

Fondation Père Favron

## Evaluation externe du SAMSAH SUD - Antennes de Bois d'Olives et de Saint- Joseph

Rapport final

<b>Type d'établissement</b>	Service d'Accompagnement Médico-Social pour Adultes Handicapés (SAMSAH)
<b>Coordonnées</b>	- <u>Antenne de Bois d'Olives</u> située au Foyer Albert Barbot, Chemin Albert Barbot 97432, 97432 Ravine Des Cabris - <u>Antenne de Saint – Joseph</u> , située sur le site de l'IMS Raphaël BABET : 29 boulevard Lenepveu, 97480 Saint - Joseph
<b>Numéro FINESS</b>	970408795

Mars 2019

## Sommaire

1.	Eléments de cadrage .....	4
1.1.	Les orientations et valeurs de l'organisme gestionnaire .....	4
1.2.	Présentation de l'établissement de rattachement .....	4
1.2.1.	L'IMS Raphaël BABET .....	4
1.2.1.	Le Pôle Handicap et Dépendance .....	5
1.3.	Présentation du SAMSAH SUD.....	5
1.4.	Les moyens humains dédiés à l'accompagnement .....	7
1.5.	L'activité .....	8
1.6.	La population accompagnée.....	8
1.7.	Les orientations stratégiques du SAMSAH SUD.....	9
2.	La procédure d'évaluation externe .....	11
2.1.	La démarche .....	11
2.2.	Sources .....	12
3.	Résultats de l'analyse détaillée .....	14
3.1.	La stratégie du service .....	14
3.1.1.	Les conditions d'élaboration et de mise en œuvre du projet d'établissement .....	14
3.1.2.	La pertinence et la cohérence de la stratégie .....	17
3.2.	Les suites données à l'évaluation interne et dynamique d'amélioration continue .....	21
3.2.1.	Les conditions d'élaboration de l'évaluation interne .....	21
3.2.2.	Priorisation et communication des propositions d'amélioration .....	23
3.2.3.	Mise en œuvre et suivi de la démarche d'amélioration de la qualité .....	24
3.2.4.	Les autres volets de la dynamique d'amélioration continue de la qualité .....	25
3.3.	Le parcours de l'utilisateur.....	28
3.3.1.	Le processus d'admission et d'accueil .....	28
3.3.2.	L'élaboration et la mise en œuvre du projet personnalisé.....	31
3.3.3.	La fin d'accompagnement.....	34
3.4.	La qualité de l'accompagnement proposé .....	35
3.4.1.	Qualité du cadre de vie .....	35
3.4.2.	L'accompagnement proposé .....	36
3.4.3.	La coordination de l'accompagnement .....	40
3.5.	L'effectivité des droits des usagers.....	42
3.5.1.	Le respect des droits fondamentaux .....	42
3.5.2.	Les modalités concrètes d'exercice des droits.....	44
3.6.	La prévention et la gestion des risques .....	46
3.6.1.	La sécurité des lieux et des personnes .....	46
3.6.2.	La prévention des risques professionnels et la santé au travail .....	48
3.6.3.	La prévention de la maltraitance et la promotion de la bien-être .....	50

3.7.	L'ouverture de l'établissement à et sur son environnement .....	50
3.7.1.	L'inscription de l'établissement dans le territoire .....	50
3.7.2.	La perception de l'établissement par son environnement .....	53
3.8.	Organisation, gestion des ressources humaines et management.....	54
3.8.1.	La politique de gestion des ressources humaines .....	54
3.8.2.	Organisation et management .....	57
4.	Synthèse de l'évaluation externe .....	58
4.1.	L'évaluation interne et la dynamique d'amélioration continue de la qualité .....	58
4.2.	Les conditions d'élaboration et de mise en œuvre des projets de service et l'organisation de l'accompagnement des usagers .....	59
4.3.	L'ouverture de l'établissement sur son environnement institutionnel, géographique, socio culturel et économique.....	60
4.4.	Personnalisation de l'accompagnement, expression et participation individuelle et collective des usagers	61
4.5.	La garantie des droits et la politique de prévention des risques.....	61
5.	Abrégé du rapport d'évaluation externe.....	64
5.1.	La démarche d'évaluation interne.....	64
5.2.	La prise en compte des recommandations de bonnes pratiques publiées par l'ANESM .....	66
5.3.	Les conditions d'élaboration, de mise en œuvre et d'actualisation des projets de service et l'organisation de la qualité de l'accompagnement des usagers .....	66
5.4.	L'ouverture de l'établissement sur son environnement institutionnel, géographique, socioculturel et économique.....	70
5.5.	Personnalisation de l'accompagnement .....	72
5.6.	L'expression ou la participation individuelle et collective des usagers .....	74
5.7.	La garantie des droits et la politique de prévention et de gestion des risques.....	76
5.8.	L'appréciation globale de l'évaluateur externe .....	80
5.9.	Méthodologie de l'évaluation externe .....	80
5.10.	Commentaires de l'établissement sur l'évaluation externe.....	81
6.	Annexes .....	83
6.1.	Contrat.....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
6.2.	Composition de l'équipe.....	84
6.3.	Calendrier de réalisation .....	86

## 1. Eléments de cadrage

### 1.1. Les orientations et valeurs de l'organisme gestionnaire

La Fondation Père Favron a été créée par un décret du 20 août 1997. Elle fait suite à l'Union des Œuvres Sociales Réunionnaises créée par le Père Favron en 1954 qui compte notamment plusieurs foyers de vie et établissements pour personnes en situation de handicap. L'hospice de Bois d'Olives a été le premier site à accueillir des personnes en situation de handicap.

La Fondation est organisée en 4 filières :

- Filière Handicap adultes
- Filière Handicap enfants
- Filière Personnes âgées
- Filière sociale.

Cette organisation en filières permet une réflexion sur la complémentarité des services, leur adéquation avec les besoins et avec les politiques publiques. Elle permet aussi un partage de pratiques, d'outils d'évaluation et une mutualisation pour l'élaboration des plans de formation.

Les valeurs de la Fondation sont :

- **L'humanisme**, qui met l'homme et les valeurs humaines au dessus de tout et se traduit par le respect des droits fondamentaux de la personne ;
- **La solidarité**, statut associatif pour aider les personnes dans une relation de confiance, sans but lucratif ;
- **La qualité de l'accompagnement**, respectueux des droits fondamentaux de la personne accueillie et sa prise en charge globale ;
- **La proximité**, pour que l'action s'inscrive dans le territoire, au plus proche des besoins ;
- **La promotion et la formation des salariés** pour un bon développement des actions dans la démarche qualité au service de l'utilisateur.

### 1.2. Présentation de l'établissement de rattachement

Le SAMSAH Sud est composé de deux antennes distinctes géographiquement et chacune rattachée à un pôle/un établissement :

- L'antenne de Saint-Joseph est rattachée à l'IMS Raphaël BABET ;
- L'antenne de Bois d'Olives est rattachée au Pôle Handicap et dépendance du Foyer Albert Barbot.

#### 1.2.1. L'IMS Raphaël BABET<sup>1</sup>

Ouvert en août 2007, l'Institut Médico – Social Raphaël BABET est une réponse de proximité à un besoin repéré en matière de prise en charge et d'accompagnement d'enfants et adolescents présentant une déficience intellectuelle, un handicap moteur ou un polyhandicap.

D'une capacité de 80 places à l'origine, sa création s'est réalisée par un transfert de places de deux autres établissements de la Fondation Père FAVRON, à savoir :

- L'Institut Médico – Social Charles ISAUTIER, pour un total de 64 places en Semi- internat et SESSAD.

---

<sup>1</sup> Projet de service du SAMSAH SUD – IMS RB

- Le Centre pour Enfants et Adolescents Polyhandicapés (CEAP) « Les Mimosas » de Bois d’Olives, pour un total de 16 places en Semi – internat et SESSAD.

**Depuis 2013, l’établissement a élargi son champ d’intervention en proposant un accompagnement à des adultes en situation de handicap (moteur ou polyhandicap) par le biais d’un Service d’Accompagnement Médico – Social pour Adultes Handicapés (SAMSAH).**

**L’établissement est agréé, aujourd’hui, pour un total de 132 places**, réparties de la manière suivante :

- Un Institut Médico – Educatif (IME) de 52 places
- Un Institut d’Education Motrice (IEM) de 10 places
- Un Centre pour Enfants et Adolescents Polyhandicapés (CEAP) de 10 places
- Un Service d’Education Spéciale et de Soins à Domicile (SESSAD) de 45 places
- **Un Service d’Accompagnement Médico-Social pour Adultes Handicapés (SAMSAH) de 15 places.**

### 1.2.1. Le Pôle Handicap et Dépendance<sup>2</sup>

Le site du Foyer Albert Barbot est l’un des plus anciens de la Fondation Père Favron et est organisé autour de trois pôles :

- Le Pôle Gérontologique Roger André (PGRA)
- Le Pôle Handicap et Insertion (PHI)
- Le Pôle Handicap et Dépendance (PHD).

Le SAMSAH est rattaché au Pôle Handicap et Dépendance (PHD), lui-même constitué de deux entités :

- L’entité Handicap sévère qui comprend le FAM Les Cytises et le SAMSAH ;
- L’entité Polyhandicap qui regroupe la CEAP Les Mimosas et la MAS Les Pléiades.

Le pôle a une direction commune et les fonctions supports sont mutualisées : ressources humaines, comptabilité.

Le PHD met en avant les principes d’intervention suivants :

- Des potentiels au service d’un accompagnement personnalisé et choisi ;
- Favoriser le confort physique et psychologique des personnes ;
- Respecter les personnes dans leur vie privée et leur intimité ;
- Reconnaître la vie affective et sexuelle des personnes ;
- Des établissements ouverts sur leur environnement ;
- Des établissements citoyens ;
- La prise de risque (gestion des paradoxes : équilibre entre protection et autonomie).

### 1.3. Présentation du SAMSAH SUD

#### ▪ Les missions

**Le SAMSAH a pour objectif de proposer un suivi social et médico-social et une réinsertion sociale voire professionnelle à des personnes en situation de handicap, en milieu ordinaire ou protégé.**

**L’article D312-166 du Code de l’action sociale et des familles** (introduit par le décret n°2005-223) définit les missions des SAMSAH : « *Les services d’accompagnement médico-social 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 D312-162* », soit la contribution « *à la réalisation du projet de vie de personnes adultes handicapées par un accompagnement adapté favorisant le maintien ou la restauration de leurs*

---

<sup>2</sup> Projet de service SAMSAH Sud

*liens familiaux, sociaux, scolaires, universitaires ou professionnels et facilitant leur accès à l'ensemble des services offerts par la collectivité ».*

L'article D312-167 précise ainsi qu'il s'agit d'apporter aux usagers, en plus des missions dévolues aux SAVS :

- Des soins réguliers et coordonnés ;
- Un accompagnement médical et paramédical en milieu ouvert.

Il s'agit de privilégier « *l'intégration sociale, l'accompagnement médical, paramédical et le maintien de la personne en situation de handicap en milieu ordinaire* ». <sup>3</sup>

Par ailleurs, « *le SAMSAH Sud a été agréé pour coordonner les interventions et pour accompagner le bénéficiaire en vue d'une plus grande autonomie. Les missions de dispensation des soins et/ou la réalisation des transports ne lui ont pas été confiées. Il n'a pas pour mission de se substituer aux services de droit commun, mais d'en faciliter l'accès.* »

▪ **Autorisation et capacité**

L'autorisation de création du SAMSAH date du 18 avril 2012 pour une capacité de 30 places réparties sur deux sites distincts et autonomes :

- Antenne de Saint-Joseph, d'une capacité de 15 places, rattachée à l'Institut Médico-Social Raphaël BABET
- Antenne de Bois d'Olives, d'une capacité de 15 places, rattachée au Pôle Handicap et Dépendance situé à Bois d'Olives.

**L'établissement a ouvert le 1<sup>er</sup> avril 2013.**

▪ **Périodes d'ouverture**

Le SAMSAH fonctionne 365 jours / an.

▪ **L'environnement : la situation géographique**



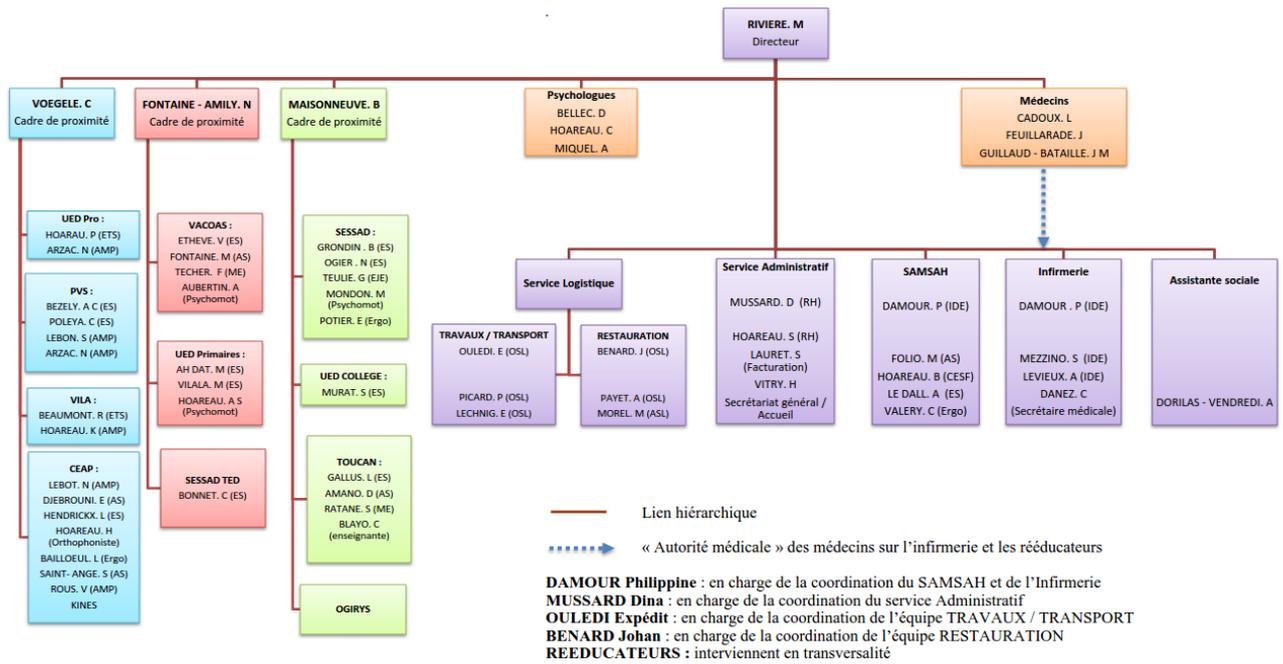
**L'antenne de Saint-Joseph** est située à Saint-Joseph au sud de l'île de La Réunion. Plus précisément, l'établissement se situe au sein des locaux de l'IMS Raphaël BABET, dans le quartier de la Cayenne. Sa zone d'intervention correspond à celle de l'IMS, qui s'étend de la commune de Saint-Philippe à celle de Petite-Ile.

**L'antenne de Bois d'Olives** est située sur la commune de Saint-Pierre au sein du Foyer Albert Barbot. Il couvre une zone d'intervention allant de Saint-Pierre à Etang-Salé en passant par Saint-Louis, Le Tampon et Cilaos.

<sup>3</sup> Projet de service Antenne de Saint-Joseph

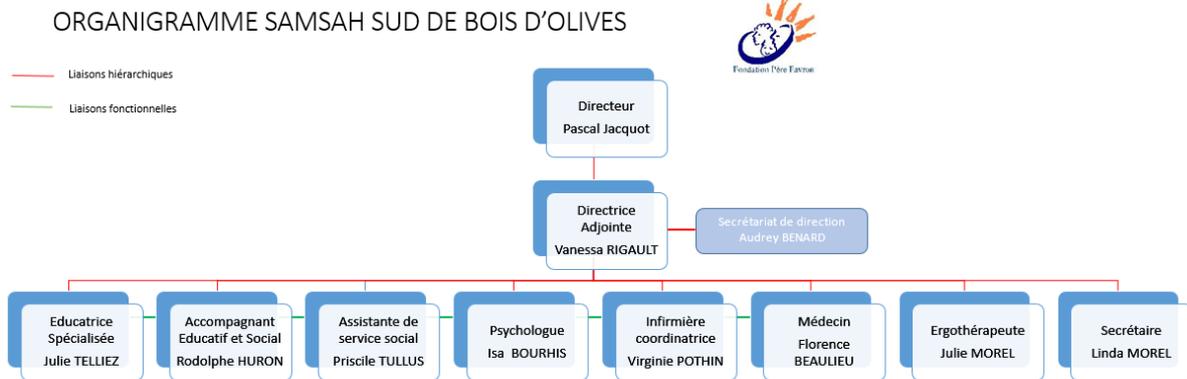
### 1.4. Les moyens humains dédiés à l'accompagnement

▪ **Organigramme de l'IMS Raphaël Babet**



Organigramme transmis par le SAMSAH SUD

▪ **Organigramme du SAMSAH SUD – Antenne de Bois d'Olives**



▪ **Effectifs**

*Note méthodologique : les chiffres présentés ci-dessous sont consolidés au niveau du SAMSAH SUD (site de Bois d'Olives et site de Saint-Joseph).*

	2016	2017	2018
<b>Effectif total</b>	10,65	11,06	13,11
<b>Taux d'encadrement</b>	0,35	0,37	0,44
<b>Nombre de personnel faisant fonction</b>	0	0	0
<b>Postes sur lesquels sont les faisant fonction</b>			
<b>Nombre de stagiaires accueillis</b>	2	2	1
<b>Taux d'entretiens annuels réalisés</b>	8,33	62,5	0

\*Données transmises par la structure

### 1.5. L'activité

*Note méthodologique* : les chiffres présentés ci-dessous sont consolidés au niveau du SAMSAH SUD (site de Bois d'Olives et site de Saint-Joseph).

Le taux d'occupation du SAMSAH a diminué de 8% entre 2016 et 2017, passant de 102 % à 93,7 %.

	2016	2017	2018
<b>Budget d'exploitation</b>	856 808 €	865 388 €	871 674 €
<b>Capacité d'accueil autorisée</b>	30	30	30
<b>Capacité installée</b>	30	30	30
<b>Nombre de journées budgétées</b>	10 600	10 600	11 033
<b>Nombre de journées réalisées</b>	10 817	9 935	6 863 (fin sept.)
<b>Taux d'occupation</b>	102	93,7	62,2 (fin sept.)

\*Données transmises par la structure

### 1.6. La population accompagnée

*Note méthodologique* : les chiffres présentés ci-dessous sont consolidés au niveau du SAMSAH SUD (site de Bois d'Olives et site de Saint-Joseph).

Si la moyenne d'âge des bénéficiaires accueillis sur le SAMSAH SUD (site de Bois d'Olives et site de Saint-Joseph) a augmenté entre 2016 et 2017, passant de 40,5 ans à 44 ans, celle-ci est passée sous la barre des 40 ans en 2018 (39,3 ans).

Par ailleurs, en 2018, 64% des usagers accueillis sont des hommes (20 hommes contre 11 femmes).

	2016	2017	2018
<b>Moyenne d'âge des usagers accueillis</b>	40,5	44	39,3

	2016	2017	2018
<b>Nombre de femmes</b>	14	8	11
<b>Nombre d'hommes</b>	16	15	20
<b>Durée moyenne de séjour</b>	1 an 3 mois	1 an 10 mois	1 an 6 mois
<b>Nombre d'entrées réalisées</b>	8	8	10
<b>Nombre de sorties sur l'année écoulée</b>	9	15	2
<i>dont réorientation</i>			
<i>dont décès</i>	1		1
<i>autres</i>	8 (fin PEC)	15 (fin PEC)	1 (fin PEC)

\*Données transmises par la structure

## 1.7. Les orientations stratégiques du SAMSAH SUD

### Antenne de Saint-Joseph

**Le SAMSAH SUD – Antenne de Saint-Joseph a réalisé son évaluation interne au cours de l'année 2017.**

Plusieurs actions sont identifiées dans un plan d'actions, dont :

- **Actualiser et adapter les outils de la loi 2002-2**
- **Améliorer l'accueil des nouveaux salariés** : créer un livret d'accueil du nouveau salarié, créer un document de validation de la période d'essai, ...
- **Améliorer la phase d'accueil et d'admission des usagers** : formaliser une procédure d'admission ; créer des fiches relatives aux besoins et habitudes des jeunes ; mettre en place une réunion pluridisciplinaire après l'admission de la personne ; ...
- **Renforcer la connaissance et l'appropriation du projet d'établissement par l'ensemble des acteurs**
- **Renforcer l'ouverture de l'établissement à et sur son environnement**
- **Structurer la démarche qualité au sein de l'établissement**
- **Renforcer la communication en interne**
- Etc.

Parmi les principales actions réalisées consécutivement à l'évaluation interne, le SAMSAH SUD - Antenne de Saint-Joseph a notamment :

- Actualisé et adapté les outils de la loi 2002-2
- Amélioré l'accueil des nouveaux salariés
- Réalisé une synthèse du futur PE
- Amélioré la signalétique de l'établissement
- Renforcé la formation des professionnels
- Amélioré la gestion du dossier de l'utilisateur

**Par ailleurs, le SAMSAH SUD – Antenne de Saint-Joseph a actualisé son projet de service début juin 2018.** Des axes de développement de l'accompagnement ont été identifiés :

- Améliorer la gestion de la liste d'attente
- Améliorer les prestations proposées aux aidants, afin de leur permettre d'accompagner au mieux leurs proches dans la durée

- Renforcer la participation des bénéficiaires et des aidants
- Développer le réseau partenarial
- Poursuivre la mise en place du DUMS sur le service
- Travailler à la mise en place d'outils d'évaluation adaptés au sein du service.

### **Antenne de Bois d'Olives**

Le SAMSAH SUD Antenne de Bois d'Olives a réalisé son évaluation interne en 2017 et a identifié notamment les points d'amélioration suivants :

- Actualiser les documents de la loi 2002-02 et les adapter à la compréhension de la personne ;
- Organiser la réévaluation des projets personnalisés ;
- Prévoir des formations adaptées aux professionnels du SAMSAH ;
- Renforcer l'accompagnement sur la vie relationnelle, affective et sexuelle ;
- Repenser l'organisation de l'accueil des nouveaux salariés ;
- Identifier les besoins du territoire et communiquer sur le rôle du SAMSAH.

Parmi les principales actions réalisées :

- Actualisation du livret d'accueil et du règlement de fonctionnement
- Réalisation d'une synthèse du projet de service
- Consolidation des compétences et des expertises des professionnels au service d'un accompagnement de qualité
- Diffusion des comptes rendus de CVS directement auprès des bénéficiaires
- Définition d'une fiche de mission des référents
- Harmonisation de la trame des projets personnalisés.

Le SAMSAH a également identifié des pistes d'amélioration dans le cadre de la réactualisation de projet de service en 2018-2022 :

- Renforcer la personnalisation de l'accompagnement : réévaluer annuellement les projets personnalisés ;
- Favoriser la présence et l'implication de l'entourage : enquêtes de satisfaction, implication de l'entourage dans le PP
- Maitriser les risques et promouvoir la bientraitance : désigner une personne ressource bientraitance, formaliser la procédure d'événements indésirables, etc.
- Adapter les ressources architecturales et logistiques aux besoins de la population et aux normes.

## 2. La procédure d'évaluation externe

L'évaluation externe est une obligation pour tous les établissements et services sociaux et médico-sociaux. Instaurée par la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002, elle est encadrée par le décret n°2007-975 du 15 mai 2007 fixant le contenu du cahier des charges pour l'évaluation des activités et de la qualité des prestations. Elle a pour objectifs principaux de :

- porter une appréciation globale en s'attachant à la mise en œuvre de la mission et du projet de l'établissement ;
- étudier les suites données aux résultats de l'évaluation interne ;
- examiner plusieurs thématiques spécifiques en lien avec les recommandations de bonnes pratiques professionnelles publiées par l'ANESM, en s'attachant à l'effectivité du droit des usagers ;
- interroger l'ouverture de l'établissement à et sur son environnement.

Elle s'intègre à la démarche de progrès de l'établissement, en contribuant à l'amélioration continue de la qualité des prestations. Elle se centre sur les axes de travail développés par l'établissement, en termes d'accompagnement, de respect des droits, des choix et des interactions avec les proches et l'environnement des usagers.

La procédure d'évaluation externe se décompose en quatre étapes principales :

- définition du projet évaluatif ;
- visite sur site, étude et analyse ;
- synthèse ;
- rapport d'évaluation externe.

La circulaire DGCS/SD5C/2011/398 du 21 octobre 2011 vient compléter le décret de 2007 en détaillant notamment le cadre du rapport d'évaluation externe et en précisant le calendrier des évaluations externes.

### 2.1. La démarche

L'évaluation externe est appréhendée comme un diagnostic partagé entre l'établissement et l'organisme évaluateur, à partir duquel sont émises des propositions d'amélioration et des préconisations.

La démarche s'est déroulée d'**octobre 2018 à février 2019**. L'évaluation sur site a eu lieu le **26 octobre 2018**. Elle s'est conclue par la remise d'un rapport final au mois de février 2019.

La démarche d'évaluation externe est structurée en trois étapes :



#### ▪ **Etape 1 : Le projet évaluatif**

Elaboré par le cabinet Mazars Santé en lien avec la Direction de l'établissement, le projet a fait l'objet d'une validation.

En conformité avec le décret, il définit notamment le cadre de référence de l'évaluation, les questionnements évaluatifs (inspirés des objectifs du décret) qui fondent l'appréciation des évaluateurs externes, la méthode et les outils de l'observation.

#### ▪ **Etape 2 : L'évaluation sur site**

L'évaluation sur site s'est déroulée autour de plusieurs temps :

- Une visite complète de l'établissement, sur les deux antennes : Antenne Saint-Joseph et Antenne de Bois d'Olives ;
- Des entretiens sur site ou téléphoniques avec les professionnels :
  - o Pour l'Antenne de Saint-Joseph :
    - Le Directeur ;
    - L'encadrante de soins ;
    - L'ergothérapeute ;
    - L'infirmière ;
    - La CESF (entretien téléphonique complémentaire) ;
    - L'éducateur spécialisé (entretien téléphonique complémentaire).
  - o Pour l'antenne de Bois d'Olives :
    - La Directrice adjointe de l'entité Handicap Sévère ;
    - L'infirmière coordinatrice ;
    - L'assistante sociale ;
    - L'AES ;
    - L'ergothérapeute ;
    - L'éducatrice spécialisée (entretien téléphonique complémentaire) ;
    - La psychologue (entretien téléphonique complémentaire) ;
    - La secrétaire administrative (entretien téléphonique complémentaire) ;
- Des entretiens sur site avec les bénéficiaires et proches aidants :
  - o Pour l'Antenne de Saint-Joseph : Un groupe de bénéficiaires, accompagnés de leurs proches et/ou aidants ;
  - o Pour l'antenne de Bois d'Olives : un groupe de bénéficiaires, un bénéficiaire en entretien individuel avec son proche aidant.
- Des entretiens sur site ou téléphoniques avec les partenaires :
  - o Pour l'Antenne de Saint-Joseph : une kinésithérapeute libérale, l'accueil temporaire de Saint-Benoît et la psychologue intervenant dans le cadre des GAP.
  - o Pour l'antenne de Bois d'Olives : le SAVS du Foyer Albert Barbot, une IDE libérale, Handi Loisir.
- Une analyse documentaire sur site et hors site : outils de la loi 2002-2, dossiers usagers, projets personnalisés, classeur qualité, DUERP, etc.

▪ **Etape 3 : le rapport**

Il fait l'objet d'un pré-rapport, composé d'une synthèse et d'un abrégé, indiquant des propositions d'améliorations et préconisations, transmis à la direction le 16 janvier 2019 aux fins d'échanges et éventuels amendements.

Le rapport final a été remis le 4 mars 2019.

Le questionnement évaluatif se fonde sur des sources règlementaires et/ou au regard des recommandations de bonnes pratiques de l'ANESM/HAS.

## 2.2. Sources

### Les recommandations transversales

- Le questionnement éthique dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux (octobre 2010) ;
- Elaboration, rédaction, et animation du projet d'établissement ou de service (mai 2010) ;
- Mission du responsable de service et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance à domicile (septembre 2009) ;

- 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) ;
- Ouverture de l'établissement à et sur son environnement (décembre 2008) ;
- Les attentes de la personne et le projet personnalisé (décembre 2008) ;
- La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre (juillet 2008) ;
- Mise en œuvre d'une stratégie d'adaptation à l'emploi des personnels au regard des populations accompagnées (juillet 2008).

#### **Les recommandations spécifiques à la structure évaluée**

- Participation des personnes protégées dans la mise en œuvre des mesures de protection juridique (juillet 2012) ;
- L'évaluation interne : repères pour les services à domicile au bénéfice des publics adultes (avril 2012) ;
- Pour un accompagnement de qualité des personnes avec autisme ou autres troubles envahissants du développement (janvier 2010) ;
- 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) ;
- 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).

#### **La réglementation applicable à la structure évaluée**

- Loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale ;
- Loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées ;
- Loi du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires ;
- Loi du 1er janvier 2016 relative à l'adaptation de la société au vieillissement ;
- Loi du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé ;
- 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 ;
- Décret 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.

### 3. Résultats de l'analyse détaillée

#### 3.1. La stratégie du service

##### 3.1.1. Les conditions d'élaboration et de mise en œuvre du projet d'établissement

###### ▪ La démarche d'élaboration du projet<sup>4</sup>

###### Antenne de Saint-Joseph

Le SAMSAH SUD de Saint-Joseph dispose d'un projet de service actualisé en 2018.

L'élaboration et la réactualisation du projet de service s'est faite de manière pluridisciplinaire, en sollicitant l'ensemble des membres de l'équipe du SAMSAH.

Les bénéficiaires ont également été sollicités au cours de la démarche : le projet de service leur a été communiqué pour avis et retour aux professionnels lors des visites à domicile et des accompagnements. En revanche, les partenaires n'ont pas été associés.

La mission recommande au service d'associer les partenaires dans le cadre de sa prochaine démarche d'élaboration du projet de service.

###### Antenne de Bois d'Olives

Le SAMSAH Sud de l'antenne de Bois d'Olives a révisé son projet de service entre juillet et octobre 2017. Sa version finale a été validée par le Conseil de la vie sociale et la Direction générale de la Fondation en fin d'année 2017.

La démarche d'élaboration du projet de service a été collaborative. Elle s'est appuyée sur des groupes de travail pluridisciplinaires associant les différents corps de métier du service. En revanche, la communication auprès des professionnels sur le document finalisé a été limitée.

Par ailleurs, les bénéficiaires n'ont pas été associés à la démarche. De même pour les partenaires du service.

La mission recommande au service :

- D'associer les personnes accompagnées tout au long de la démarche (enquête, participation à certains groupes de travail, etc.) ;
- D'associer les partenaires dans le cadre de sa prochaine démarche d'élaboration du projet de service.

###### ▪ L'exhaustivité des éléments de contenu au regard de la réglementation en vigueur et de la recommandation de bonnes pratiques de l'ANESM / HAS

###### Antenne de Saint-Joseph

Établi pour une durée de cinq ans conformément à l'article L.311-8 du CASF, le projet de service du SAMSAH SUD de l'Antenne de Saint-Joseph constitue un cadre de référence structuré. Il intègre la plupart des éléments exigés par la réglementation et figurant dans la recommandation de bonne pratique professionnelle (RBPP) de l'ANESM :

- Une présentation de l'établissement (statut juridique, cadre légal et missions), l'histoire et les valeurs de l'organisme gestionnaire et de l'établissement de rattachement ;

---

<sup>4</sup> Élaboration, rédaction et animation du projet d'établissement ou de service, ANESM/HAS, janvier 2012

- Les principales caractéristiques et spécificités du public accueilli, ainsi que les évolutions attendues ;
- La place des familles et/ou aidants dans l'accompagnement ;
- Les modalités d'expression et de participation des bénéficiaires ;
- Les ressources humaines et compétences mobilisées pour la réalisation des missions du service ;
- Les modalités d'organisation et de fonctionnement du service sont développées (travail de coordination, transmissions, formation professionnelle continue, etc.) ;
- Les principes d'intervention du service sont présentés ;
- L'offre de service (accueil, admission, étapes de l'accompagnement) ;
- Enfin, les perspectives d'évolution et de développement sont présentées.

**Quelques points auraient toutefois pu venir compléter le projet de service, conformément à la RBPP de l'ANESM :**

- L'inscription du service dans les orientations des politiques publiques locales est précisée mais gagnerait à être davantage décrite ;
- La présentation de la démarche qualité engagée sur le service ;
- La promotion de la bientraitance et la prévention de la maltraitance telle qu'elle est déclinée sur le service ;
- La mise à jour de la présentation de l'équipe (compétences et ETP) ;
- Le développement de manière plus opérationnelle des orientations stratégiques (référent, échéance, moyens mis en œuvre, etc.), ainsi que les modalités de suivi et de mise en œuvre de ces orientations.

**La mission recommande ainsi au service de compléter son projet de service afin de préciser ces points.**

#### **Antenne de Bois d'Olives**

Le projet d'établissement intègre la plupart des éléments prévus par la réglementation et la recommandation de bonne pratique professionnelle de l'ANESM. En effet, il présente :

- L'histoire et le projet de la Fondation Père Favron
- Les missions du service au regard de la réglementation
- Le public accueilli (critères d'admission)
- L'accompagnement proposé et son organisation
- Les principes d'intervention en référence aux valeurs de la Fondation et aux recommandations de bonnes pratiques de l'ANESM/HAS
- Les professionnels ainsi que les partenariats
- Les objectifs d'évolution, de progression et de développement.

En revanche, il ne précise pas :

- Les principales caractéristiques du public accueilli (file active) et l'évolution de ses besoins ;
- L'inscription du service dans les orientations des politiques publiques locales ;
- Les compétences et qualifications des professionnels, dont la liste nécessite également la mise à jour suite au recrutement d'une psychologue ;
- Les échéances et les pilotes pour chacune des actions identifiées dans le plan d'actions. Toutefois, ces dernières figurent dans le plan d'actions issu du rapport d'évaluation interne, qui a identifié les mêmes recommandations, les deux démarches ayant été menées l'une à la suite de l'autre.

**La mission recommande ainsi au service de compléter son projet de service afin de préciser ces points.**

- **Forme et structuration du projet d'établissement**

#### **Antenne de Saint-Joseph**

**La structuration du document est claire et cohérente.** La mise en forme du document est relativement simple (styles, éléments de présentation). Le plan du projet permet une bonne progressivité dans la lecture.

**La taille du document (20 pages) est conforme aux recommandations de bonnes pratiques de la HAS**, ce qui facilite la lecture et l'appropriation du projet. Quelques photos ou illustrations pourraient éventuellement agrémenter davantage le document.

**En revanche, le document ne précise pas explicitement sa période de validité.**

**La mission recommande ainsi à l'antenne d'actualiser son projet en :**

- **Précisant la période de validité en page de garde ;**
- **Illustrant davantage le document afin d'en favoriser l'appropriation par tous.**

### **Antenne de Bois d'Olives**

Le projet de service est conforme à la recommandation de bonne pratique de l'ANESM/HAS sur plusieurs points<sup>5</sup> :

- Son volume est adapté avec 29 pages. De plus, le service a réalisé une synthèse de son projet de 10 pages afin d'en faciliter l'appropriation ;
- Sa structuration est claire et permet une bonne progressivité dans la lecture ;
- Le style rédactionnel est clair ;
- La période de validité du projet est précisée sur sa page de garde et est conforme à la réglementation (5 ans).

En revanche, le projet et sa synthèse sont peu illustrés.

**La mission recommande au service, lors de l'actualisation de son projet, de renforcer l'utilisation des illustrations, graphiques et photographies, afin de favoriser la compréhension par tous du document.**

- **Le rôle d'outil de pilotage du projet de service et son appropriation par les professionnels**

### **Antenne de Saint-Joseph**

Le rôle de pilotage que doit jouer le projet de service dans l'accompagnement au quotidien proposé par l'équipe ainsi que dans la démarche d'amélioration continue de la qualité est bien identifié par la direction et l'encadrement du SAMSAH.

**L'appropriation du projet par les équipes interrogées apparaît bonne**, le document faisant sens et étant en lien direct avec les réalités de terrain rencontrées par les professionnels.

**La mission d'évaluation encourage le service à :**

- **Présenter le projet à l'équipe, ainsi qu'aux bénéficiaires, comme cela est prévu ;**
- **Mettre en œuvre une instance pluridisciplinaire en charge de l'actualisation du projet de service.**

### **Antenne de Bois d'Olives**

Le projet de service est bien identifié par l'équipe de direction comme un document de référence.

Le projet de service est mis à disposition des professionnels, bénéficiaires, familles et partenaires dans les locaux du service. Il est remis aux nouveaux salariés. En revanche, son appropriation par les professionnels est hétérogène.

---

<sup>5</sup> Elaboration, rédaction, et animation du projet d'établissement ou de service (mai 2010)

Le plan d'actions du projet d'établissement est le même que celui réalisé dans le cadre de la démarche d'évaluation interne, dans la mesure où les deux démarches se sont succédées à peu d'intervalles. Un suivi du plan d'actions est réalisé (cf. 3.1.1. Mise en œuvre et suivi de la démarche d'amélioration).

**La mission recommande au service de communiquer régulièrement sur le projet de service, son actualisation et le suivi du plan d'actions.**

### 3.1.2. La pertinence et la cohérence de la stratégie

*NB : Cette partie est commune aux deux antennes du SAMSAH Sud.*

#### ▪ La cohérence du projet au regard des orientations de l'organisme gestionnaire

Les projets de service sont en pleine **cohérence avec les orientations et valeurs de la Fondation Père Favron, précisées dans le corps des documents.**

Le projet de service de l'antenne de Bois d'Olives fait également référence au projet du Pôle Handicap et Dépendance, dans lequel il s'inscrit.

Le projet de service du SAMSAH antenne de Bois d'Olives a été validé en décembre 2018

Le projet de service de l'antenne de Saint-Joseph n'a pas encore été soumis au conseil d'administration pour validation. **La mission invite l'antenne à faire valider son projet de service par le conseil d'administration de la Fondation Père Favron.**

#### ▪ La cohérence des objectifs et leur pertinence au regard notamment des missions et orientations des politiques publiques

**Le SAMSAH Sud s'inscrit dans le cadre des missions définies par le CASF et 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.

**Il rend effectif au quotidien le maintien du lien social et la veille sanitaire en :**

- Soutenant l'autonomie de la personne ;
- Proposant un accompagnement global et adapté ;
- Facilitant la coordination des soins médicaux et paramédicaux en milieu ouvert ;
- Valorisant l'estime de soi ;
- Tenant compte de l'environnement social, familial et professionnel ;
- Apportant un soutien dans la vie quotidienne ;
- Favorisant l'inscription dans la vie sociale.

**Le service est en parfaite adéquation avec l'esprit du décret de 2005, permettant un soutien en milieu ouvert fondé sur la promotion de l'autonomie :** la protection liée à la vulnérabilité ne doit pas être un frein à la prise d'initiative de l'adulte accompagné ; les risques sont évalués et mesurés en équipe pluridisciplinaire.

Dans le respect du projet de vie et des capacités d'autonomie et de vie sociale de chaque usager, le service organise et met en œuvre les prestations suivantes, délivrées à domicile, dans ses locaux ou tout autre lieu choisi par l'adulte accompagné :

- L'évaluation des besoins et des capacités d'autonomie ;
- L'identification du soutien 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, dont la coordination des soins et des acteurs de santé ;
- Un accompagnement 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 professionnelle ou favorisant le maintien de cette insertion.

Chaque usager bénéficie d'un document individuel de prise en charge précisant la nature des prestations dont il bénéficie.

**Les projets des deux antennes du SAMSAH Sud sont globalement en adéquation avec les orientations des politiques publiques :**

- avec le Projet régional de santé 2018-2022 qui a notamment pour objectif l'inclusion sociale des personnes en situation de handicap,
- et avec le Schéma départemental d'organisation médico-sociale 2013-2017 qui a notamment pour objectifs de favoriser un environnement de vie permettant à la personne d'exercer sa pleine citoyenneté, favoriser l'autonomie sociale des personnes et développer des prises en charge inscrites dans la continuité des projets individuels.

**Pour autant, les documents ne font pas explicitement référence à ces orientations.**

**La mission recommande aux antennes de compléter leurs projets de service en se positionnant explicitement en cohérence avec les textes de référence en matière de politiques publiques.**

▪ **Pertinence de la stratégie et du dispositif au regard des besoins du public**

**Les projets et les dispositifs d'accompagnement des deux antennes du SAMSAH Sud sont globalement en adéquation avec les besoins des publics accompagnés :**

- Le dispositif proposé par le service est bien en conformité avec ses missions en tant que SAMSAH permettant d'accompagner les usagers sans se substituer aux professionnels de soin et du champ social, afin à la fois d'assurer la continuité des soins et de l'accompagnement et d'organiser les relais vers les dispositifs de droit commun dans la perspective de la fin de l'accompagnement par le service ;
- Un accompagnement personnalisé, constitué principalement de suivis individuels mais également de quelques temps collectifs, qui respectent les choix de vie et parcours des bénéficiaires (intervention à domicile, dans les locaux du SAMSAH, accompagnement à des rendez-vous médicaux extérieurs, etc.) ;
- Une équipe pluridisciplinaire qui intervient en bonne complémentarité ;
- Des temps de réunion hebdomadaires qui permettent une bonne transmission de l'information ;
- Le dispositif s'inscrit également dans une dynamique permanente d'adaptation aux besoins des personnes accompagnées (réflexions en cours sur les problématiques d'addictions et de troubles psychiques) ;
- La mise en œuvre effective du projet personnalisé, la bonne structuration d'accompagnement et la bonne coordination des acteurs autour de la situation de chaque bénéficiaire permettent un accompagnement adapté aux besoins de chaque bénéficiaire.

**Le service répond globalement aux besoins du territoire :**

- Les 30 places autorisées sont pourvues et il existe une petite liste d'attente (36 personnes sur liste d'attente pour l'antenne de Bois d'Olives, dont 10 personnes ont été rencontrées (1 dont le profil ne correspondait pas) et 26 personnes n'ont pas donné suite aux courriers du service) ;
- Le taux d'occupation est supérieur à 90 % en 2016 et 2017.

**Toutefois, le service a identifié plusieurs limites et freins :**

- **Un manque de visibilité du SAMSAH Sud** (les deux antennes) qui est insuffisamment repéré par les acteurs et notamment les orienteurs, avec la complexité d'une multiplicité d'acteurs ayant des rôles assez proches : SAVS, SSIAD, etc. Pour ce qui est de l'antenne de Saint-Joseph, sa localisation au sein de l'IMS Raphaël Babet peut expliquer, en partie, ce manque de visibilité de l'antenne par les autres acteurs du territoire ;
- **Le taux d'activité de l'antenne de Saint-Joseph a diminué en 2017**, du fait de la sortie du dispositif de 12 bénéficiaires (sur 15 places autorisées), dans le cadre de fins de droits ouverts. La liste d'attente n'a pas permis de résorber ces départs (orientations de certains bénéficiaires non pertinentes ou plus d'actualité, etc.). Le manque de repérage de l'antenne sur son territoire peut également expliquer les difficultés auxquelles l'équipe a été confrontée pour recruter de nouveaux bénéficiaires. L'antenne de Bois d'Olives doit également anticiper plusieurs départs au cours de l'année 2019.

Face à ces enjeux d'ores et déjà identifiés par le SAMSAH Sud, plusieurs réflexions ont été menées ou sont en cours :

- Une liste d'attente commune aux deux antennes a été mise en place afin de fluidifier l'activité et éviter les ruptures de prise en charge des personnes : les personnes sont prioritairement adressées à l'une ou l'autre antenne selon leur lieu d'habitation (l'antenne Bois d'Olives intervient sur Saint-Leu, Saint-Pierre, Cilaos et l'antenne de Saint-Joseph sur le territoire du Sud Sauvage), toutefois, en cas de manque de places, elles peuvent être orientées vers la seconde antenne si celle-ci peut les accompagner. Cela implique toutefois des temps de trajets importants ;
- Un enjeu de renforcer la communication sur le rôle et les missions du SAMSAH à destination de tous les partenaires potentiels ;
- L'anticipation d'une évolution vers un service moins spécialisé, pouvant accompagner tous types de handicaps.

Plus particulièrement concernant l'antenne de Saint-Joseph :

- L'antenne souhaiterait évoluer vers un dispositif de type « plateforme » pour personnes adultes en situation de handicap. En effet, l'extension prochaine du FAO de Bois d'Olives (12 places prévues) sera gérée par l'IMS Raphaël Babet. Ce projet de plateforme s'inscrit donc pleinement dans la continuité de cette extension et devrait permettre de :
  - o Séparer les dispositifs « Adulte » des dispositifs « Enfant » de l'IMS, afin de garantir une plus grande cohérence dans l'accompagnement ;
  - o Délocaliser l'antenne en centre-ville, permettant ainsi d'améliorer son repérage et son travail autour de l'intégration du bénéficiaire dans le milieu ordinaire ;
  - o Fluidifier et de limiter les ruptures de parcours, notamment dans le cadre de la démarche RAPT.
- L'antenne souhaite, au regard de ses missions et du public accueilli, se positionner davantage comme un SAMSAH polyvalent, notamment en accompagnant des publics présentant des troubles psychiques, en lien avec les partenaires du territoire.
- La poursuite de la communication sur les missions d'un SAMSAH et le cadre de son intervention à destination de l'ensemble des partenariats afin d'améliorer la coordination des différents intervenants autour du projet global de la personne ;
- La formation de l'équipe sur les conduites addictives et les troubles psychiques afin d'adapter les compétences des professionnels ;
- Des actions de recrutement d'un médecin coordonnateur sont menées par l'antenne depuis plus d'un an et demi. Toutefois, ces actions se sont révélées vaines, du fait du territoire et d'une densité médicale très faible.

**Les deux antennes travaillent actuellement à la réponse à un pré-appel à projets régional de création d'un SAMSAH TSA.** En effet, la Fondation dispose de compétences en matière d'accompagnement des troubles du spectre autistique. Ce travail permet par ailleurs au SAMSAH Sud d'identifier les besoins à l'échelle du département.

**Sur le plan des moyens humains, le service apparait bien doté**, avec un total de 13,11 ETP.

**Sur l'antenne de Saint-Joseph**, le service a connu **une réorganisation suite au départ récent de l'aide-soignant** : le poste d'aide-soignant a été basculé en poste d'infirmier à temps plein, afin de mieux répondre aux besoins du service. **L'équipe est à ce jour composée** :

- D'un directeur (0 ETP)
- D'une Encadrante de soins (0.5 ETP)
- D'un Médecin coordonnateur (0.1 ETP)
- D'une Infirmière (1 ETP)
- D'un Ergothérapeute (0.75 ETP)
- D'une Educateur Spécialisé (0.8 ETP)
- D'une Conseillère en Economie Sociale Familiale (0.6 ETP)
- D'une Psychologue (0.3 ETP)
- D'une Employée administrative (1 ETP).

Certains postes sont mutualisés avec les autres services de l'IMS.

**Toutefois, à date d'évaluation externe, le poste de médecin coordonnateur est vacant depuis plusieurs mois au sein de l'antenne.** De plus, l'antenne de Saint-Joseph a été confrontée ces dernières années à un manque de stabilité de ses effectifs, ce qui a pu fragiliser la stabilité et la continuité des accompagnements réalisés, ainsi que la cohésion d'équipe.

**Sur l'antenne de Bois d'Olives**, l'équipe est composée :

- D'une **équipe de direction du pôle handicap et Dépendance** : un directeur du pôle et une directrice adjointe de l'entité Handicap sévère comprenant le FAM et le SAMSAH Sud-antenne Bois d'Olives du site Albert Barbot ;
- D'une **équipe de professionnels dédiés** uniquement au SAMSAH :
  - o Une infirmière coordinatrice (1 ETP)
  - o Un médecin coordonnateur (0,1 ETP)
  - o Une psychologue (0,5 ETP)
  - o Une assistante sociale (0,1 ETP)
  - o Une éducatrice spécialisée (0,75 ETP)
  - o Un accompagnant éducatif et social (1 ETP)
  - o Une ergothérapeute (0,5 ETP)
  - o Une secrétaire administrative (1 ETP, dont 0,5 ETP pour l'accueil sur le PHD et 0,5 ETP d'administratif pour le SAMSAH).

Le service bénéficie des fonctions mutualisées du PHD : qualité, service administratif et financier, service travaux/maintenance et sécurité, service facturation usagers, service comptabilité/fournisseurs, service RH, etc.

**Sur les deux antennes du service, les équipes sont ainsi pluridisciplinaires**, conformément au décret n°2005-223 du 11 mars 2005 qui encadre les SAMSAH : « Les prestations du SAMSAH sont assurées par une équipe pluridisciplinaire composée en particulier d'éducateurs spécialisés, d'assistantes sociales, psychologues, médecins, infirmiers et ergothérapeutes. »

**La localisation de l'antenne de Bois d'Olives apparait pertinente** : les locaux sont situés sur le foyer Albert Barbot, à proximité immédiate du SAVS et d'un grand nombre d'établissements médico-sociaux de la Fondation. Les personnes accompagnées peuvent ainsi bénéficier de certains équipements du site : piscine du PHD, service restauration de l'ESAT.

En revanche, **la localisation de l'antenne de Saint-Joseph au sein de l'IMS Raphaël Babet ne facilite pas la visibilité du service par les acteurs du territoire, et peut complexifier le travail d'intégration des bénéficiaires dans le milieu ordinaire.**

**Au plan des moyens matériels, le SAMSAH apparaît bien équipé** : les locaux des deux antennes sont adaptés aux missions du service, avec possibilité de recevoir les bénéficiaires en individuel et en collectif, bureaux et salle de réunion pour les professionnels. L'antenne de Saint-Joseph bénéficie du parc automobile de l'IMS et l'antenne de Bois d'Olives dispose de 2 véhicules type Kangoo et peut également recourir aux véhicules du PHD.

Les deux antennes fonctionnent de façon autonome. La mise en place de la liste d'attente commune, l'installation du nouveau logiciel et le travail sur le paramétrage, ainsi que le travail sur la réponse au pré-appel à projets régional a permis de mettre en place des temps de rencontre et d'échanges.

**La mission d'évaluation encourage le SAMSAH Sud à :**

- **Poursuivre et renforcer les liens et le travail commun entre les deux antennes ;**
- **Poursuivre le développement du réseau partenarial des deux antennes ;**
- **Renforcer la communication sur les missions du SAMSAH et le cadre de son intervention à destination de l'ensemble des partenaires ;**
- **Mettre en place les formations nécessaires en lien avec les besoins repérés et les évolutions éventuelles : conduites addictives, troubles psychiques, TSA, etc. ;**
- **Poursuivre les actions de recrutement d'un médecin coordonnateur pour l'antenne Saint-Joseph ;**
- **Poursuivre les réflexions sur les dispositifs à mettre en œuvre afin de compenser l'absence de médecin coordonnateur au sein du service (ex : renforcement de la coordination avec les médecins traitants, etc.).**

### 3.2. Les suites données à l'évaluation interne et dynamique d'amélioration continue

#### 3.2.1. Les conditions d'élaboration de l'évaluation interne

*NB : Chaque antenne a réalisé son évaluation interne de façon indépendante.*

##### Antenne de Saint-Joseph

**L'évaluation interne du SAMSAH SUD – Antenne de Saint-Joseph a été réalisée sur quatre mois, de février à mai 2017.**

La démarche a été participative et pluridisciplinaire. Elle s'est appuyée sur :

- **Un comité de pilotage** composé du directeur de l'établissement et des 3 cadres de proximité, chargé de valider les travaux des groupes de travail ;
- **Un premier groupe de travail pluridisciplinaire** qui s'est réuni pour compléter les axes du référentiel liés à la qualité de vie en établissement ;
- **Un second groupe de travail pluridisciplinaire** qui s'est réuni pour travailler sur la partie du référentiel liée au management de l'établissement ;
- **L'appui méthodologique** d'un consultant extérieur ;
- **Le recueil de l'avis des bénéficiaires et des partenaires**, via la diffusion d'un questionnaire de satisfaction.

**L'établissement s'est appuyé sur le référentiel DOMICILE. Celui-ci s'appuie sur les recommandations de bonnes pratiques de l'ANESM/HAS.** Il se compose de deux parties, une portant sur la Qualité de vie des usagers et comportant 4 chapitres :

- Respect du droit des usagers
- Prestations de service
- La fin de vie
- Déontologie

et une seconde partie portant sur le Management de l'organisme, composé également de 4 chapitres :

- Management par la qualité
- Management de la gestion des risques

- Management des ressources
- Communication et coordination

**La mission d'évaluation souligne la qualité de la démarche menée par l'établissement pour réaliser l'évaluation interne : groupes pluridisciplinaires, sollicitation de l'avis des bénéficiaires et partenaires, etc.**

**Le rapport d'évaluation interne a été validé par le conseil d'administration de la Fondation en décembre 2018** et transmis aux autorités de tutelle. Les résultats globaux de l'évaluation ont été présentés au CVS de l'IMS Raphaël Babet.

Un second rapport a été formalisé par le SAMSAH : il reprend l'ensemble des résultats de l'évaluation interne et les classe selon les axes de la HAS (ex-ANESM). **Le rapport met clairement en évidence les points forts, points faibles et plan d'actions provisoire identifiés pour chaque critère.**

### Antenne de Bois d'Olives

**La démarche d'évaluation interne de l'antenne de Bois d'Olives a été réalisée sur 3 mois au cours de l'année 2017.** Le service a bénéficié de l'appui de la référente qualité du pôle Handicap et Dépendance qui a organisé et suivi la démarche en lien avec la direction du PHD.

**La démarche a été participative**, conformément aux recommandations de bonnes pratiques de l'ANESM/HAS<sup>6</sup> :

- Des groupes de travail pluridisciplinaires ont été organisés afin de compléter le référentiel d'évaluation ;
- Les bénéficiaires ont été conviés à participer à certaines séances de travail.

Des réunions d'information ont été organisées pour présenter la démarche aux familles et aux équipes. A l'issue de l'évaluation, une réunion de restitution aux équipes a été réalisée. En revanche, le service n'a pas associé les partenaires.

L'évaluation a été réalisée sur la base du référentiel Handicap proposé par AGEVAL, outil sélectionné par la Fondation Père Favron, qui inclut les 4 axes identifiés par la réglementation et les recommandations de bonnes pratiques de l'ANESM/HAS<sup>7</sup>, à savoir :

- La promotion de la qualité de vie, de l'autonomie, de la santé et de la participation sociale ;
- La personnalisation de l'accompagnement ;
- La garantie des droits et la participation des usagers ;
- La protection et la prévention des risques inhérents à la situation de vulnérabilité des usagers.

Ce référentiel est articulé en 3 grands chapitres, chacun déclinés en plusieurs thèmes et critères.

Les sessions se sont organisées de la manière suivante :

			Nombre de critères
<b>SESSION 1</b>			
<b>Chapitre 1 : Accueil et parcours de la personne</b>			<b>34 Critères soit 274 EA</b>
A 202 EA	L'accompagnement de la décision et l'accueil de l'utilisateur 33 EA	<b>Jour 1 et 2</b> 24 crit.	4crit.
	L'admission 22 EA		3 crit.
	L'accueil 30 EA		4 crit.
	L'élaboration et la mise en œuvre du projet personnalisé 67 EA		6 crit.
	L'utilisateur et la vie collective au quotidien 50 EA		7 crit.
B	Les relations entre les usagers 21 EA	<b>Jour 2</b>	3 crit.
	Les relations avec les proches 32 EA	10 crit.	4 crit.

<sup>6</sup> 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) ;

<sup>7</sup> Idem

72 EA	Evaluation individuelle et suivi du développement 19 EA		3 crit.
<b>SESSION 2</b>			
<b>Chapitre 2 : Contenu et organisation des interventions</b>			
<b>31 Critères soit 242 EA</b>			
C 106 EA	Cohérence et construction des interventions 25 EA	<b>Jour 3</b> 13 crit.	3 crit.
	Contenu des interventions 50 EA		6 crit.
	Les relations au quotidien avec les professionnels 31 EA		4 crit.
D 136 EA	La prise en charge des aspects de santé 84 EA	<b>Jour 4</b> 18 crit.	8 crit.
	Prise en charge des troubles psychiatriques 13 EA		2 crit.
	La sortie- fin de prise en charge et continuité 14 EA		2 crit.
	Interventions et apprentissage 35 EA		6 crit.
<b>SESSION 3</b>			
<b>Chapitre 3 : Respect et exercice des droits des usagers</b>			
<b>23 Critères soit 194 EA</b>			
E 106 EA	Le respect des droits et les modalités d'exercice de ces droits 33 EA	<b>Jour 5</b> 12 crit.	4 crit.
	La participation de l'utilisateur à la vie de l'établissement et à la vie civique 49 EA		4 crit.
	La vie privée de l'utilisateur 24 EA		4 crit.
F 88 EA	La participation des proches et des familles 28 EA	<b>Jour 6</b> 11 crit.	4 crit.
	Prévention de la maltraitance et promotion de la bientraitance 26 EA		3 crit.
	Respect de l'intimité et de la confidentialité 27 EA		3 crit.
	Autonomie de l'utilisateur 7EA		1 crit.

Le rapport final met clairement en évidence les points forts et les points faibles du service. Il a été validé en décembre 2018 par la Fondation.

**La mission souligne la bonne dynamique autour de l'évaluation interne. Toutefois, elle recommande au service pour la prochaine évaluation interne :**

- **D'associer les principaux partenaires à l'évaluation ;**
- **De présenter les principaux éléments du rapport final au CVS ;**
- **De mener l'évaluation interne conjointement entre les deux antennes, afin de favoriser la mise en perspective et les échanges de bonnes pratiques sur certaines thématiques, tout en veillant à bien prendre en compte les spécificités de chaque antenne.**

### 3.2.2. Priorisation et communication des propositions d'amélioration

#### Antenne de Saint-Joseph

Suite à la réalisation de l'évaluation interne, un plan d'actions d'amélioration de la qualité a été élaboré par le SAMSAH SUD – Antenne de Saint-Joseph. Ce dernier est intégré dans le plan d'actions global établi au niveau de l'IMS Raphaël Babet.

Ce plan d'action est décliné de façon opérationnelle et comprend les items suivants :

- Objectifs
- Responsable de l'objectif
- Actions
- Priorité
- Etablissement concerné
- Responsable de l'action
- Echéance
- Etat d'avancement

La grande majorité des actions sont communes à l'ensemble des établissements et services de l'IMS Raphaël Babet. Six actions sont plus spécifiquement identifiées pour le SAMSAH.

**Le dimensionnement du plan est adapté au SAMSAH, et plus généralement à l'IMS Raphaël Babet. Les actions identifiées sont pertinentes :** projets personnalisés et outils de la loi 200-2, ouverture de l'établissement, démarche qualité, gestion du dossier de l'usager, formation des professionnels, etc.

**Les résultats de l'évaluation interne, ainsi que le plan d'actions ont été présentés à l'ensemble des salariés de l'IMS Raphaël Babet.**

### **Antenne de Bois d'Olives**

Un plan d'actions pluriannuel a été formalisé à l'issue de l'évaluation interne et figure dans le document. Ce plan d'actions figure dans un plan d'actions global consolidé à l'échelle du PHD, comprenant des actions spécifiques par établissement et des actions communes.

**Le dimensionnement du plan d'actions est adapté,** avec 7 grands objectifs, déclinés en 25 actions concrètes. Pour chaque action est identifié un responsable, une échéance, un niveau de priorité et un état d'avancement.

**Les actions identifiées apparaissent pertinentes :** adapter les documents opposables, améliorer la procédure d'admission, formaliser le processus d'événements indésirables, etc.

Des fiches-actions détaillées ont été formalisées afin de préciser les objectifs, les modalités de mise en œuvre et les indicateurs de réalisation.

### **3.2.3. Mise en œuvre et suivi de la démarche d'amélioration de la qualité**

#### **Taux de réalisation des actions ressortant de l'évaluation interne (au jour de la visite sur site)**

	% réalisé	% en cours	% à réaliser
<b>Antenne de Bois d'Olives</b>	50%	20%	30%
<b>Antenne de Saint – Joseph</b>	20%	30%	50%

*Données communiquées par le service*

### **Antenne de Saint-Joseph**

**Le suivi du plan d'actions issu de l'évaluation interne de l'antenne de Saint-Joseph est assuré par l'encadrante de soins.**

**A la date de l'évaluation, un certain nombre d'actions sont d'ores et déjà entamées et/ou finalisées.** Au niveau du SAMSAH SUD, on peut notamment citer <sup>8</sup>:

- Actualisation du livret d'accueil et du règlement de fonctionnement
- Réalisation d'une synthèse du projet de service
- Consolidation des compétences et des expertises des professionnels au service d'un accompagnement de qualité
- Diffusion des comptes rendus de CVS directement auprès des bénéficiaires
- Définition d'une fiche de mission des référents

<sup>8</sup> Données fournies par le service

- Harmonisation de la trame des projets personnalisés
- Les principales actions réalisées au niveau du SAMSAH SUD :

Au niveau de l'antenne de Saint-Joseph, les principales actions menées sont<sup>9</sup> :

- Actualiser et adapter les outils de la loi 2002-2
- Améliorer l'accueil des nouveaux salariés
- Renforcer la formation des professionnels
- Améliorer la gestion du dossier de l'utilisateur

**Les professionnels sont impliqués dans la mise en œuvre du plan d'actions** (actualisation du livret d'accueil sur Saint-Joseph, etc.).

En revanche, l'IMS Raphaël Babet possède plusieurs plans d'actions en parallèle, mais ceux-ci ne sont pas regroupés au sein d'un plan d'actions global. **La mission d'évaluation encourage l'établissement à mettre en place un plan d'amélioration de la qualité global**, ce qui devrait faciliter le suivi et le pilotage de la démarche.

**La mission d'évaluation invite également l'établissement à :**

- **Prévoir une instance (COFIL qualité, groupe qualité, etc.) chargée du suivi et de l'actualisation du plan d'actions** (cf. partie 3.2.4) ;
- **Communiquer régulièrement auprès des professionnels sur la mise en œuvre du plan d'actions et les impliquer dans la démarche ;**
- **Mentionner dans le rapport d'activité un état d'avancement de la mise en place des actions du plan d'actions** (nombre d'actions réalisées, nature des travaux, priorités identifiées, etc.).

### Antenne de Bois d'Olives

Le suivi des actions d'amélioration de la qualité est réalisé par **un comité de pilotage Qualité** composé de la référente Qualité, du Directeur du PHD et de la directrice adjointe de l'entité Handicap Sévère. Il se réunit environ **une fois par trimestre** afin de faire le point sur le plan d'actions.

L'antenne a réalisé **50 % de ses actions** au jour de la visite sur site et 20 % des actions sont en cours.

**La mission invite le service à présenter dans son rapport d'activité annuel un état d'avancement des actions réalisées.**

## **3.2.4. Les autres volets de la dynamique d'amélioration continue de la qualité**

- **Le pilotage de la démarche qualité**

### Antenne de Saint-Joseph

**Le SAMSAH de l'Antenne de Saint-Joseph s'inscrit dans une dynamique d'amélioration continue de la qualité et de l'accompagnement proposé.**

Toutefois, à date d'évaluation, **l'IMS Raphaël Babet ne dispose pas de référent qualité ni d'instance permettant de piloter la démarche qualité**. La démarche qualité est pilotée par le directeur et déployée sur les différentes structures de l'IMS par les cadres de proximité et l'encadrante de soins du SAMSAH.

Cette organisation, morcelée entre différentes personnes et avec peu de temps spécifiquement dédié à la démarche qualité, peut rendre compliquée le pilotage et le suivi du plan d'actions qualité.

**Afin de répondre à cette problématique, l'IMS Raphaël Babet souhaite mettre en place un groupe qualité pluridisciplinaire transverse à ses différents services.** Le groupe serait composé du directeur, de l'encadrante

---

<sup>9</sup> Données fournies par le service

de soins du SAMSAH, des cadres de proximité ainsi que du référent travaux. **La mission d'évaluation encourage l'établissement en ce sens.**

En parallèle, afin d'harmoniser les différentes démarches qualité à l'œuvre sur l'IMS, d'assurer un suivi régulier de l'avancement du plan d'actions et de dégager du temps aux équipes pour leur travail sur le terrain, il pourrait être intéressant de renforcer les compétences des équipes en disposant d'un temps de référent qualité.

### **Antenne de Bois d'Olives**

Le pilotage de la démarche qualité est réalisé par un comité de pilotage composé de la **référente Qualité**, du Directeur du PHD et de la directrice adjointe de l'entité Handicap Sévère. Il se réunit environ **une fois par trimestre** afin de faire le point sur le plan d'actions.

L'appropriation par les professionnels de la démarche qualité est hétérogène. Ils n'ont pas tous connaissance du plan d'actions et de sa mise en œuvre, bien que des réunions soient organisées ponctuellement par la référente qualité sur la démarche qualité.

**La mission recommande au service de communiquer régulièrement auprès des équipes sur la démarche d'amélioration de la qualité et de les impliquer dans les actions les concernant.**

- **Le recueil de la satisfaction des usagers**

### **Antenne de Saint-Joseph**

**Le recueil de la satisfaction des usagers est effectif sur le SAMSAH** par le biais de différents outils présentés dans le projet de service (objectif, fréquence, mise en œuvre) :

- Le Conseil de la Vie, ouvert à tous les bénéficiaires et organisé trois fois par an ;
- Une enquête de satisfaction est réalisée tous les deux ans au niveau de l'IMS, SAMSAH compris. Elle porte sur la santé, la vie quotidienne, la vie pratique, la vie sociale, les professionnels et leurs interventions, ainsi que sur l'autonomie du bénéficiaire. La prochaine enquête est prévue pour 2019. Les résultats sont présentés aux bénéficiaires et aux professionnels ;
- Des enquêtes ponctuelles sont réalisées sur le SAMSAH sur des points précis de l'accompagnement, par exemple sur les modalités de mise en œuvre du CVS en 2018 ;
- Les échanges réguliers entre les bénéficiaires et les professionnels qui favorisent également le recueil de l'avis des personnes au quotidien ;
- La présence d'une fiche de recueil des souhaits.

**La mission souligne les efforts faits par l'antenne pour adapter ses outils aux spécificités du public accompagné.**

### **Antenne de Bois d'Olives**

Le service assure le recueil de la satisfaction des bénéficiaires par plusieurs biais :

- Le **Conseil de la Vie sociale**, commun au FAM et au SAMSAH de l'entité Handicap sévère ;
- Une **enquête de satisfaction** réalisée tous les deux ans, la première ayant eu lieu en 2016, la seconde en 2018. Ces enquêtes font l'objet d'une analyse ;
- Les **échanges réguliers entre les bénéficiaires et les professionnels** qui favorisent également le recueil de l'avis des personnes au quotidien.

- **Le recueil et le traitement des plaintes et réclamations des bénéficiaires**

*Note méthodologique : la gestion des évènements indésirables est traitée dans la partie 3.6.1*

### Antenne de Saint-Joseph

**Les outils mis en place par le SAMSAH pour recueillir la satisfaction des usagers sont également utilisés pour recenser les plaintes et réclamations des personnes.** Les outils mis en place permettent d'offrir plusieurs modes d'expression aux usagers : échange collectif, questionnaire, entretiens,...

**La mission recommande néanmoins d'assurer une traçabilité des plaintes et réclamations et de leur traitement, et de définir le cas échéant des actions d'amélioration globale du service.**

### Antenne de Bois d'Olives

Le service a mis en place un registre des réclamations mis à disposition des bénéficiaires dans les locaux. Au jour de l'évaluation externe, ce registre était vide, les bénéficiaires préférant s'adresser directement aux professionnels. En effet, les personnes rencontrées ont indiqué qu'elles pouvaient facilement exprimer leur insatisfaction auprès des professionnels.

**La mission recommande néanmoins d'assurer une traçabilité des plaintes et réclamations et de leur traitement, et de définir le cas échéant des actions d'amélioration globale du service.**

#### ▪ La gestion documentaire

### Antenne de Saint-Joseph

**Le système documentaire se structure autour d'un dossier commun informatique dont l'arborescence a été récemment retravaillée afin d'apporter plus de lisibilité à l'équipe.** Le dossier est accessible par tous les professionnels de l'IMS. Les professionnels peuvent y trouver les documents institutionnels, les comptes rendus des principales réunions, les différentes procédures, les RBPP, etc.

Les différents protocoles et procédures sont conservés sur le dossier commun informatique et sont accessibles par l'ensemble des professionnels. Un classeur regroupe l'ensemble des protocoles et des procédures papier du SAMSAH.

**L'antenne a récemment formalisé un certain nombre de procédures.** A date de la visite sur site, quelques procédures restant à travailler ont été identifiées par le service :

- Admission ;
- PIA (élaboration, suivi et évaluation) ;
- Procédure de sortie ;
- Convention ;
- Projet d'accueil et d'accompagnement.

**La mission d'évaluation note la bonne dynamique qui entoure la structuration de la gestion documentaire. Elle encourage l'établissement à veiller à mettre régulièrement à jour les éléments déposés sur le commun** (dernier CR, rapport de l'évaluation interne une fois ce dernier validé par le CA, etc.).

**La mission d'évaluation note également le travail important mené pour formaliser et structurer les documents et procédures.** La mission encourage l'établissement à poursuivre dans cette dynamique.

### Antenne de Bois d'Olives

Le système documentaire est organisé autour :

- Du **logiciel Ogyris** sur lequel est présent le dossier usager, accessible aux professionnels selon leur profil via un identifiant et mot de passe ;

- Des **documents papier organisés en classeurs et mis à disposition de tous les professionnels** : recommandations de bonnes pratiques professionnelles de l'ANESM/HAS, conventions de partenariats, documentation utile, procédures. Sont également mis à disposition le projet de service et le dernier rapport d'activité. Le service est en cours d'informatisation des documents.

**Le PHD a formalisé un certain nombre de procédures applicables au service, qui font l'objet d'une validation par le Directeur. Elles respectent une trame commune, sont versionnées, datées et signées par le Directeur.**

Un classeur des procédures est mis à disposition des professionnels.

- **La prise en compte des recommandations de bonnes pratiques de la HAS**

#### **Antenne de Saint-Joseph**

**Les recommandations de bonnes pratiques professionnelles de la HAS sont mises à disposition des professionnels sur le dossier commun informatique.** Des rappels sont régulièrement faits auprès de l'équipe.

Les recommandations ont par ailleurs été utilisées par le service lors de ses différentes démarches évaluatives et institutionnelles (projet de service, évaluation interne, etc.).

**La mission encourage le service à poursuivre ses actions de diffusion et de sensibilisation autour de ces outils auprès de ses professionnels.**

#### **Antenne de Bois d'Olives**

Les professionnels rencontrés sont sensibilisés aux grandes notions des recommandations de bonnes pratiques (maltraitance, bientraitance notamment) et les temps de réunion permettent d'échanger sur les situations. De plus, plusieurs recommandations de bonnes pratiques sont mises à disposition des professionnels dans les locaux du service.

L'établissement s'est appuyé sur les recommandations de bonnes pratiques pour la mise en œuvre de ses démarches : projet de service, évaluation interne, projet personnalisé.

**La mission encourage l'établissement à poursuivre les temps de sensibilisation aux recommandations de bonnes pratiques, de façon à permettre une bonne appropriation par les professionnels.**

### **3.3. Le parcours de l'utilisateur**

#### **3.3.1. Le processus d'admission et d'accueil**

- **Accueil physique et téléphonique**

#### **Antenne de Saint-Joseph**

Le SAMSAH de Saint-Joseph fonctionne 365 jours/an, du lundi au dimanche. Les professionnels du SAMSAH interviennent de 8H00 à 15H30 du lundi au vendredi.

**L'accueil physique et téléphonique est assuré par le secrétariat de l'IMS Raphaël Babet.** Les horaires d'ouverture sont rappelés dans le livret d'accueil :

- Lundi, mardi et jeudi de 7H30 à 16H30 ;
- Mercredi de 7H30 à 14H00 ;
- Vendredi de 7H30 à 15H30.

**Une permanence téléphonique est assurée par un cadre d'astreinte** en dehors de ces horaires ou en cas de fermeture exceptionnelle.

L'espace d'accueil est situé dans le bâtiment « Accueil et administration » de l'IMS. Des salles de réunion attenantes permettent de s'isoler si besoin avec les bénéficiaires afin de respecter la confidentialité des échanges.

**Les bénéficiaires sont orientés vers les personnes adéquates et l'information transmise est de qualité.**

### **Antenne de Bois d'Olives**

**L'accueil sur le service est assuré par une secrétaire (1 ETP, dont 0,5 ETP d'accueil pour le PHD et 0,5 ETP de tâches administratives pour le SAMSAH).** De fait, la secrétaire est positionnée à temps plein au bureau d'accueil, afin de pouvoir assurer l'accueil sur une plage horaire suffisante.

Le bureau d'accueil est situé à l'entrée du foyer Albert Barbot. **L'accueil physique et téléphonique est assuré de 8h à 15h, avec une pause-déjeuner de 30 minutes.** En dehors de ces plages horaires, un agent de sécurité peut orienter les visiteurs. Pour l'accueil téléphonique, un message vocal donne les différents numéros de la Fondation pouvant être contactés.

La secrétaire est en mesure de donner **un premier niveau d'information** sur les missions et rôles du SAMSAH, le processus d'admission, les formalités administratives, et d'orienter vers le professionnel concerné si besoin.

Les bénéficiaires du SAMSAH et leurs familles peuvent également joindre directement les professionnels qui sont tous équipés d'un **téléphone portable professionnel**.

La secrétaire administrative est en charge du **suivi des dossiers des bénéficiaires** : elle réceptionne les notifications, inscrit sur la liste d'attente, rédige et envoie les courriers de convocation aux réunions de projets personnalisés, alerte l'IDEC quand les notifications arrivent à terme.

Elle réalise également le suivi des heures supplémentaires des professionnels et le suivi des congés.

Enfin, elle réalise la gestion de la réservation par le service des véhicules du PHD.

### ▪ **Procédure d'admission**

#### **Antenne de Saint-Joseph**

**Le processus d'admission et d'accueil d'un nouveau bénéficiaire est décrit dans le projet de service et dans le livret d'accueil.** Une procédure d'admission à destination des usagers est également formalisée.

**Le processus d'admission est clair, progressif et bien structuré :**

- Dès réception d'une notification MDPH, l'encadrante de soins du SAMSAH inscrit la personne sur la liste d'attente ;
- Un premier courrier d'information est envoyé à la personne afin de lui présenter les démarches à effectuer pour constituer le dossier ASA (Aide Sociale à l'Adulte) ;
- Une visite de pré-admission est organisée au domicile de la personne, en présence de l'encadrante de soins accompagnée éventuellement de la CESF ou de l'éducateur. Cette rencontre permet de présenter le service et de recueillir les besoins, souhaits et attentes de la personne. Le livret d'accueil, la charte et le règlement de fonctionnement sont remis à la personne ;
- Un temps de réflexion est ensuite laissé à la personne. Le service a formalisé un courrier type de renonciation que la personne renseigne si celle-ci ne souhaite pas bénéficier de l'accompagnement du SAMSAH ;
- Le cas échéant, une consultation médicale de préadmission est réalisée pour évaluer l'adéquation du profil aux missions du service ;

- Une commission d'admission pluridisciplinaire (Directeur et équipe du SAMSAH) est organisée. La décision finale revient au Directeur ;
- Une date d'admission est fixée par l'équipe.
- Le Document Individuel de Prise en Charge (DIPC) est signé dans le mois suivant l'admission.

Du fait de l'absence de médecin coordonnateur sur le service, les consultations médicales de pré-admission sont actuellement réalisées par le second médecin de l'IMS Raphaël Babet ou par les médecins traitants des bénéficiaires.

Les différentes étapes de l'admission, depuis la gestion de la liste d'attente jusqu'à l'accueil dans le service, sont chapeautées par l'encadrante de soins, en lien avec la secrétaire médicale de l'IMS et l'équipe du SAMSAH.

**La mission souligne la qualité du processus d'admission, favorisant ainsi la mise en œuvre d'un accompagnement adapté aux besoins de chaque usager et veillant au recueil du consentement de chaque personne.**

### Antenne de Bois d'Olives

Conformément au plan d'action, une nouvelle procédure d'admission a été formalisée au cours de l'année 2018. La procédure a été validée par la direction, mais est, au jour de l'évaluation externe, encore en cours de déploiement.

Elle s'articule autour de plusieurs grandes étapes :

- A réception de la notification, un **courrier-type** est envoyé aux postulants afin de leur communiquer la liste des documents administratifs et médicaux à transmettre ;
- Une **visite à domicile** est organisée par les différents professionnels (médecin coordonnateur, IDEC, personnel éducatif, psychologue, assistante sociale) afin d'évaluer les besoins de la personne et recueillir ses souhaits. Les différents documents sont remis : livret d'accueil, règlement de fonctionnement, contrat de séjour, charte des droits et libertés de la personne accueillie. afin d'aider la personne à se positionner sur son adhésion ou pas à l'accompagnement proposé ;
- Une **commission interne** se réunit afin d'étudier les dossiers. Elle est composée de la directrice adjointe, du médecin coordonnateur, de l'IDEC, de la psychologue et de l'assistante sociale. Si la personne est admise, elle est placée sur liste d'attente en attendant qu'une place se libère. Si la personne refuse d'intégrer le SAMSAH, un courrier indiquant son refus doit être signé et remis au service.
- Une **commission d'admission** – selon la même composition que la commission interne – est organisée lorsqu'une place se libère afin de sélectionner un candidat ;
- Le service est en cours de mise en place d'une **Cellule interdisciplinaire de réflexion (CIR) d'accueil** en amont de l'admission, afin de réfléchir en équipe pluridisciplinaire aux modalités d'accompagnement. Le service prévoit de s'appuyer sur le Guide environnemental du Centre Expertise Autisme Adultes de Niort (CEAA) – pouvant être utilisé également pour des personnes non autistes -, qui permet de faire une évaluation fonctionnelle complète de la personne. Une formation des professionnels au guide environnemental est prévue prochainement ;
- **L'admission de la personne** dans le service est notifiée par courrier aux différents partenaires.

**La liste d'attente est gérée par l'assistante sociale.** L'ordre de priorité est fixé selon l'ordre d'inscription, mais certaines situations peuvent également être prioritaires (urgence sociale notamment). **Le service va prochainement déployer l'application régionale OSMOSE**, de façon à permettre de fluidifier la gestion de la liste d'attente. Une formation a d'ores et déjà été suivie pour l'utilisation de cette application, interopérable avec Ogyris.

La mission d'évaluation note le bon déroulé de la phase d'admission qui est structurée, progressive et pluridisciplinaire. La recherche du consentement de la personne à l'accompagnement est réelle et se fait sur la base d'une information claire et d'un recueil des souhaits et des besoins. En effet, le rôle et les missions d'un SAMSAH sont parfois mal connus des personnes.

**La mission encourage le service à :**

- S'assurer de la bonne appropriation de la nouvelle procédure d'admission par les professionnels ;
- Mettre en place la CIR d'accueil conformément à la procédure d'admission définie.

▪ **L'attention portée à l'accueil du nouvel usager**

**Antenne de Saint-Joseph**

Plusieurs dispositifs sont mis en œuvre afin de faciliter le temps d'accueil du nouveau bénéficiaire au sein du service.

Les professionnels sont systématiquement informés de l'arrivée d'un nouveau bénéficiaire.

**Une fois la personne admise, une période d'observation, de trois à six mois, permet aux professionnels d'affiner l'évaluation de la situation et des besoins de la personne.** Pour ce faire, des visites au domicile sont organisées afin de permettre à l'ensemble des professionnels de rencontrer le bénéficiaire et de réaliser un premier recueil de données. Les premières rencontres sont systématiquement réalisées en binôme afin que le nouveau professionnel soit introduit auprès du bénéficiaire par le référent

**Afin de faciliter le repérage des professionnels par les bénéficiaires, un système de « coréférence » est en cours de déploiement sur l'antenne.** Le projet a été réfléchi en équipe pluridisciplinaire et validé en novembre 2018. Il est désormais prévu de nommer, pour chaque bénéficiaire, deux professionnels qui interviendront en tant que personnes ressources auprès de la personne, et non plus seulement l'éducateur spécialisé comme c'était le cas auparavant. Ce système devrait également permettre d'assurer la continuité des interventions en cas d'absence de l'un des professionnels.

**La mission d'évaluation met en avant plusieurs points forts :**

- **Un bon déroulement de la phase d'accueil du nouveau bénéficiaire, qui lui permet de prendre progressivement ses repères ;**
- **Une démarche d'accueil et d'intégration connue des professionnels rencontrés ;**
- **Un système de coréférence intéressant et pertinent, qui montre que le service est dans une démarche d'amélioration continue de son accompagnement.**

**Antenne de Bois d'Olives**

Plusieurs dispositifs mis en œuvre permettent de faciliter le temps d'accueil du nouveau résident au sein du service :

- La mise en place prochaine d'une **Cellule interdisciplinaire de réflexion (CIR) d'accueil** permettant de préparer en amont de l'admission du résident l'accompagnement proposé et ses modalités ;
- **Une rencontre avec les professionnels** est organisée dès la phase d'admission, dans le cadre des visites à domicile ;
- Une **rencontre avec les autres bénéficiaires** est systématiquement proposée.

En raison de la petite taille de l'équipe, le service n'a pas désigné de référent. Chaque professionnel intervient sur son champ de compétence auprès des bénéficiaires.

**3.3.2. L'élaboration et la mise en œuvre du projet personnalisé**

*NB : Les deux sous-parties suivantes concernent les deux antennes.*

▪ **L'effectivité des projets personnalisés**

Actuellement, **l'ensemble des bénéficiaires du SAMSAH Sud dispose d'un projet personnalisé, élaboré pour sa première version** dans les 6 mois suite à l'admission, puis **actualisé chaque année a minima**.

	A date d'évaluation
Taux de projets personnalisés élaborés avec le bénéficiaire et/ou son représentant légal	100 %
Taux de projets personnalisés signés par le bénéficiaire et/ou son représentant légal	100 %
Taux de projets personnalisés réactualisés depuis un an ou moins	100 %

*Données consolidées pour le SAMSAH SUD – communiquées par le service*

#### ▪ Le contenu du projet personnalisé

Le SAMSAH a formalisé une trame de **Projet Individualisé d'Accompagnement (PIA)** à remplir sur le logiciel **Ogyris**. Des temps de réunion communs aux deux antennes ont été organisés afin de travailler ensemble sur le paramétrage du logiciel.

**Le contenu des projets personnalisés apparaît pertinent.** Les projets se fondent sur une trame qui contient les éléments suivants :

- Une description du parcours ;
- Un recueil des attentes et des besoins du bénéficiaire ;
- Les besoins repérés par les professionnels (internes et externes au service) sur les volets santé, autonomie et social ;
- Une fiche d'objectifs avec différents volets : soins, autonomie et participation sociale. Pour chaque volet, un ou plusieurs objectifs est/sont identifié(s). Chaque objectif est décliné en actions, moyens à mobiliser, fréquence et rythme, et acteurs impliqués.

Les projets personnalisés sont datés et signés par les bénéficiaires.

**La mission a eu l'occasion de consulter un échantillon de projets personnalisés et a pu observer la qualité des écrits ainsi que la formulation d'objectifs pertinents, réalisables et adaptés** à la situation de chaque bénéficiaire (par exemple « informer et sensibiliser sur l'hygiène alimentaire », « orienter vers un organisme spécialisé », etc.).

La trame réactualisée au 1<sup>er</sup> octobre 2018 inclut une partie dédiée à l'évaluation des projets personnalisés.

#### ▪ Les modalités d'élaboration du projet personnalisé

##### Antenne de Saint-Joseph

**Si la démarche de projet personnalisé est évoquée dans le projet de service du SAMSAH SUD de Saint-Joseph, son élaboration ne fait pas l'objet d'une procédure détaillée.**

La démarche est toutefois connue des équipes et se déroule de la manière suivante :

- **Chaque professionnel recueille les attentes, besoins et souhaits du bénéficiaire.** Les professionnels prennent également contact avec les partenaires afin de recueillir leurs retours.
- **L'ensemble des éléments est partagé en réunion pluridisciplinaire.** Les représentants légaux et les partenaires sont également conviés sur ces temps. **Des objectifs et des modalités d'accompagnement sont définis et sont personnalisés** en fonction de chaque bénéficiaire lors de cette réunion.
- Le projet est ensuite rédigé par le référent, puis présenté au bénéficiaire, et éventuellement à son aidant, pour validation.
- Des modifications peuvent y être apportées, puis le projet validé est signé par le bénéficiaire.

**La démarche d'élaboration des projets apparaît structurée et de qualité.**

**La mission souligne par ailleurs l'effort du service pour co-construire le PIA avec le bénéficiaire, en sollicitant l'ensemble des acteurs intervenant auprès du bénéficiaire (professionnels du SAMSAH et partenaires).**

Toutefois, le service a fait le choix de ne formaliser le PIA qu'au bout de 6 mois de présence du bénéficiaire sur le service. Si ce délai permet au bénéficiaire de prendre son temps pour exprimer ses souhaits et attentes, et de tisser une relation de confiance avec les professionnels, la mission invite toutefois le service à réduire ce délai ou à formaliser un autre document qui pourrait comporter des premiers objectifs succincts, affinés par la suite dans le PIA. En effet, l'accompagnement du SAMSAH étant, par définition, limité dans le temps, formaliser des premiers objectifs au bout de 6 mois laisse peu de temps pour travailler sur le projet par la suite et le réévaluer.

Conscient de cet enjeu, **le SAMSAH SUD de Saint-Joseph envisage de formaliser un projet d'accueil et d'accompagnement** qui serait réalisé dans le premier mois suivant l'admission et permettrait de poser les premiers objectifs. Le PIA serait ensuite réalisé dans les 3 à 6 mois suivants, comme cela est déjà le cas actuellement, et permettrait d'affiner les objectifs. **La mission d'évaluation encourage le service à poursuivre cette réflexion afin que le temps de présence du bénéficiaire au sein du service soit mobilisé le plus efficacement possible.**

### Antenne de Bois d'Olives

**L'élaboration et la réactualisation du projet personnalisé fait l'objet d'une procédure formalisée au niveau du PHD.**

La démarche se déroule de la façon suivante :

- Un **temps d'échange avec le bénéficiaire est organisé** afin de recueillir ses souhaits, faire le point sur les accompagnements mis en place ou à mettre en place, évaluer l'atteinte des objectifs s'il ne s'agit pas du premier projet et élaborer des objectifs pour l'année à venir ;
- Une **réunion pluridisciplinaire de projet personnalisé** à laquelle sont conviés le bénéficiaire, sa famille s'il le souhaite ou son représentant légal, ainsi que les partenaires de l'accompagnement. Le service note une bonne mobilisation des partenaires à ces temps de réunion ;
- **L'éducatrice saisit dans le logiciel les objectifs identifiés** (selon la nomenclature SERAPHIN) et le remet au bénéficiaire et son représentant légal en double exemplaire pour **signature**, l'un conservé par le service et l'autre par le bénéficiaire.

**La mission relève la très bonne dynamique autour des projets personnalisés qui permette une bonne prise en compte des souhaits des personnes et une réflexion pluridisciplinaire élargie incluant les partenaires extérieurs.**

L'élaboration des projets personnalisés est faite dans les 6 mois suite à l'admission. Toutefois, la mise en place de la CIR d'accueil (cf. Le processus d'admission et d'accueil) devra permettre de définir dès l'admission des objectifs d'accompagnement en équipe pluridisciplinaire.

#### ▪ Suivi et évaluation du projet personnalisé

### Antenne de Saint-Joseph

Le projet personnalisé est bien repéré par tous les acteurs rencontrés et constitue **un véritable outil d'accompagnement**, permettant une individualisation de celui-ci.

**Les projets personnalisés de l'ensemble des bénéficiaires sont établis au plus tard dans les six mois suivant l'admission en réunion d'équipe pluridisciplinaire, puis renouvelés annuellement.** Une évaluation intermédiaire des PIA est réalisée depuis peu par le SAMSAH SUD de Saint-Joseph au bout d'un an d'accompagnement. Dans ce cas, un avenant est ajouté au PIA. Les bénéficiaires sont associés à la démarche de réévaluation des projets.

L'éducateur référent est actuellement chargé du suivi du projet personnalisé. Toutefois, avec l'instauration du système de co-référence, le projet personnalisé devrait désormais être suivi conjointement par les deux référents. **A ce titre, il pourrait être pertinent de prévoir des formations sur les écrits professionnels pour les professionnels qui en ressentiraient le besoin.**

Un planning d'évaluation des projets personnalisés, prenant en compte les absences des professionnels (congrés, formations, etc.) est formalisé. **A date d'évaluation, l'ensemble des PIA sont renouvelés en temps et en heures.**

**La mission d'évaluation encourage l'établissement à poursuivre dans cette dynamique.**

### Antenne de Bois d'Olives

**Les projets personnalisés font l'objet d'un suivi très régulier de la part du service** : chaque projet est réactualisé au moins deux fois par an, selon le processus décrit ci-dessus. Chaque réactualisation est formalisée par un avenant.

La mission souligne le **dynamisme du suivi des projets**, qui permet d'ajuster l'accompagnement au plus près des besoins de la personne.

**Les projets personnalisés sont bien identifiés par les professionnels comme des outils permettant de guider l'accompagnement.**

### 3.3.3. La fin d'accompagnement

#### Antenne de Saint-Joseph

**Le processus de sortie du SAMSAH est présenté dans le projet de service.** Le livret d'accueil rappelle également les différents temps de l'accompagnement et les raisons justifiant la fin de l'accompagnement par le SAMSAH :

- Sortie de fin d'orientation, une fois les objectifs de l'accompagnement atteints ;
- Orientation vers une autre structure ;
- Sortie à l'initiative du SAMSAH ;
- Sortie à la demande et/ou celle du représentant légal.

**Le SAMSAH se veut un espace transitionnel dans le parcours de la personne.** Dès l'admission, le service rappelle au bénéficiaire que l'accompagnement du SAMSAH est limité dans la durée. En parallèle, dès l'admission, l'ensemble des professionnels réfléchit aux modalités de prise en charge afin de préparer la sortie du bénéficiaire.

**Les fins d'accompagnement sont anticipées et préparées avec le bénéficiaire et son entourage :**

- Six mois avant la fin de la notification, le projet de la personne est évalué en équipe pluridisciplinaire afin de statuer sur un éventuel renouvellement de la prise en charge. Le bénéficiaire et son aidant sont ensuite informés de la proposition de l'équipe ;
- Le non renouvellement d'un accompagnement est systématiquement justifié par l'équipe.

**Le retrait du SAMSAH est progressif :**

- Mise en place d'une période de distanciation ou de « pré-autonomie » ; les rencontres sont espacées ;
- Les professionnels s'appuient sur les ressources existantes sur le territoire pour la mise en place de relais, bien que ces ressources puissent être limitées pour certaines situations ;
- Organisation d'un évènement festif avec l'équipe et le bénéficiaire pour acter officiellement la fin de l'accompagnement ;
- Une réunion de fin d'accompagnement est réalisée en équipe pluridisciplinaire. Le compte rendu est ensuite envoyé à la MDPH. Une note synthétique est transmise aux professionnels médicaux.

Au cours de l'année suivant la fin d'accompagnement, le SAMSAH prend régulièrement des nouvelles du bénéficiaire. **Les anciens bénéficiaires ont la possibilité de contacter le SAMSAH si besoin.**

**La mission d'évaluation souligne la bonne préparation des fins d'accompagnement par le SAMSAH.** Il pourrait, par ailleurs, être intéressant de réaliser une enquête de satisfaction à la sortie du bénéficiaire.

### **Antenne de Bois d'Olives**

Les fins de prise en charge font l'objet d'une procédure formalisée commune aux établissements du PHD. Celles-ci sont accompagnées par les professionnels :

- Elles sont **préparées en amont** et font l'objet d'échanges avec les bénéficiaires afin de recueillir leurs souhaits et projets ;
- Elles sont **accompagnées dans leurs modalités pratiques** : transmission des éléments administratifs avec l'accord de la personne, accompagnement à la visite le cas échéant, transmission d'un répertoire des coordonnées de l'ensemble des intervenants.

Le service a également mis en place d'un **service de suite**, dont les contours sont en cours de définition.

**La mission souligne la qualité globale de l'accompagnement proposé en fin de prise en charge. Une enquête de satisfaction auprès du bénéficiaire pourrait être mise en place afin d'évaluer cette phase et identifier d'éventuels points d'amélioration.**

**Le service a été amené à accompagner une situation de fin de vie.** Les professionnels sont venus en soutien du bénéficiaire et de sa famille pour s'assurer que les soins à domicile étaient installés, que la famille bénéficiait d'un soutien psychologique si elle le souhaitait. Il a également assuré un suivi après le décès et une aide sur le plan administratif.

## **3.4. La qualité de l'accompagnement proposé**

### **3.4.1. Qualité du cadre de vie**

#### **▪ Les locaux**

### **Antenne de Saint-Joseph**

**Les locaux du SAMSAH SUD de Saint-Joseph sont situés de plain-pied, dans un bâtiment situé au sein de l'IMS Raphaël Babet.** L'ensemble du site est accessible aux personnes à mobilité réduite.

**Les locaux du SAMSAH comprennent des bureaux pour l'équipe et une salle de réunion.**

Le site de l'IMS Raphaël Babet, vaste et étendu, comprend différents espaces adjacents au SAMSAH :

- Un bâtiment destiné à l'accueil et à l'administration qui comprend notamment le bureau de la Direction, une salle de réunion, ainsi qu'un espace d'accueil pour les bénéficiaires et leurs familles ;
- L'infirmier ;
- Les locaux des autres services et groupes de l'IMS (SESSAD, groupes VACOAS, TOUCAN, CEAP, etc.) ;
- Différents bureaux et salles d'entretien (psychologue, etc.) ;
- Une salle de repos pour le personnel (dont les professionnels du SAMSAH) ;
- La cuisine satellite ;
- Les salles à manger pour les groupes VACOAS, TOUCAN, PVS et CEAP ;
- Une salle pour la cuisine thérapeutique ;
- Une salle de balnéothérapie ;
- Différentes salles dédiées aux activités et à la rééducation ;
- Un parking où les professionnels du SAMSAH peuvent se garer.

Cette localisation est pertinente car elle permet au SAMSAH de Saint-Joseph de bénéficier du parc automobile de l'IMS Raphaël Babet, ainsi que de la mutualisation des services logistiques et administratifs. **Toutefois, la localisation du SAMSAH au sein de l'IMS ne permet pas forcément sa bonne identification par les bénéficiaires, leur entourage et les partenaires.** En effet, le SAMSAH est le seul dispositif accueillant un public adulte sur le

site. D'autre part, les dispositifs ne fonctionnent pas sur la même temporalité: les dispositifs « Enfant » ne fonctionnent que 210 jours par an, lorsque le SAMSAH est ouvert 365 jours par an.

**La signalétique sur le site de l'IMS gagnerait à être renforcée, afin de pouvoir différencier clairement les locaux du SAMSAH des autres services de l'IMS.**

### **Antenne de Bois d'Olives**

Le service dispose de **locaux de qualité**, situés à l'entrée du site Albert Barbot, à proximité immédiate du SAVS. Les locaux sont entièrement de plain-pied et accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Le service compte :

- Un bureau de l'IDEC ;
- Un bureau mis à disposition de l'équipe éducative et rééducative ;
- Une salle de réunion permettant aussi de recevoir les bénéficiaires en groupe lorsque nécessaire.

Les locaux sont agréables et conviviaux.

### **3.4.2. L'accompagnement proposé**

#### **Antenne de Saint-Joseph**

**L'accompagnement global proposé par le service est en bonne cohérence avec les missions d'un SAMSAH. Il est basé sur plusieurs volets :**

- L'accompagnement médical et paramédical ;
- L'accompagnement éducatif et social ;
- L'accompagnement psychologique.

L'ensemble des interventions du SAMSAH vise à favoriser l'autonomie de la personne et sa réinsertion/insertion en milieu ordinaire.

La coordination des interventions est assurée par l'encadrante de soins du SAMSAH.

Une visite du SAMSAH, *a minima* hebdomadaire, auprès de chaque bénéficiaire a été instaurée depuis quelques mois afin d'améliorer la qualité de l'accompagnement proposé. **La mission encourage le service à poursuivre cette démarche qui permet un suivi régulier du bénéficiaire et de l'avancée de son projet.**

#### **▪ L'accompagnement médical et paramédical**

Le SAMSAH de Saint-Joseph dispose d'une infirmière (1 ETP) et d'un ergothérapeute (0,75 ETP). L'ergothérapeute intervient sur le service du mardi au jeudi toute la journée, ainsi que le lundi et le vendredi après-midi. **Actuellement, l'antenne ne dispose pas de médecin coordonnateur.** Le médecin coordonnateur de l'IMS intervient ponctuellement pour émettre un avis médical au cours du processus d'admission.

**L'IDE est en charge de la coordination médicale autour du bénéficiaire.** Cela comprend :

- la prise de contact avec le médecin traitant en début d'accompagnement et avec les médecins spécialistes si besoin ;
- l'accompagnement aux rendez-vous médicaux si besoin (évaluation du besoin au regard de la problématique du bénéficiaire et du travail d'autonomisation) ;
- le lien avec les partenaires médicaux et paramédicaux.

**L'accompagnement médical et paramédical (incluant la gestion des médicaments et la réalisation des soins) n'est pas réalisé directement au sein du service.** Il est mis en place avec les acteurs de santé du milieu ordinaire (médecins généralistes et spécialistes libéraux, paramédicaux de ville...) en accord avec le bénéficiaire.

**L'accompagnement proposé par l'ergothérapeute vise à aider le bénéficiaire à retrouver un niveau d'autonomie suffisant, et à favoriser son intégration en milieu ordinaire.** L'ergothérapeute travaille, dans un premier temps, le volet « réadaptation ». Le volet « réinsertion sociale et professionnelle » est abordé dans un second temps. Les interventions de l'ergothérapeute consistent notamment en :

- L'identification des aides techniques ou des aménagements du domicile à mettre en place ;
- Le suivi des appareillages ;
- L'accompagnement aux consultations spécialisées.

**Lors de l'arrivée d'un nouveau bénéficiaire sur le SAMSAH, l'IDE et l'ergothérapeute s'entretiennent individuellement avec lui à son domicile.** Les échanges permettent aux professionnels de présenter leur rôle et de recueillir les besoins, attentes et souhaits du bénéficiaire :

- La rencontre avec l'IDE permet de recueillir les principales données sur l'état de santé de la personne ;
- L'entretien avec l'ergothérapeute permet de réaliser un premier diagnostic, afin de déterminer les aides techniques qui pourront être proposées au bénéficiaire pour favoriser sa réadaptation : canne, fauteuil roulant, adaptation du domicile, etc.

**L'accompagnement est ensuite personnalisé et adapté au cas par cas.** Il vise à mettre en valeur les réussites des bénéficiaires et à favoriser leur autonomie. Les accompagnements proposés par l'IDE et l'ergothérapeute sont principalement individuels (accompagnements extérieurs, visites à domicile et entretiens). Des actions collectives peuvent être ponctuellement organisées.

Les interventions sont planifiées dans OGYRIS, et les comptes rendus des visites à domicile y sont retransmis. Des annotations spécifiques peuvent être ajoutées dans la partie « observation médicale » du logiciel, en fonction des situations.

Les professionnels travaillent étroitement avec les autres professionnels du SAMSAH de Saint-Joseph, dans le cadre d'accompagnements conjoints par exemple, ainsi qu'avec les différents partenaires du service. Sur ce point, le territoire semble être suffisamment doté en partenaires médicaux et paramédicaux. Des difficultés pour trouver des orthophonistes sont néanmoins relevées. En parallèle, les relais auprès des partenaires sociaux semblent limités.

**La mission d'évaluation note la bonne organisation et coordination de l'accompagnement médical et paramédical.** Les interventions des professionnels sont personnalisées en fonction des besoins des bénéficiaires. Au regard des besoins actuels des bénéficiaires, il pourrait être intéressant d'envisager l'opportunité de disposer d'un temps complémentaire d'ergothérapeute.

#### ▪ **L'accompagnement éducatif et social**

L'antenne de Saint-Joseph dispose d'un éducateur spécialisé (0.8 ETP) et d'une CESF (0.6 ETP).

De manière globale, leurs missions consistent à :

- **Donner à la personne les moyens d'acquérir, de maintenir et de développer son autonomie sociale, voire professionnelle ;**
- **Orienter, guider et soutenir la personne dans sa vie quotidienne ;**
- **Soutenir les liens familiaux, sociaux et/ou professionnels ;**
- **Accompagner les bénéficiaires dans leur quotidien afin de favoriser leur accès aux droits dont le droit à la citoyenneté.**

Cela s'illustre lors de :

- visites au domicile du bénéficiaire afin de travailler sur les différents aspects de sa vie quotidienne et de l'accompagner dans ses différentes démarches et dans la mise en place de liens avec les partenaires éducatifs et sociaux du territoire,
- l'accompagnement des bénéficiaires dans la réalisation de différentes formalités administratives.

Les accompagnements proposés sont choisis avec le bénéficiaire, en fonction de ses capacités.

Les professionnels peuvent également être amenés à soutenir l'entourage des bénéficiaires, notamment dans leurs démarches administratives.

**Si les accompagnements individuels sont privilégiés, des temps collectifs avec les bénéficiaires peuvent être ponctuellement organisés au-travers d'ateliers ou de sorties/repas de partage.** Ces temps permettent notamment aux bénéficiaires de se rencontrer et de créer du lien. Les ateliers portent sur des thématiques variées : « tuteurs et curatelles » ; « équilibre alimentaire », « accès aux droits communs » ; etc.

Toutefois, **le territoire d'intervention de l'antenne de Saint-Joseph possède peu d'acteurs de la vie culturelle et de loisirs**, ce qui peut complexifier l'insertion en milieu ordinaire de la personne accompagnée.

**La problématique de l'accessibilité et des moyens de transport semble également prégnante sur le territoire.** Afin de sensibiliser les pouvoirs publics à cette problématique, l'équipe et quelques bénéficiaires du SAMSAH ont réalisé une vidéo afin d'illustrer les difficultés que rencontraient les bénéficiaires au quotidien, lorsque ces derniers cherchaient à prendre le bus par exemple.

**La mission d'évaluation souligne la qualité de l'accompagnement auprès des bénéficiaires du SAMSAH. L'antenne prévoit d'augmenter le temps de la CESF, ce qui paraît pertinent au regard des besoins.**

▪ **Adaptation de la prise en charge aux besoins des personnes et qualité des pratiques**

**La mission d'évaluation souligne la qualité de l'accompagnement global proposé par le service, en bonne adéquation avec les missions du SAMSAH. Plusieurs points forts sont repérés dans le dispositif global :**

- Une équipe pluridisciplinaire dotée de compétences variées intervenant en bonne complémentarité au service du bénéficiaire ;
- Un accompagnement global de qualité, visant à favoriser l'autonomie du bénéficiaire et permettant une coordination de l'ensemble des interventions internes et externes au service du projet global de la personne. Les professionnels du service veillent à ne pas se substituer aux bénéficiaires et aux dispositifs existants sur le territoire ;
- Des interventions organisées à la fois au domicile du bénéficiaire, sur l'extérieur, auprès des différents partenaires ;
- La recherche de relais pour « l'après » SAMSAH ;
- Des modalités d'intervention à la fois individuelles et collectives sur les différents volets, en fonction des besoins repérés pour chaque bénéficiaire.

**Antenne de Bois d'Olives**

▪ **L'accompagnement médical et paramédical**

L'équipe médicale et paramédicale de l'antenne est composée :

- d'un médecin coordonnateur (0,1 ETP) ;
- d'une infirmière coordonnatrice (IDEC, 1 ETP) ;
- d'un ergothérapeute (0,5 ETP).

Le médecin coordonnateur intervient sur le SAMSAH tous les jeudis matins :

- Elle réalise **les visites à domicile de pré-admission** ;
- Elle réalise **a minima une visite à domicile par an chez chaque bénéficiaire**, et dès que nécessaire. L'objectif est de s'assurer que l'accompagnement proposé par le service et le suivi réalisé sur le plan médical soient en adéquation avec les besoins de la personne. Elle évalue également l'adaptation du logement aux besoins de la personne. Si besoin, elle peut orienter la personne vers un médecin spécialiste, et/ou vers les professionnels du service (psychologue, ergothérapeute, assistante sociale) si un suivi n'est pas déjà en place ;
- Si nécessaire, elle peut assurer le lien avec les professionnels médicaux, toutefois, elle ne se substitue pas au médecin traitant.

L'IDEC s'assure que les personnes accompagnées bénéficient du **suivi médical et paramédical adapté**. Elle réalise les visites à domicile avec le médecin coordonnateur, afin de définir les besoins et d'aider la personne à mettre en place le suivi (entretien, éventuellement utilisation d'une échelle de la douleur (DOLO+, etc.), grille AGGIR, guide environnemental). Elle peut accompagner les personnes aux rendez-vous médicaux si ces-dernières le souhaitent.

Elle assure la **coordination avec les professionnels de santé**, qui est globalement effective mais présente certaines difficultés : les comptes rendus et bilans médicaux ne sont pas systématiquement transmis, les professionnels n'ayant pas encore tous bien identifié le rôle du SAMSAH.

L'IDEC peut également intervenir en relai des personnels éducatifs pour des accompagnements en milieu ouvert, notamment en remplacement de professionnels en congés.

L'ergothérapeute intervient sur sollicitation du bénéficiaire directement ou des professionnels pour une **évaluation au domicile de la personne** et la **mise en place d'une aide technique** permettant de favoriser l'autonomie de la personne. Elle réalise des évaluations régulières des aides mises en place afin de s'assurer qu'elles fonctionnent correctement et répondent aux besoins.

L'ergothérapeute s'assure également que les bénéficiaires aient un suivi orthopédique adapté et peut les accompagner lors de leurs consultations de médecine physique et rééducation.

Enfin, l'ergothérapeute peut être sollicitée pour accompagner les sorties collectives.

▪ **L'accompagnement social**

Une assistante sociale intervient à **0,1 ETP** sur le service. Elle réalise :

- La gestion de la liste d'attente ;
- Les visites de pré-admission au domicile des personnes, seule ou en binôme avec l'IDEC ;
- Un appui aux professionnels pour des conseils et une orientation en fonction des besoins des bénéficiaires ;
- Des prises de contact ponctuelles avec les partenaires si nécessaire, bien que souvent le relai soit assuré par les autres professionnels du SAMSAH, en raison du temps limité de l'assistante sociale.

L'assistante sociale participe à la réunion hebdomadaire du service :

- Lorsqu'il s'agit d'une réunion de fonctionnement, elle peut apporter **des informations aux professionnels** sur les nouveaux dispositifs, ou des conseils pour l'accompagnement d'une personne ;
- Lorsqu'il s'agit d'une réunion de projet personnalisé, elle participe à **la présentation et l'évaluation de la situation**.

Elle trace ses observations dans le dossier informatisé du bénéficiaire, en veillant à distinguer les informations accessibles à tous des informations confidentielles.

▪ **L'accompagnement éducatif**

L'équipe éducative est composée :

- D'une éducatrice spécialisée (0,75 ETP) ;
- D'un AES (1 ETP).

L'**éducatrice spécialisée est la référente des projets personnalisés**, qui impliquent l'ensemble de l'équipe dans leur élaboration et mise en œuvre. Elle en assure la rédaction et veille à leur suivi.

L'**accompagnement proposé par l'équipe éducative est véritablement personnalisé** en fonction des besoins et demandes du bénéficiaire. Les professionnels ont parfaitement intégré le rôle du SAMSAH, qui a vocation à intervenir sur une durée relativement courte avec pour objectif de permettre à la personne d'être autonome à l'issue de l'accompagnement. L'équipe réalise ainsi :

- **Un accompagnement à l'autonomie dans la vie quotidienne** : accompagnement dans les transports avec une autonomisation progressive (accompagnement physique, puis suivi à distance, puis suivi par téléphone), accompagnement pour les courses, la préparation des repas, etc. ;
- **Un important travail d'identification des partenaires et de mise en réseau des bénéficiaires** : associations sportives ou de loisirs, partenaires pour l'aide sur le plan administratif, planning familial pour l'accompagnement à la vie affective et sexuelle, etc. L'objectif est de préparer le passage de relai pour lorsque le SAMSAH n'interviendra plus. Cette dynamique est impulsée dès l'admission, et mise en place de façon progressive.

L'équipe éducative prend contact avec chaque bénéficiaire *a minima* une fois par semaine, pour s'assurer que la personne bénéficie de l'accompagnement dont elle a besoin. Les professionnels se coordonnent avec les autres intervenants à domicile le cas échéant, avec parfois des accompagnements conjoints avec les aides à domicile (préparation repas, etc.).

L'équipe organise également des sorties collectives environ une fois par mois, selon les besoins et souhaits des bénéficiaires (cinéma, Village Santé, sortie en bateau, etc.).

L'équipe soulève une difficulté importante dans l'autonomisation des personnes, qui est celle du transport. En effet, le réseau de transport public sur le territoire est insuffisant et les arrêts peu adaptés, et les transporteurs adaptés sont couteux.

#### ▪ L'accompagnement psychologique

Une psychologue intervient sur le service depuis le mois d'août 2018, à raison de 0,5 ETP depuis mi-octobre 2018. Elle intervient également sur le FAM de l'entité Handicap Sévère à raison de 0,5 ETP.

Comme sur les autres volets de l'accompagnement, l'objectif est d'accompagner la personne vers l'autonomie en milieu ordinaire. La psychologue intervient de plusieurs façons :

- un accompagnement psychologique, sous forme d'entretiens individuels à domicile, pour les bénéficiaires en attente de prise en charge sur l'extérieur (CMP particulièrement) ou réticents à un accompagnement en structure, l'objectif étant alors de les y amener progressivement ;
- des évaluations des bénéficiaires, à leur demande ou sur sollicitation de l'équipe, avec l'accord de la personne, dans l'objectif de mettre en place le projet le plus adéquat possible ;
- Des rencontres avec les familles à leur demande pour un entretien ;  
Une participation à l'élaboration des projets personnalisés ;
- Des visites à domicile dans le cadre de la procédure d'admission afin de recueillir les premiers éléments et formuler un avis ;
- Une participation aux réunions d'équipes pluridisciplinaires permettant d'échanger sur les situations individuelles d'accompagnement.

### 3.4.3. La coordination de l'accompagnement

#### ▪ Les temps de coordination d'équipe et la circulation des informations

##### Antenne de Saint-Joseph

**L'antenne de Saint-Joseph a mis en place plusieurs temps assurant la coordination des accompagnements et l'harmonisation des pratiques** (liste non exhaustive) :

- Une réunion hebdomadaire d'organisation du service en présence de l'ensemble de l'équipe et dédié à la coordination des situations, permettant aux professionnels de pouvoir échanger sur la prise en charge des bénéficiaires ;
- Une réunion hebdomadaire autour des bénéficiaires, pour travailler sur leurs projets (élaboration, réévaluation, suivi de l'avancée des objectifs, etc.). Les commissions d'admission peuvent être organisées sur ce temps d'échange.

- Des réunions d'information, de fonctionnement et de travail mises en place ponctuellement, en général une fois par semaine, afin d'aborder des aspects plus spécifiques, comme la formalisation d'outils pour le service, etc.
- Des réunions ad hoc avec les partenaires extérieurs afin de coordonner les interventions.

Les réunions sont animées par l'encadrante de soins. Un ordre du jour est systématiquement réalisé en amont des réunions. L'équipe a la possibilité de proposer des sujets à aborder. Un compte-rendu est réalisé par l'encadrante de soins et mis à disposition de l'équipe sur le commun.

**Afin de faciliter l'animation des réunions et de favoriser l'implication de l'équipe, il pourrait être intéressant que les comptes rendus soient rédigés à tour de rôle par les différents membres de l'équipe.** Toutefois, la mission d'évaluation invite le service à être vigilant sur la qualité des écrits, en veillant à former au préalable les professionnels qui en ressentiraient le besoin.

L'équipe du SAMSAH participe également aux réunions institutionnelles de l'IMS (réunion de pré-rentree, etc.).

### **Antenne de Bois d'Olives**

Le service a mis en place plusieurs temps de réunion :

- Une réunion hebdomadaire de direction réunissant la directrice adjointe et l'IDEC pour aborder les sujets de fonctionnement (RH, organisation du service, etc.) ;
- Une réunion hebdomadaire réunissant l'ensemble des professionnels du service, hormis la secrétaire administrative qui n'y participe plus depuis peu, et le médecin coordonnateur qui y participe ponctuellement selon les besoins. Cette réunion a lieu le jeudi de 14h à 15h et peut être soit une réunion de fonctionnement, soit une réunion de projet personnalisé ;
- Une réunion trimestrielle d'échange et d'information commune à l'entité Handicap Sévère ;
- Une réunion mensuelle réunissant les cadres de proximité et le directeur du Pôle Handicap et Dépendance.

Ces temps de réunion sont effectifs et permettent une **bonne coordination autour des bénéficiaires et pour le fonctionnement du service**. De manière générale, l'IDEC assure la transmission des informations entre la direction et les professionnels du service.

La mission invite le service à veiller à ce que la secrétaire administrative dispose bien des informations nécessaires au suivi des dossiers des bénéficiaires, en l'absence de sa participation à la réunion hebdomadaire.

Par ailleurs, les professionnels assurent une traçabilité de leurs accompagnements dans le logiciel Ogyris.

### ▪ **Le dossier de l'utilisateur**

#### **Antenne de Saint-Joseph**

L'IMS Raphaël Babet a déployé en 2017 le Dossier Unique Médico-Social, ou DUMS, sur l'ensemble du site, en s'appuyant sur le logiciel OGYRIS.

Chaque bénéficiaire dispose d'un dossier de l'utilisateur (hors partie médicale) informatisé. Quelques dossiers papier peuvent subsister, notamment si l'accompagnement du bénéficiaire a démarré avant le déploiement du DUMS. L'utilisation du logiciel permet de garantir des droits d'accès réservés.

Les dossiers médicaux des bénéficiaires sont uniquement sur papier.

Les bénéficiaires ont la possibilité d'accéder à leur dossier. La démarche à suivre est rappelée dans le règlement de fonctionnement. Une procédure d'accès au dossier est par ailleurs formalisée.

**La mission d'évaluation souligne la bonne structuration du dossier de l'utilisateur et invite le service à veiller à s'assurer de la bonne appropriation du logiciel OGYRIS par les équipes.**

### **Antenne de Bois d'Olives**

Le dossier des résidents se présente :

- Sous format papier conservé de façon sécurisée dans le bureau de l'IDEC, comportant les volets administratif, éducatif et médical.
- Sous format informatique, avec des accès restreints selon les profils.

La partie médicale est accessible au médecin coordonnateur et à l'IDEC (via un token pour le dossier informatique). L'IDEC réalise le suivi et l'alimentation du dossier médical (comptes rendus médicaux, bilans, etc.) par délégation du médecin coordonnateur, qui était auparavant réalisé par la secrétaire administrative.

**La mission invite le service à veiller à la confidentialité des informations médicales relatives aux bénéficiaires, qui ne doivent être accessibles qu'aux professionnels concernés.**

## **3.5. L'effectivité des droits des usagers**

### **3.5.1. Le respect des droits fondamentaux**

- **L'existence et la mise en œuvre des outils de la loi 2002-02**

#### **Antenne de Saint-Joseph**

Le SAMSAH a mis en place l'ensemble des outils de la loi du 2 janvier 2002. **Les outils ont été récemment adaptés aux facultés de compréhension des bénéficiaires afin de faciliter leur accessibilité et leur lecture. Les documents finalisés ont été présentés aux bénéficiaires pour avis.** Les outils sont spécifiques au SAMSAH de Saint-Joseph.

Le règlement de fonctionnement est conforme aux éléments décrits dans le décret n°2003-1095 du 14 nov.2003 relatif au règlement de fonctionnement. Il comprend une présentation du service, les modalités d'accueil et la procédure d'admission, les étapes de l'accompagnement, les prestations d'accompagnement, les droits et devoirs du bénéficiaire ainsi que les modalités de rupture de l'accompagnement. **La mission invite l'antenne à actualiser le règlement de fonctionnement avec les nouveaux horaires d'intervention des professionnels, comme cela est prévu.**

Le livret d'accueil a été actualisé récemment. Il intègre l'ensemble des éléments précisés dans la circulaire DGAS/SD 5 n°2004-138 du 24 mars 2004 relative à la mise en place du livret d'accueil. Il est organisé selon le plan suivant : mot de bienvenue du président, présentation du SAMSAH, population accompagnée par le SAMSAH, procédure d'admission, accompagnement et prestations proposées par le SAMSAH, modalités de participation de l'utilisateur, droits de l'utilisateur, coordonnées utiles, horaires d'ouverture et localisation géographique.

Le Document Individuel de Prise en Charge (DIPC) présente les différentes parties prenantes et précise la durée du contrat, les objectifs du contrat, les modalités et conditions d'accompagnement, la coopération du bénéficiaire, les conditions de participation financière, de modification et de révision du contrat de séjour, ainsi que les clauses de réserve et contentieux. Le DIPC est signé lors de l'admission du bénéficiaire.

La charte des droits et des libertés est remise au nouveau bénéficiaire lors de l'admission.

**La mission d'évaluation souligne la qualité du travail effectué par le service autour de l'adaptation des documents** (ajout de pictogrammes, style rédactionnel simple, etc.), **ainsi que la volonté du service d'intégrer les bénéficiaires à l'élaboration de ces outils** (livret d'accueil, règlement de fonctionnement, etc.). Le service souhaiterait traduire les différents outils en version Facile A Lire et à Comprendre. A terme, l'antenne envisage également de former une ou plusieurs personnes de l'équipe à la méthode FALC, ce qui permettra de disposer

des compétences en interne. **La mission d'évaluation souligne la pertinence de la réflexion du service et l'encouragement à poursuivre en ce sens.**

**Toutefois, à date d'évaluation, les différents outils ne sont pas affichés dans les locaux du SAMSAH. La mission d'évaluation invite le service à afficher les outils règlementaires du SAMSAH, par exemple, dans la salle d'attente de l'IMS.**

### **Antenne de Bois d'Olives**

Le service a formalisé l'ensemble des documents obligatoires de la loi 2002-02.

Le contenu du **document individuel de prise en charge** est conforme aux obligations légales<sup>10</sup>. En effet, il comporte :

- La définition des objectifs de la prise en charge ;
- La mention des prestations d'accompagnement ;
- La description des conditions d'accompagnement ;
- Les conditions de la participation financière de la personne bénéficiaire.

Le contenu du **règlement de fonctionnement** est conforme aux obligations légales<sup>11</sup>. En effet, il présente :

- Les droits (et notamment le respect de la confidentialité des données) et devoirs des bénéficiaires ;
- Les dispositions relatives aux transports ;
- Un rappel sur le fait que les actes de violence sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires ;
- Un rappel sur la posture VIGIPIRATE.

Le **livret d'accueil des bénéficiaires** est conforme aux recommandations<sup>12</sup>. En effet, il comprend :

- Des éléments d'information concernant le service : organisation, localisation, missions, un rappel du numéro national de lutte contre la maltraitance personnes âgées et personnes handicapées, un rappel sur l'obligation de signalement de la maltraitance ;
- Des éléments d'information concernant les personnes accueillies et leurs représentants légaux : processus d'admission et d'élaboration du projet personnalisé, les droits des bénéficiaires et notamment les formes de participation au CVS, la mention de la charte des droits et libertés de la personne accueillie.

De plus, le livret d'accueil présente un format adapté et illustré, afin de favoriser la bonne compréhension par tous les bénéficiaires. Les autres documents mériteraient en revanche d'être davantage adaptés.

La Charte des droits et libertés de la personne accueillie est remise dans un document à part en même temps que les autres documents règlementaire.

**La mission invite le service à :**

- **Adapter les documents de la loi 2002-02 de façon à favoriser la compréhension des bénéficiaires ;**
- **Se mettre en conformité avec les obligations en matière d'affichage : règlement de fonctionnement, Charte des droits et libertés de la personne accueillie.**

---

<sup>10</sup> Décret n° 2004-1274 du 26 nov.2004 relatif au contrat de séjour ou document individuel de prise en charge

<sup>11</sup> Décret n°2003-1095 du 14 nov.2003 relatif au règlement de fonctionnement

<sup>12</sup> Circulaire DGAS/SD 5 n°2004-138 du 24 mars 2004 relative à la mise en place du livret d'accueil

### 3.5.2. Les modalités concrètes d'exercice des droits

*NB : Cette partie est commune aux deux antennes du SAMSAH Sud.*

#### ▪ Le droit d'expression et de participation

Le SAMSAH SUD a mis en œuvre **différents moyens** assurant le respect du droit d'expression et de participation de ses bénéficiaires :

- Un Conseil de la Vie Sociale (CVS) commun à l'entité Handicap sévère est en place pour l'antenne de Bois d'Olives.
- Un Conseil de la Vie est en place pour l'antenne de Saint-Joseph. L'ensemble des usagers reçoit un courrier d'invitation mais leur présence n'est pas obligatoire. Le Conseil de la Vie permet d'échanger avec les bénéficiaires présents sur l'accompagnement proposé, le territoire et l'environnement socio-familial des bénéficiaires. Des comptes rendus de ces temps sont formalisés par le service afin de favoriser leur diffusion auprès de l'ensemble des usagers. L'antenne de Saint-Joseph essaye d'organiser un Conseil de la Vie trois fois par an, mais cela n'est pas toujours possible. En effet, comme l'indique l'antenne dans son rapport d'activité, cette instance n'est pas nécessairement la plus adaptée au regard des profils des bénéficiaires, du fait principalement des difficultés de mobilité et d'accessibilité rencontrées par un certain nombre d'usagers.
- Une enquête de satisfaction sur chacune des antennes, dont les résultats ont été analysés, a été réalisée en 2017 auprès des bénéficiaires ;
- Une co-construction des projets personnalisés/PIA avec les bénéficiaires, qui est pleinement acteur de son accompagnement.

Les bénéficiaires ont indiqué qu'ils pouvaient solliciter facilement les différents professionnels pour toute demande. **Les modalités d'accompagnement, principalement individuelles, favorisent la prise en compte de l'expression des bénéficiaires.**

#### ▪ Le droit à l'information

Le droit à l'information est respecté via **la remise et l'explication des documents obligatoires** (règlement de fonctionnement, livret d'accueil, Charte des droits et libertés de la personne accueillie) à chaque nouveau résident. Le **consentement de la personne**, ou de son représentant légal le cas échéant, est systématiquement recherché au moment de l'admission, sur la base d'une information claire et transparente sur les rôles et missions du service.

Le droit à l'information est également favorisé par la disponibilité de l'ensemble des professionnels pour répondre aux questionnements des bénéficiaires le cas échéant, disponibilité soulignée par les bénéficiaires rencontrés.

Les bénéficiaires ont la possibilité d'accéder à leur dossier usager. La procédure à suivre est précisée dans le règlement de fonctionnement.

**Comme indiqué ci-dessus, la mission d'évaluation invite le service à afficher les différents documents obligatoires afin de garantir pleinement le droit à l'information des personnes accompagnées.**

Par ailleurs, en prévision de la mise en place du système de coréférence sur l'antenne de Saint-Joseph, **la mission encourage le service à présenter le rôle des co-référents et l'identité de ces derniers aux bénéficiaires**, comme cela est prévu.

#### ▪ Le droit à la protection

**Le droit à la protection est bien respecté par le service**, notamment par la vigilance des professionnels concernant la confidentialité des informations.

**La protection au sein des locaux est assurée grâce à la présence des professionnels.**

Le système de co-référence actuellement en cours de déploiement sur l'antenne de Saint-Joseph devrait permettre de garantir la continuité des interventions.

Des réflexions en équipe sont menées quant à la gestion des paradoxes et notamment l'équilibre entre autonomie et protection. **La mission d'évaluation invite le service à multiplier les temps d'échanges sur ce point, afin de partager les visions de chacun et d'harmoniser ainsi les pratiques.**

- **Le droit à l'autonomie**

**Le droit à l'autonomie est le pilier central de l'accompagnement réalisé par les professionnels des deux antennes.** En effet les interventions sont centrées sur le développement de l'autonomie du bénéficiaire dans les différents aspects de son quotidien (vie quotidienne, activités, sorties, soins, etc.).

Afin de favoriser l'autonomie de la personne, **les coordonnées des différents partenaires sont transmises** à la personne (MDPH, des médecins généralistes et spécialistes, etc.), dans l'objectif d'une prise de relai par la suite.

Les professionnels veillent à **rappeler régulièrement aux bénéficiaires le cadre et le périmètre de leurs interventions** (accompagnement et non « faire à la place de »).

Par ailleurs, les professionnels du SAMSAH sont à **l'écoute des souhaits des usagers et n'imposent jamais leur intervention** : ils font des propositions que les bénéficiaires sont libres de suivre ou non.

- **Le droit à l'intimité et à la dignité**

**Les professionnels favorisent le droit à l'intimité en mettant en place une relation de confiance avec l'utilisateur.**

Le bénéficiaire est informé en amont du passage des professionnels à son domicile.

Par ailleurs, l'utilisateur peut se confier à un professionnel sans que les informations soient diffusées au reste de l'équipe dès lors que c'est son souhait.

**Le droit à la dignité est garanti.** Les interventions des professionnels visent à développer les potentialités des personnes sans les mettre en difficulté.

**Il pourrait être intéressant de prévoir un temps d'échange en équipe sur la notion d'intimité, notamment afin d'aider les professionnels du service à trouver le bon positionnement lors des entretiens qu'ils peuvent être amenés à réaliser.** La réalisation de la formation sur les spécificités de l'intervention à domicile devrait également permettre aux professionnels de trouver des pistes de réflexion.

- **Droit au respect des liens familiaux et amicaux**

**Les proches sont sollicités et associés à l'accompagnement dès lors que le bénéfice est identifié pour l'utilisateur et que ce dernier a donné son accord ou en a émis le souhait.** L'entourage et/ou la famille du bénéficiaire est, à ce titre, une personne ressource pour l'équipe sur laquelle elle s'appuie fortement.

Le travail avec les familles et/ou les aidants fait l'objet d'un chapitre dédié dans le projet de service.

Par ailleurs, la mission a pu observer lors de sa rencontre avec quelques bénéficiaires le respect des professionnels vis-à-vis des liens amicaux.

**La mission encourage le service à poursuivre cette dynamique.**

▪ **Pratique religieuse et droits civiques**

L'exercice des droits est favorisé par la présence d'une assistante sociale/d'une CESF au sein des équipes du SAMSAH. Des rappels sur les droits sont ainsi effectués, ainsi que des conseils et des accompagnements dans les démarches.

### 3.6. La prévention et la gestion des risques

#### 3.6.1. La sécurité des lieux et des personnes

▪ **La conformité des installations aux normes d'hygiène et de sécurité**

**Antenne de Saint-Joseph**

L'IMS Raphaël Babet a reçu un avis favorable de la commission sécurité du 12 avril 2016 (avis favorable à la poursuite des activités de l'établissement). L'établissement est en conformité avec les exigences légales en matière de sécurité, de risque incendie et de prévention sanitaire :

- Le service possède un registre de sécurité, un registre public d'accessibilité et un carnet sanitaire ;
- Les opérations de contrôle périodiques et de maintenances réglementaires sont réalisées sur la base des obligations légales (installations techniques, extincteurs, désenfumage, SSI, etc.) ;
- Les plans d'évacuation et les consignes incendie sont affichés dans l'établissement ;
- Les professionnels sont régulièrement formés à la sécurité incendie ;
- Des exercices d'évacuation sont réalisés annuellement ;
- Des procédures de sécurité sont formalisées ;
- La surveillance des installations d'eau chaude dans le cadre du risque légionnelle est réalisée.

Un référent sécurité a été nommé au sein de l'IMS. Il est présent du lundi au vendredi de 8H00 à 17H00.

La mission d'évaluation invite l'établissement à veiller à mettre régulièrement à jour les différents registres et à tracer les différentes interventions et exercices réalisés.

**Antenne de Bois d'Olives**

L'établissement est en conformité avec les exigences légales en matière de sécurité, de risque incendie et de prévention sanitaire :

- Les opérations de contrôle périodiques et de maintenances réglementaires sont réalisées sur la base des obligations légales (sécurité incendie, installations électriques, climatiseurs, etc.) ;
- Des formations et exercices d'évacuation incendie sont régulièrement organisés sur le Pôle Handicap et Dépendance ;
- Les plans d'évacuation et les consignes incendie sont affichés dans les locaux ;
- Des procédures de sécurité sont formalisées.

Par ailleurs, l'antenne de Bois d'Olives a réalisé une auto-évaluation de sûreté.

Le service est en cours de formalisation de son registre de sécurité. La mission invite le service à finaliser la formalisation du registre sécurité et à le ranger de façon accessible dans les locaux.

▪ **La réalisation et le suivi de la maintenance**

**Antenne de Saint-Joseph**

Les locaux du service sont bien entretenus.

La réalisation et le suivi de la maintenance sont réalisés par l'équipe Travaux / Transport de l'IMS, composée de 3 OSL / ASL dont un chargé de la coordination de l'équipe et référent sécurité.

Les demandes d'intervention sont réalisées au quotidien via un logiciel interne. Les petits travaux de maintenance et d'entretien courant sont gérés au niveau de l'IMS.

Le lien est fait avec le Service Plan et Travaux de la Fondation pour les interventions de grande envergure et/ou lorsqu'il est nécessaire de faire appels à des prestataires extérieurs.

### **Antenne de Bois d'Olives**

La mission a pu noter que les locaux étaient en bon état.

La réalisation et le suivi de la maintenance sont réalisés par **l'équipe Travaux/Maintenance/Sécurité du Pôle Handicap et Dépendance**.

#### ▪ **La continuité et la sécurité des interventions**

### **Antenne de Saint-Joseph**

**La réunion d'équipe**, organisée toutes les semaines avec l'ensemble de l'équipe, est un temps favorisant la continuité et la sécurité des interventions auprès des bénéficiaires. De nombreux échanges informels entre les intervenants permettent également d'assurer cette continuité.

**L'accueil téléphonique et physique est assuré par le secrétariat de l'IMS Raphaël Babet, et par l'ensemble des professionnels lorsque le service est fermé.** Les professionnels s'organisent pour réaliser les rendez-vous et accompagnements sur des temps qui conviennent aux personnes accompagnées.

**Un système d'astreinte, assuré par un cadre de l'IMS, est en place en dehors des horaires d'ouverture.**

Toutefois, la configuration des locaux, avec des bureaux qui ne sont pas tous situés au même endroit sur le site, peut compliquer la transmission d'informations entre les professionnels.

**En parallèle, la continuité d'accompagnement peut poser problème en cas d'absence d'un professionnel.** Toutefois, la mise en place du système de coréférence devrait permettre de répondre à cette difficulté identifiée par le service.

Par ailleurs, le service ne dispose pas de procédures d'urgence (en cas d'accident, en cas d'agression ou de risque d'agression, gestion du risque suicidaire, etc.). **La mission invite le service à formaliser de telles procédures**, en s'appuyant si besoin sur les procédures d'urgence réalisées au niveau de la Fondation tout en les adaptant aux spécificités du service.

### **Antenne de Bois d'Olives**

**La réunion d'équipe**, organisée toutes les semaines avec l'ensemble de l'équipe, est un temps favorisant la continuité et la sécurité des interventions auprès des bénéficiaires. De nombreux échanges informels entre les intervenants permettent également d'assurer cette continuité.

**L'accueil téléphonique et physique est assuré par la secrétaire administrative pour le PHD.** Pour les bénéficiaires et les familles, les professionnels sont directement joignables sur leur téléphone portable professionnel.

En cas d'absence ponctuelle d'un professionnel, le service se réorganise en interne. En cas d'absence plus longue, le service peut faire appel à un remplaçant (via les Ressources Humaines), généralement un ancien stagiaire du service.

Enfin, des **procédures d'urgence** communes au PHD ont été formalisées relatives aux fugues, alerte cyclonique. **Toutefois, ces dernières pourraient être davantage adaptées aux modalités d'accompagnement et spécificités du service.**

Enfin, la mission recommande de **former régulièrement les professionnels aux gestes de premiers secours** (obligation de 10 % de professionnels formés).

- **Le signalement, l'analyse et le traitement des risques à travers un dispositif de veille et d'enregistrement des incidents**

**Antenne de Saint-Joseph**

**Une procédure de gestion des événements indésirables a été formalisée par l'IMS Raphaël Babet.**

**Une fiche de déclaration d'un événement indésirable** est également formalisée. Les professionnels peuvent y indiquer la nature des faits, les circonstances et le déroulement des faits, le nombre de personnes victimes ou exposées, ainsi que les conséquences constatées.

Les fiches de déclaration des événements indésirables sont d'abord transmises par le salarié à l'encadrante de soins du SAMSAH. Les fiches qui ne sont pas de réels événements indésirables sont écartées. Le reste est communiqué au directeur de l'IMS. Des actions correctrices sont ensuite mises en place. Pour les événements indésirables les plus graves, l'information est transmise à la direction générale de la Fondation Père Favron.

Il est prévu qu'un classeur, regroupant l'ensemble des fiches d'événements indésirables et la procédure à suivre, soit mis en place au sein du service. **La mission d'évaluation encourage le service en ce sens.**

**Par ailleurs, la procédure actuelle étant commune au SAMSAH et aux autres structures de l'IMS, la mission encourage le service à formaliser une procédure propre au SAMSAH, ou du moins, d'adapter la procédure actuelle aux spécificités du service.**

**Antenne de Bois d'Olives**

**Le PHD a formalisé une procédure de notification des événements indésirables graves (en date de mars 2017).**

**Un formulaire de déclaration est mis à disposition des professionnels**, qui le complètent le cas échéant et le remettent à l'IDEC et à la directrice adjointe. Ces dernières sont en charge de l'évaluation de la pertinence de l'événement et de la saisie dans le logiciel AGEVAL. Les actions mises en œuvre sont également renseignées.

**Un bilan annuel des événements indésirables graves est réalisé au niveau du PHD.**

### **3.6.2. La prévention des risques professionnels et la santé au travail**

**Antenne de Saint-Joseph**

**Un CHSCT est en place.**

**Le document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP), réalisé au niveau de l'IMS Raphaël Babet, date de juillet 2017 et a été actualisé en octobre 2017. Il comprend notamment une analyse des risques**

**psycho-sociaux.** Les équipes ont participé à son élaboration. Les actions identifiées ont donné lieu à un plan d'actions piloté par le Directeur et faisant l'objet d'un suivi régulier, en lien avec le CHSCT.

Par ailleurs, **plusieurs mesures concourent à la prévention de l'usure professionnelle :**

- La **formation professionnelle** : des actions de formations sont proposées aux salariés ;
- **La mise en place des entretiens professionnels tous les deux ans**, permettant notamment le recueil des souhaits de formation ;
- Des réflexions sur la qualité de vie au travail sont régulièrement menées en interne ;
- La participation du SAMSAH SUD de Saint-Joseph au collectif SAMSAH qui regroupe l'ensemble des SAMSAH de l'île de la Réunion et qui se réunit pour partager sur les situations et difficultés rencontrées, sur les pratiques professionnelles, etc.

Le SAMSAH a mis en place des groupes d'analyse de la pratique animés par une psychologue extérieure. Actuellement les échanges portent majoritairement sur des pratiques organisationnelles. A terme, l'établissement souhaiterait que ces groupes murissent vers de réelles APP.

Des réunions cliniques ont été mises en place en 2018 mais sont actuellement suspendues dans l'attente du recrutement d'une nouvelle psychologue.

En parallèle, des groupes de parole, organisés de manière ponctuelle deux fois par an, permettent aux professionnels de faire remonter les difficultés auxquelles ils sont confrontés, d'échanger sur la vision de chacun de l'accompagnement et de favoriser le développement d'une cohésion d'équipe.

**La mission d'évaluation encourage le service à poursuivre dans cette dynamique et à :**

- **Pérenniser la réalisation des groupes de parole ;**
- **Poursuivre la mise en place des GAP ;**
- **Remettre en place les réunions cliniques**, une fois la nouvelle psychologue recrutée ;
- **Réaliser une journée « cohésion » avec l'ensemble de l'équipe, comme cela est envisagé, afin de renforcer la cohésion d'équipe ;**
- **Se conformer à l'obligation légale de révision annuelle du DUERP**

### **Antenne de Bois d'Olives**

Le PHD dispose d'un CHSCT commun aux différents établissements et services. Les professionnels rencontrés ont connaissance de cette instance et de son rôle.

Un **DUERP a été formalisé en avril 2017** pour le SAMSAH Sud Bois d'Olives. Il comprend une partie consacrée aux **risques psychosociaux**. Il a été réalisé par la DRH et la responsable Qualité, avec l'implication des professionnels dans le cadre de groupes de travail. Des actions correctrices sont identifiées et font l'objet d'un plan d'actions. Toutefois, le DUERP n'a pas été révisé pour l'année 2018.

Par ailleurs, **plusieurs mesures concourent à la prévention de l'usure professionnelle :**

- La fluidité de la communication au sein de l'équipe ;
- La formation professionnelle ;
- Les entretiens professionnels tous les ans ;
- La participation du SAMSAH SUD de Bois d'Olives au collectif SAMSAH qui regroupe l'ensemble des SAMSAH de l'île de la Réunion et qui se réunit pour partager sur les situations et difficultés rencontrées, sur les pratiques professionnelles, etc.
- La mise en place de groupes d'analyse de la pratique au niveau de l'entité Handicap Sévère permettant d'échanger sur les difficultés d'accompagnement au quotidien ;
- La mise en place au niveau de l'entité Handicap Sévère d'une instance éthique animée par une intervenante extérieure et réunissant les professionnels pour aborder les sujets d'accompagnement délicats : vie affective et sexuelle, refus de soins, convictions/pratiques religieuses, bientraitance et maltraitance.

**La mission invite l'établissement à se conformer à l'obligation légale de révision annuelle du DUERP.**

### 3.6.3. La prévention de la maltraitance et la promotion de la bientraitance

*NB : Cette partie concerne les deux antennes.*

#### ▪ La promotion de la bientraitance et la prévention de la maltraitance

**Le SAMSAH Sud s'inscrit dans une dynamique générale de promotion de la bientraitance et de prévention de la maltraitance :**

- Des formations sur le repérage de la maltraitance ont été réalisées par certains professionnels du SAMSAH Sud antenne de Saint-Joseph ;
- Les recommandations de bonnes pratiques sont diffusées ;
- Les pratiques au quotidien favorisent l'expression des bénéficiaires avec notamment sur l'antenne de Saint-Joseph la désignation de référents pour chaque bénéficiaire ;
- Les discussions et échanges en réunion, portant directement ou indirectement sur la bientraitance ;
- Les professionnels se questionnent régulièrement sur leurs pratiques et leurs postures professionnelles ;
- Des groupes d'analyse des pratiques professionnelles sont mis en place et l'antenne de Bois d'Olives participe à l'instance éthique de l'Entité Handicap Sévère du PHD ;
- La réflexion autour des projets personnalisés.

**La mission encourage toutefois le service à :**

- **Faire bénéficier ses professionnels de formations régulières sur cette thématique sur les deux antennes ;**
- **Poursuivre la sensibilisation et les réflexions en équipe pluridisciplinaire sur ces notions.**

#### ▪ La mise en œuvre de l'obligation de signalement

Le signalement de la maltraitance est formalisé dans la procédure du PHD relative à la notification des événements indésirables graves (antenne de Bois d'Olives).

De même, il n'y a pas de procédure spécifique concernant la maltraitance pour l'antenne de Saint-Joseph, mais il existe une procédure de déclaration des « événements indésirables » qui englobe les actes de maltraitance envers les usagers.

Les professionnels rencontrés sont sensibilisés à la notion de maltraitance et sur la nécessité d'en alerter la hiérarchie.

Le numéro d'appel 3977 est affiché dans les locaux de l'antenne de Bois d'Olives.

**La mission recommande au SAMSAH d'effectuer des rappels réguliers sur l'obligation de signalement de la maltraitance.**

## 3.7. L'ouverture de l'établissement à et sur son environnement

### 3.7.1. L'inscription de l'établissement dans le territoire

#### ▪ Implantation territoriale, accessibilité et repérage

##### Antenne de Saint-Joseph

**L'antenne du SAMSAH SUD de Saint-Joseph est implantée au sein de l'IMS Raphaël Babet, qui comprend d'autres services de la Fondation Père Favron.**

**Le SAMSAH de Saint-Joseph est accessible par la route.** Il n'est toutefois pas desservi par les transports en commun. **La signalétique gagnerait à renforcer dans le quartier et à proximité de l'IMS** (pancarte ne mentionnant que la Fondation Père Favron et caractères difficilement visibles et lisibles depuis la route).

**La localisation du SAMSAH ne semble pas faciliter son ouverture à et sur son territoire, ainsi que son repérage par son environnement.** Le service semble ainsi souffrir d'un déficit de notoriété. Ces problématiques sont bien identifiées par le service.

**Ainsi, un important travail de réseau est actuellement mené par l'encadrante de soins et l'équipe du SAMSAH afin de développer de nouveaux partenariats, de faire gagner en notoriété le service et d'en faciliter le repérage :**

- Le service réfléchit actuellement à organiser une demi-journée de formation à destination des médecins généralistes, que ces derniers pourraient faire valider comme DPC, afin de présenter l'IMS et le SAMSAH SUD ;
- Le service veille à présenter les missions et l'accompagnement proposé par le SAMSAH en insistant sur le fait que le SAMSAH intervient en complémentarité du travail réalisé par les autres acteurs du territoire, dans une logique de parcours de la personne afin de lui proposer un accompagnement global ;
- L'antenne de Saint-Joseph souhaiterait mettre en place des réunions de suivi avec les partenaires adresseurs et/ou vers qui le service a adressé des bénéficiaires. Ces réunions permettront de faire le point sur la situation de la personne adressée et de s'inscrire dans une vraie relation avec les autres acteurs du territoire.

**La mission d'évaluation encourage le service à poursuivre cette dynamique et à multiplier la présence de l'équipe sur le terrain.** A ce titre, il pourrait être intéressant de :

- Réfléchir en équipe pluridisciplinaire sur les besoins de l'équipe pour mener à bien cette mission devant les partenaires (guide de présentation du SAMSAH, etc.) ;
- Envisager l'opportunité de réaliser une courte vidéo de présentation du SAMSAH en y faisant figurer des bénéficiaires qui pourraient ainsi témoigner de leur expérience avec le SAMSAH et de ce qu'ils en ont retiré ;
- Réaliser un suivi des partenaires rencontrés, des événements auxquels le service a participé, etc.

#### **Antenne de Bois d'Olives**

**Le SAMSAH de Bois d'Olives est implanté au sein du Foyer Albert Barbot,** qui comprend d'autres services et établissements de la Fondation Père Favron (SAVS, ESAT, etc.). **Le service dispose de locaux qui lui sont dédiés, à proximité immédiate du SAVS.**

**Le service est accessible par la route et la signalétique est adaptée,** à la fois à l'extérieur du Foyer Albert Barbot et sur le site même. **Le site Albert Barbot est desservi par les transports en commun** (lignes de bus).

**Le service est bien identifié au sein de la Fondation et du Foyer Albert Barbot, en revanche il manque de visibilité auprès de certains acteurs du bassin Sud dans l'identification de ses missions.** La mission invite le service à poursuivre et renforcer ses actions de communication à destination des partenaires.

- **Ouverture à et sur l'environnement et partenariats développés**

#### **Antenne de Saint-Joseph**

**Le SAMSAH SUD de Saint-Joseph est ouvert à son environnement,** c'est-à-dire qu'il facilite la venue de personnes extérieures à l'intérieur de l'établissement :

- Les bénéficiaires sont présents au sein des locaux à l'occasion des Conseils de la Vie ;
- Les familles et aidant sont accueillis chaque fois que nécessaire ;
- Des stagiaires des différents corps de métier présents dans le service sont ponctuellement accueillis.

**L'établissement est aussi ouvert sur l'environnement** et met en place des actions visant à intégrer les personnes accompagnées, sensibiliser l'environnement social, développer des collaborations et coopérations interinstitutionnelles ou interprofessionnelles :

- Volet médical et paramédical : CHU de Saint Pierre, Equipe de la Médecine Physique et de Rééducation du Tampon, service des maladies rares, AFM, médecins traitants, rééducateurs et infirmiers libéraux, clinique Bethesda, CMP, etc.
- Volet institutionnel : MDPH, conseil départemental, organismes de tutelles, etc.
- Volet social et médico-social : CCAS, dispositifs d'accueil temporaire, EHPAD, MAS, FAO, etc.
- Volet associatif : « Art pour tous », « Handi soleil », « Handisport », « La maison du diabète », « l'association des aidants et des aidés », etc.

Si le service montre une capacité d'ouverture sur son environnement, les relais vers les partenaires socio-éducatifs semblent compliqués à mettre en place, du fait d'un manque de ces partenaires.

Le SAMSAH SUD de Saint-Joseph participe par ailleurs aux événements organisés par la Fondation Père Favron et par l'IMS, ainsi qu'aux journées organisées par certains partenaires sur le territoire (« Accessi'day », « journée bleue », etc.). Les échanges entre les deux antennes du SAMSAH se développent depuis peu.

L'antenne de Saint-Joseph participe également au collectif inter SAMSAH de l'île de la Réunion.

**Peu de partenariats sont formalisés par des conventions.**

**La mission d'évaluation encourage le SAMSAH de Saint-Joseph à :**

- **Poursuivre son ouverture à et sur son environnement, en multipliant les rencontres avec les partenaires**, comme cela a été évoqué plus haut ;
- **Consolider les partenariats existants, notamment via la formalisation de conventions de partenariat.**

### **Antenne de Bois d'Olives**

**Le SAMSAH SUD de Bois d'Olives est ouvert à son environnement**, c'est-à-dire qu'il facilite la venue de personnes extérieures à l'intérieur de l'établissement :

- Les bénéficiaires peuvent se rendre dans les locaux lorsqu'ils le souhaitent ;
- Les familles et aidants sont accueillis chaque fois que nécessaire ;
- Des stagiaires sont régulièrement accueillis.

**L'établissement est aussi ouvert sur l'environnement** et met en place des actions visant à intégrer les personnes accompagnées, sensibiliser l'environnement social, développer des collaborations et coopérations interinstitutionnelles ou interprofessionnelles. Les professionnels mènent ainsi un important travail d'identification et de mise en place des partenariats, en fonction des demandes et besoins spécifiques des bénéficiaires. Les partenaires sont conviés lors des réunions de projets personnalisés et ces-derniers y participent régulièrement, ce qui souligne une dynamique positive autour du bénéficiaire.

Parmi les partenaires, on compte :

- Volet médical et paramédical : Clinique Bethesda HDJ, cabinet IDE libéral, etc.
- Volet institutionnel : MDPH, conseil départemental, organismes de tutelles, CCAS de Saint-Pierre, etc.
- Volet social et médico-social : IEM/IMS Charles Isauthier, Taxi Vanille, etc.
- Volet associatif : Handi Sport, Handi Loisir, etc.

Le service participe également au collectif inter-SAMSAH de l'île de La Réunion.

**La mission invite le service à poursuivre le développement de ses partenariats, dans une logique d'ouverture sur l'environnement et d'inclusion des bénéficiaires en milieu ordinaire.**

La mission d'évaluation encourage les deux antennes du SAMSAH SUD à poursuivre et multiplier les échanges et les rencontres entre elles, afin de favoriser le partage d'expériences, la réflexion sur les pratiques professionnelles et la mutualisation des ressources.

### 3.7.2. La perception de l'établissement par son environnement

#### ▪ Les usagers

##### Antenne de Saint-Joseph

**Les bénéficiaires rencontrés en entretien collectif ont exprimé une grande satisfaction vis-à-vis de leur accompagnement par le SAMSAH.**

Le service est bien identifié par les bénéficiaires qui ont déclaré pouvoir solliciter facilement l'équipe lorsqu'ils rencontrent une problématique. Les accompagnements sont de qualité, personnalisés et adaptés aux besoins et capacités de chaque bénéficiaire. Les bénéficiaires ont précisé que les accompagnements étaient construits de manière à favoriser le maintien et/ou le développement de leur autonomie.

Concernant la phase d'admission, les bénéficiaires rencontrés ont reçu les outils règlementaires. Les bénéficiaires ont tous un PIA qu'ils identifient clairement.

##### Antenne de Bois d'Olives

Les bénéficiaires rencontrés ont fait part de leur satisfaction quant à l'accompagnement proposé par le service. Ils ont souligné :

- La disponibilité et la posture d'écoute des professionnels ;
- Le sentiment de pouvoir s'exprimer librement vis-à-vis des professionnels ;
- La possibilité pour les bénéficiaires de faire part de leurs besoins d'accompagnement et la bonne prise en compte de ces-derniers ;
- Les sorties variées organisées.

#### ▪ L'entourage

##### Antenne de Saint-Joseph

*Nota bene : l'entourage (proches et aidants) a été rencontré lors de l'entretien collectif avec les bénéficiaires. La mission a pu échanger avec une famille dont l'accompagnement par le SAMSAH est terminé.*

Les proches et/ou aidants rencontrés lors de l'entretien avec les bénéficiaires ont indiqué être satisfaits de la prise en charge réalisée auprès du bénéficiaire.

Ils ont exprimé une satisfaction vis-à-vis de la relation que le service a pu tisser avec les bénéficiaires qui semble répondre aux besoins. Ils ont également souligné que les prises en charge étaient adaptées aux besoins des bénéficiaires.

Les phases d'admission et de fin d'accompagnement se sont bien déroulées. Les professionnels ont su répondre aux inquiétudes et à l'anxiété de l'entourage.

Les proches et/ou les aidants ont également déclaré être satisfaits de la place donnée à l'entourage dans l'accompagnement : si le bénéficiaire reste la personne centrale, l'entourage est pris en compte afin de faciliter l'accompagnement.

### Antenne de Bois d'Olives

La famille rencontrée a exprimé sa satisfaction vis-à-vis du SAMSAH : elle a souligné les progrès réalisés par le proche grâce à l'accompagnement, le soutien important que le service lui apporte (conseil, informations relatives aux démarches administratives, etc.), les nombreuses mises en contact réalisées par le service (avec des associations, etc.), la coordination des soins (rendez-vous, transports, etc.), l'intervention de l'ergothérapeute en cas de besoin d'appareillage.

- Les partenaires

#### Antenne de Saint-Joseph

Un partenaire intervenant auprès de personnes accompagnées par le SAMSAH souligne le **peu d'information dont il bénéficie sur l'accompagnement du service**, les horaires d'intervention, les modalités de prise en charge...**Sur ce point, le SAMSAH a d'ores et déjà mis en place un document de liaison, appelé cahier d'information.** Le cahier a été présenté aux bénéficiaires et aux paramédicaux, mais reste peu investi par ces derniers. La mission ne peut qu'encourager le service à rappeler l'existence de ce cahier auprès des partenaires.

Les partenaires soulignent également que les acteurs médicaux-sociaux comme les habitants du territoire **connaissent peu le SAMSAH et ses missions.** Ce point est en lien avec les enjeux d'ores et déjà repérés par le service et sur lequel l'équipe travaille actuellement.

#### Antenne de Bois d'Olives

Le service est en lien régulier avec le SAVS de la Fondation Père Favron (Pôle Handicap et Insertion) dans le cadre de réorientations de bénéficiaires, dans un sens et dans l'autre. La proximité immédiate des deux structures facilite la communication et la transmission des informations. La préparation de l'orientation est ainsi faite progressivement, avec possibilité d'organiser facilement des rencontres entre les services et le bénéficiaire.

Le service intervient conjointement avec un cabinet IDE depuis plus de 5 ans. L'IDE rencontrée a souligné la qualité de l'accompagnement du SAMSAH qui assure la coordination des interventions autour de la personne, en lien avec les différents intervenants. La communication est fluide et le service fait preuve de réactivité. L'IDE participe régulièrement aux réunions de projets personnalisés de ses patients.

L'entreprise Handi Loisir est également régulièrement en lien avec le service : le service peut la contacter pour venir présenter son offre aux bénéficiaires et la mettre en contact avec les bénéficiaires intéressés. La transmission des informations est régulière : après chaque participation, Handi Loisir prend contact avec le service afin de lui faire un retour sur le déroulé de l'activité. Handi Loisir souhaiterait néanmoins renforcer la coordination avec le service en instaurant des points réguliers.

## 3.8. Organisation, gestion des ressources humaines et management

### 3.8.1. La politique de gestion des ressources humaines

- Le recrutement

La procédure de recrutement est formalisée par la DRH de la Fondation, et est ainsi identique sur les deux antennes.

Le recrutement des cadres de proximité est réalisé par le niveau Direction, en lien avec le service des RH de la Fondation. Le recrutement des professionnels de terrain est géré directement par le Directeur de l'IMS pour l'antenne de Saint-Joseph et par la directrice adjointe pour l'antenne de Bois d'Olives.

Pour l'antenne de Saint-Joseph, les entretiens d'embauche pour le SAMSAH sont réalisés par le Directeur de l'IMS, éventuellement accompagné par l'encadrante de soins, ou par un autre professionnel de l'équipe en fonction du poste recherché.

La proposition est ensuite transmise à la direction générale pour validation finale (pour les contrats CDI). La mobilité interne est favorisée, en particulier pour les professionnels à temps partiel.

### **Le processus de recrutement est bien organisé.**

- **L'accueil des nouveaux salariés**

Un accueil est réalisé au niveau du service RH de la Fondation.

Sur l'antenne de Saint-Joseph, le nouveau salarié est ensuite reçu par l'encadrante de soins du SAMSAH afin de lui présenter le fonctionnement du service, les outils de la loi 2002-2 (projet de service et règlement de fonctionnement notamment), ainsi que les différentes procédures. Un point est ensuite réalisé entre le nouveau salarié et l'encadrante de soins à l'issue du premier mois.

Afin de faciliter l'accueil d'un salarié, **un livret d'accueil du nouveau salarié a été élaboré par l'antenne de Saint-Joseph** (en lien avec les autres services de l'IMS) **et est en cours de finalisation**. L'établissement souhaiterait, à terme, fournir à chaque nouveau salarié une pochette regroupant les documents suivants : principales procédures, livret d'accueil salarié, règlement de fonctionnement, règlement intérieur, etc. **La mission d'évaluation encourage l'établissement en ce sens afin de favoriser au mieux la prise de poste du nouveau salarié.**

Sur l'antenne de Bois d'Olives, le nouveau salarié est reçu par la référente qualité, qui lui présente le Foyer Albert Barbot et lui remet une clé USB contenant les principaux documents (livret d'accueil du PHD, projet de service, règlement de fonctionnement, etc.). L'infirmière coordinatrice du SAMSAH accueille le nouveau salarié au sein du service et lui présente l'équipe.

**Par ailleurs, le SAMSAH Sud accueille régulièrement des stagiaires.** Une procédure d'accueil des stagiaires est formalisée sur l'antenne Saint-Joseph et un livret d'accueil stagiaire a été formalisé sur l'antenne de Bois d'Olives.

Les nouveaux salariés du SAMSAH participent à une **journée d'accueil organisée annuellement par la Fondation** pour faciliter l'intégration de ses nouveaux salariés.

- **La formation et l'adaptation des compétences**

#### **Antenne de Saint-Joseph**

Un plan de formation est établi annuellement par le Directeur, suite au recueil des besoins et des souhaits des professionnels. Ce plan est commun à l'ensemble des services de l'IMS.

**Les professionnels interrogés et la mission d'évaluation notent globalement une bonne adéquation de l'offre de formation aux besoins.**

A titre d'illustration, en 2017<sup>13</sup>, les professionnels du service ont participé à des journées de formation sur : « *L'inscription des SAMSAH dans une complémentarité des services* » ; « *CHSCT* » ; « *Risques Psycho-Sociaux* » ;

---

<sup>13</sup> Rapport d'activité 2017 de l'IMS Raphaël Babet

« Valorisation des rôles Sociaux » ; « Interculturalité : posture éducative » ; « Repérage de la maltraitance » ; « Déglutition » ; « Accompagnement en fin de vie ».

Les formations ont été majoritairement individuelles.

**Des enjeux sont repérés par le service en termes de formations à proposer aux professionnels** afin de s'adapter à l'évolution du public :

- Addictions, dont l'alcool ;
- Prise en charge des troubles psychiques ;
- Accompagnement à domicile.

**La mission d'évaluation encourage le service en ce sens. En parallèle, afin de capitaliser les nouveaux savoirs et les partager au sein de l'équipe, il pourrait être intéressant de :**

- Mettre en place une grille de retour de formation ou de colloque qui serait diffusée aux membres de l'équipe n'ayant pas pu suivre la formation ;
- Envisager de réaliser davantage de formations collectives (dans la mesure du possible afin de ne pas perturber l'activité du service). Cela permettrait aux professionnels de recevoir la même information, et de pouvoir ensuite échanger sur ce qu'ils ont pu apprendre, dans un but de questionnement et de partage sur les pratiques de chacun.

### **Antenne de Bois d'Olives**

**Le plan de formation est élaboré à l'échelle du PHD.** Il s'appuie sur le recueil des souhaits des professionnels lors des entretiens professionnels. Certaines formations ont également été identifiées dans le cadre du collectif SAMSAH en lien avec les problématiques rencontrées (addictologie, etc.).

Plusieurs formations principalement collectives ont été suivies, dont notamment :

- Des formations relatives aux pratiques d'accompagnement : utilisation du Guide environnemental, Humanitude ;
- Des formations sur des thématiques spécifiques : Handicap et sexualité, addictologie ;

**La mission encourage le service à davantage prendre en compte les spécificités du SAMSAH dans le cadre de l'élaboration du plan de formation de l'entité Handicap Sévère.**

#### ▪ **La promotion de la mobilité**

Un travail important a été mené par la Fondation sur le sujet de la mobilité professionnelle. Elle fait partie intégrante de la GPEC « *Sur la base des études RH conduites, les indicateurs de mobilité montrent que la Fondation Père Favron doit renforcer et favoriser tous les types de mobilité. La Fondation Père Favron encourage et favorise la mobilité afin de permettre le partage des compétences, de renforcer la culture d'appartenance, de répondre aux aspirations des salariés, de favoriser les promotions au sein de la Fondation, mais aussi de prévenir les risques et l'usure professionnelle* »<sup>14</sup>.

Les demandes de mobilité peuvent notamment se faire dans le cadre des entretiens professionnels.

A titre d'illustration, l'encadrante de soins du SAMSAH de Saint-Joseph réalise actuellement un CAFERIUS pour un poste de cadre de proximité.

**L'entité Handicap Sévère du PHD a pour projet la mise en place un dispositif de mobilité obligatoire** des professionnels entre les structures, afin de lutter contre l'usure professionnelle et favoriser la montée en

---

<sup>14</sup> Accord d'entreprise sur la GPEC, 2014

compétences sur les différentes modalités d'accompagnement et types de handicaps. La fréquence de mobilité varierait selon le profil de poste (par exemple tous les 3 ans pour les AS et AES, et tous les 4 ans pour les éducatifs).

- **La gestion prévisionnelle des emplois et compétences (GPEC)**

Un accord d'entreprise sur la GPEC a été signé en 2014. Plusieurs outils de la GPEC sont mis en place :

- Un référentiel des emplois ;
- Des fiches de postes ;
- Des entretiens professionnels une fois tous les deux ans pour chaque professionnel.

### 3.8.2. Organisation et management

#### **Antenne de Saint-Joseph**

Un organigramme existe et précise les liens hiérarchiques et fonctionnels au sein du service. Toutefois, en l'absence de cadre de proximité sur le SAMSAH, l'encadrante de soins assume les missions d'organisation qui sont dévolues à ce dernier, sans toutefois avoir de lien hiérarchique avec les professionnels, ce qui peut compliquer le management de l'équipe.

Les professionnels disposent d'une fiche de poste, mais celle-ci n'est pas spécifique au SAMSAH. **La mission d'évaluation invite le service à formaliser des fiches de poste dédiées au SAMSAH, ce qui contribuera à la lisibilité du dispositif.**

**Un Document Unique de Délégation (DUD) est formalisé pour le Directeur de l'IMS** (et par là-même, le SAMSAH).

**Le niveau général de formation et de qualification des professionnels est adapté**, ce qui garantit la qualité de l'accompagnement proposé.

**Les entretiens d'évaluation** des professionnels du SAMSAH sont réalisés directement par le Directeur tous les deux ans.

Si la mission a pu constater que les professionnels faisaient état d'un esprit d'équipe, elle encourage le service à poursuivre le travail mené afin de renforcer la cohésion d'équipe et le décloisonnement des pratiques des professionnels. La poursuite des GAP devrait favoriser cette dynamique. La mise en place de la co-référence devrait également permettre de décloisonner les pratiques et de favoriser la cohésion d'équipe.

#### **Antenne de Bois d'Olives**

**L'organisation du service est bien posée** : il existe un organigramme du PHD et un organigramme du service, précisant les liens hiérarchiques et fonctionnels.

**La répartition des fonctions et des responsabilités apparait claire.** L'encadrement de l'équipe est assuré par la directrice adjointe de l'entité Handicap Sévère. Une délégation de pouvoirs du directeur du PHD à la directrice adjointe est formalisée.

Les **temps de réunion** (cf. 3.4.3 La coordination de l'accompagnement) sont préparés et font l'objet de comptes rendus envoyés par mail et mis à disposition des professionnels.

Les **entretiens professionnels** sont réalisés tous les deux ans par la directrice adjointe.

## 4. Synthèse de l'évaluation externe

### 4.1. L'évaluation interne et la dynamique d'amélioration continue de la qualité

- **La démarche d'évaluation interne**

#### **Antenne de Saint-Joseph**

L'évaluation interne du SAMSAH SUD – Antenne de Saint-Joseph a été réalisée sur quatre mois, de février à mai 2017.

La démarche a été participative et pluridisciplinaire (comité de pilotage, groupes de travail pluridisciplinaire, appui méthodologique d'un consultant extérieur, etc.). L'avis des bénéficiaires et des partenaires a été recueilli via la diffusion d'un questionnaire de satisfaction.

L'antenne s'est appuyée sur le référentiel DOMICILE. Celui-ci s'appuie sur les recommandations de bonnes pratiques de l'ANESM/HAS.

Le rapport d'évaluation interne a été validé par le conseil d'administration de la Fondation en décembre 2018 et transmis aux autorités de tutelle. Les résultats globaux de l'évaluation ont été présentés au CVS de l'IMS Raphaël Babet. Le rapport met clairement en évidence les points forts, points faibles et plan d'actions provisoire identifiés pour chaque critère.

Suite à la réalisation de l'évaluation interne, un plan d'actions d'amélioration de la qualité a été élaboré par le SAMSAH SUD – Antenne de Saint-Joseph. L'antenne s'inscrit dans une bonne dynamique de mise en œuvre du plan d'actions. Le suivi de l'avancement du plan d'actions est assuré par l'encadrante de soins. Toutefois, à date d'évaluation, l'antenne ne dispose pas de référent qualité ni d'instance permettant de piloter la démarche qualité. La mission d'évaluation encourage l'IMS Raphaël Babet à mettre en place un groupe qualité pluridisciplinaire transverse à ses différents services, comme cela est envisagé.

#### **Antenne de Bois d'Olives**

La démarche d'évaluation interne de l'antenne de Bois d'Olives a été réalisée sur 3 mois au cours de l'année 2017.

La démarche a été participative (groupes de travail pluridisciplinaires). Les bénéficiaires ont été conviés à participer à certaines séances de travail. Des réunions d'information ont été organisées pour présenter la démarche aux familles et aux équipes. A l'issue de l'évaluation, une réunion de restitution aux équipes a été réalisée. En revanche, le service n'a pas associé les partenaires. La mission d'évaluation invite l'antenne à inclure les partenaires lors de sa prochaine démarche d'évaluation interne.

L'évaluation a été réalisée sur la base du référentiel Handicap proposé par AGEVAL qui inclut les 4 axes identifiés par la réglementation et les recommandations de bonnes pratiques de l'ANESM/HAS.

Le rapport d'évaluation interne a été validé par le conseil d'administration de la Fondation en décembre 2018.

Un plan d'actions pluriannuel a été formalisé à l'issue de l'évaluation interne. Le suivi des actions d'amélioration et le pilotage de la démarche qualité est réalisé par un comité de pilotage Qualité trimestriellement. La mission recommande au service de communiquer régulièrement auprès des équipes sur la démarche d'amélioration de la qualité et de les impliquer dans les actions les concernant.

#### **Antenne de Saint-Joseph et antenne de Bois d'Olives**

La mission d'évaluation encourage les deux antennes à mener conjointement la prochaine évaluation interne, afin de favoriser la mise en perspective et les échanges de bonnes pratiques sur certaines thématiques, tout en veillant à bien prendre en compte les spécificités de chaque antenne.

- **Les modalités de prise en compte des recommandations de bonnes pratiques professionnelles publiées par la HAS**

#### **Antenne de Saint-Joseph et antenne de Bois d'Olives**

Les professionnels rencontrés sont sensibilisés aux grandes notions des recommandations de bonnes pratiques de l'ANESM/HAS. Les recommandations de bonnes pratiques professionnelles sont mises à disposition des professionnels. Les recommandations ont par ailleurs été utilisées par le service lors de ses différentes démarches évaluatives et institutionnelles (projet de service, évaluation interne, etc.).

La mission encourage le service à poursuivre les temps de sensibilisation aux recommandations de bonnes pratiques, de façon à permettre une bonne appropriation par les professionnels.

### **4.2. Les conditions d'élaboration et de mise en œuvre des projets de service et l'organisation de l'accompagnement des usagers**

- **Les conditions d'élaboration et de mise en œuvre des projets de service**

#### **Antenne de Saint-Joseph**

Le SAMSAH SUD de Saint-Joseph dispose d'un projet de service actualisé en 2018. L'élaboration et la réactualisation du projet de service s'est faite de manière pluridisciplinaire. Les bénéficiaires ont également été sollicités au cours de la démarche. La mission recommande au service d'associer les partenaires dans le cadre de sa prochaine démarche d'élaboration du projet de service.

Le projet de service de l'antenne de Saint-Joseph n'a pas encore été soumis au conseil d'administration pour validation. La mission invite l'antenne à faire valider son projet de service par le conseil d'administration de la Fondation Père Favron.

La structuration du projet est claire et cohérente, et sa taille est conforme aux recommandations de bonnes pratiques de l'ANESM / HAS. Toutefois, le document ne précise pas sa période de validité. Par ailleurs, certains éléments pourraient venir compléter le projet afin de garantir son exhaustivité au regard des RBPP de l'ANESM/HAS (cf. §3.1.1).

L'appropriation du projet par les équipes interrogées apparaît bonne. La mission d'évaluation encourage toutefois l'antenne à présenter le projet à l'équipe, ainsi qu'aux bénéficiaires, comme cela est prévu, et à mettre en œuvre une instance pluridisciplinaire en charge de l'actualisation du projet de service.

#### **Antenne de Bois d'Olives**

Le SAMSAH Sud de l'antenne de Bois d'Olives a révisé son projet de service entre juillet et octobre 2017. La démarche d'élaboration du projet de service a été collaborative. Toutefois, la mission recommande au service d'associer les partenaires ainsi que les personnes accompagnées dans le cadre de sa prochaine démarche d'élaboration du projet de service.

Le projet de service du SAMSAH antenne de Bois d'Olives a été validé en décembre 2018.

La structuration du projet est claire et cohérente, et sa taille est conforme aux recommandations de bonnes pratiques de l'ANESM / HAS. Une synthèse a été réalisée. Toutefois, certains éléments pourraient venir compléter le projet afin de garantir son exhaustivité au regard des RBPP de l'ANESM/HAS (cf. §3.1.1).

Le projet de service est bien identifié par l'équipe de direction comme un document de référence. Il est mis à disposition des professionnels, bénéficiaires, familles et partenaires dans les locaux du service. En revanche, son appropriation par les professionnels est hétérogène. La mission recommande au service de communiquer régulièrement sur le projet de service, son actualisation et le suivi du plan d'actions.

- **L'organisation de l'accompagnement proposé**

**Antenne de Saint-Joseph et antenne de Bois d'Olives**

Le SAMSAH Sud s'inscrit dans le cadre des missions définies par le CASF et 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. Il rend effectif au quotidien le maintien du lien social et la veille sanitaire, permettant un soutien en milieu ouvert fondé sur la promotion de l'autonomie.

Les projets et les dispositifs d'accompagnement des deux antennes du SAMSAH Sud sont globalement en adéquation avec les orientations des politiques publiques, ainsi qu'avec les besoins des publics accompagnés : réponse aux besoins locaux au regard de la file active, moyens matériels adaptés, accompagnement individualisé de la personne dans son ensemble (volet médical et paramédical, éducatif, social, etc.).

Pour répondre à l'ensemble de ses missions, le SAMSAH Sud est doté d'une équipe aux profils variés, permettant une bonne réponse aux besoins des personnes accueillies (équipe d'encadrement, médecin coordonnateur sur Bois d'Olives, infirmier, ergothérapeute, éducateur spécialisé, CEFS, etc.). Toutefois, à date d'évaluation externe, le poste de médecin coordonnateur est vacant depuis plusieurs mois au sein de l'antenne de Saint-Joseph.

Le service est par ailleurs confronté à plusieurs limites et freins : manque de visibilité des antennes et d'identification des missions du SAMSAH auprès de certains acteurs du bassin Sud, taux d'activité de l'antenne de Saint-Joseph en diminution en 2017, etc. Des réflexions sont en cours pour répondre aux enjeux identifiés : liste d'attente commune aux deux antennes, renforcement de la communication sur le rôle et les missions du SAMSAH, anticipation d'une évolution vers un service moins spécialisé, etc.

La mission d'évaluation ne peut qu'encourager le service à poursuivre et renforcer les liens et le travail commun entre les deux antennes, à poursuivre le développement du réseau partenarial des deux antennes, à renforcer la communication sur les missions du SAMSAH et le cadre de son intervention à destination de l'ensemble des partenaires, à mettre en place les formations nécessaires en lien avec les besoins repérés et les évolutions éventuelles et à poursuivre les actions de recrutement d'un médecin coordonnateur pour l'antenne Saint-Joseph.

Le processus d'accueil des nouveaux salariés est structuré selon un dispositif d'intégration commun aux établissements et services de la Fondation Père Favron. Il permet une prise de repères favorisant la bonne intégration de la personne.

Des plans de formation sont élaborés annuellement sur chaque antenne. Le recueil des besoins de chaque salarié et l'élaboration des plans de formation sont bien structurés. L'ensemble des professionnels a indiqué pouvoir bénéficier de formations. La mission encourage l'antenne de Saint-Joseph à mettre en place les formations fléchées (addictions, prise en charge des troubles psychiques, etc.), et l'antenne de Bois d'Olives à davantage prendre en compte les spécificités du SAMSAH dans le cadre de l'élaboration du plan de formation de l'entité Handicap Sévère.

### **4.3. L'ouverture de l'établissement sur son environnement institutionnel, géographique, socio culturel et économique**

**Antenne de Saint-Joseph**

L'antenne du SAMSAH SUD de Saint-Joseph est implantée au sein de l'IMS Raphaël Babet, qui comprend d'autres services de la Fondation Père Favron. L'IMS est accessible par la route. Il n'est toutefois pas desservi par les transports en commun. La signalétique gagnerait à renforcer dans le quartier et à proximité de l'IMS.

La localisation de l'antenne ne semble pas faciliter son ouverture à et sur son territoire, ainsi que son repérage par son environnement. En parallèle, peu de partenariats sont formalisés par une convention. La mission d'évaluation encourage l'antenne à poursuivre son ouverture à et sur son environnement, en multipliant les rencontres avec les partenaires ; et à consolider les partenariats existants, notamment via la formalisation de conventions de partenariat.

#### **Antenne de Bois d'Olives**

Le SAMSAH de Bois d'Olives est implanté au sein du Foyer Albert Barbot, qui comprend d'autres services et établissements de la Fondation Père Favron (SAVS, ESAT, etc.). Le service dispose de locaux qui lui sont dédiés, à proximité immédiate du SAVS. Le service est accessible par la route et la signalétique est adaptée. Le site Albert Barbot est desservi par les transports en commun.

#### **Antenne de Saint-Joseph et antenne de Bois d'Olives**

La mission d'évaluation encourage les deux antennes du SAMSAH SUD à poursuivre et multiplier les échanges et les rencontres entre elles, afin de favoriser le partage d'expériences, la réflexion sur les pratiques professionnelles et la mutualisation des ressources.

### **4.4. Personnalisation de l'accompagnement, expression et participation individuelle et collective des usagers**

#### **Antenne de Saint-Joseph et antenne de Bois d'Olives**

La personnalisation de l'accompagnement est effective au sein des deux antennes. Chaque personne accompagnée dispose d'un projet personnalisé formalisé sous la forme d'un PIA et élaboré de la manière suivante : recueil des données, ébauche de projet et échange en équipe pluridisciplinaire, validation du PIA par le bénéficiaire. Les PIA sont co-construits avec les bénéficiaires et signés par ces derniers.

Le projet personnalisé est établi au plus tard dans les six mois suivant l'admission du bénéficiaire, puis actualisé chaque année a minima. Les bénéficiaires sont associés à la démarche de réévaluation des projets. La mission relève la très bonne dynamique autour des projets personnalisés qui permet une bonne prise en compte des souhaits des personnes et une réflexion pluridisciplinaire élargie incluant les partenaires extérieurs.

L'antenne de Saint-Joseph envisage de formaliser un projet d'accueil et d'accompagnement qui serait réalisé dans le premier mois suivant l'admission et permettrait de poser les premiers objectifs. La mission d'évaluation souligne cette initiative intéressante et pertinente.

Les bénéficiaires rencontrés paraissent satisfaits de l'accompagnement proposé par le SAMSAH. Leur avis ainsi que leurs souhaits sont régulièrement recherchés et semblent être mis en œuvre de manière effective. La recherche ou le maintien de l'autonomie de la personne accompagnée est au cœur de l'accompagnement proposé par les professionnels du SAMSAH.

Le recueil de la satisfaction des bénéficiaires est organisé par le biais de plusieurs outils : CVS sur Bois d'Olives et Conseil de la Vie sur Saint-Joseph, enquête de satisfaction réalisée tous les deux ans, échanges réguliers entre les bénéficiaires et les professionnels, etc.

Le recueil des plaintes et réclamations des bénéficiaires est organisé sur les deux antennes. La mission recommande néanmoins d'assurer une traçabilité des plaintes et réclamations et de leur traitement, et de définir le cas échéant des actions d'amélioration globale du service.

### **4.5. La garantie des droits et la politique de prévention des risques**

- **La garantie des droits**

### **Antenne de Saint-Joseph et antenne de Bois d'Olives**

Le SAMSAH SUD a mis en place l'ensemble des outils de la loi du 2 janvier 2002. Les outils sont remis et expliqués à chaque bénéficiaire. La mission invite toutefois les deux antennes à se mettre en conformité avec les obligations en matière d'affichage (règlement de fonctionnement, Charte des droits et libertés de la personne accueillie, etc.).

Sur l'antenne de Saint-Joseph, les outils ont été récemment adaptés aux facultés de compréhension des bénéficiaires afin de faciliter leur accessibilité et leur lecture. Les documents finalisés ont été présentés aux bénéficiaires pour avis. La mission invite l'antenne de Bois d'Olives à adapter les documents de la loi 2002-02 de façon à favoriser la compréhension des bénéficiaires.

Le droit à l'information est respecté. Le consentement de la personne, ou de son représentant légal le cas échéant, est systématiquement recherché au moment de l'admission, sur la base d'une information claire et transparente sur les rôles et missions du service.

Le droit à la protection est bien respecté par le service, notamment par la vigilance des professionnels concernant la confidentialité des informations.

Le droit à l'autonomie est le pilier central de l'accompagnement réalisé par les professionnels des deux antennes. Les interventions sont centrées sur le développement de l'autonomie du bénéficiaire dans les différents aspects de son quotidien (vie quotidienne, activités, sorties, soins, etc.).

Les professionnels favorisent le droit à l'intimité en mettant en place une relation de confiance avec l'utilisateur. Le bénéficiaire est informé en amont du passage des professionnels à son domicile. Le droit à la dignité est garanti. La mission encourage le SAMSAH à prévoir un temps d'échange en équipe sur la notion d'intimité, notamment afin d'aider les professionnels du service à trouver le bon positionnement lors des entretiens qu'ils peuvent être amenés à réaliser.

Le SAMSAH SUD favorise le maintien des liens familiaux et affectifs.

#### ▪ **La politique de la prévention des risques**

##### **Antenne de Saint-Joseph**

Une procédure de gestion des événements indésirables et une fiche de déclaration d'un événement indésirable ont été formalisées par l'IMS Raphaël Babet. Les fiches sont traitées et transmises à la direction générale de la Fondation Père Favron pour les éléments les plus graves. Des actions correctrices sont mises en place. La mission encourage l'antenne à formaliser une procédure propre au SAMSAH, ou du moins, à adapter la procédure actuelle aux spécificités du service.

Les locaux de l'antenne sont en conformité avec les exigences légales en matière de sécurité, de risque incendie et de prévention sanitaire. La mission d'évaluation invite l'antenne à veiller à mettre régulièrement à jour les différents registres et à tracer les différentes interventions et exercices réalisés.

Plusieurs dispositifs garantissent la continuité et la sécurité des interventions : réunion d'équipe hebdomadaire, accueil physique et téléphonique organisé, système d'astreinte en place, etc. Toutefois, la continuité d'accompagnement peut poser problème en cas d'absence d'un professionnel. La mise en place du système de coréférence devrait permettre de répondre à cette difficulté identifiée par le service. La mission invite également l'antenne à formaliser des procédures pour la gestion des situations d'urgence.

##### **Antenne de Bois d'Olives**

Le PHD a formalisé une procédure de notification des événements indésirables graves (en date de mars 2017). Un formulaire de déclaration est mis à disposition des professionnels. Un bilan annuel des événements indésirables graves est réalisé au niveau du PHD. Des actions correctrices sont mises en œuvre.

Les locaux de l'antenne sont en conformité avec les exigences légales en matière de sécurité, de risque incendie et de prévention sanitaire. La mission d'évaluation invite l'antenne à finaliser la formalisation du registre sécurité et à le ranger de façon accessible dans les locaux.

Plusieurs dispositifs garantissent la continuité et la sécurité des interventions : réunion d'équipe hebdomadaire, accueil physique et téléphonique organisé, remplacement des professionnels absents, existence de procédures d'urgence, etc. Toutefois, les procédures d'urgence pourraient être davantage adaptées aux modalités d'accompagnement et spécificités du service.

### **Antenne de Saint-Joseph et antenne de Bois d'Olives**

Le SAMSAH Sud s'inscrit dans une dynamique générale de promotion de la bientraitance et de prévention de la maltraitance (formations sur le repérage de la maltraitance réalisées par certains professionnels du SAMSAH Sud antenne de Saint-Joseph ; diffusion des RBPP ; pratiques au quotidien qui favorisent l'expression des bénéficiaires ; discussions et échanges en réunion, portant directement ou indirectement sur la bientraitance ; groupes d'analyse des pratiques professionnelles mis en place, etc.). La mission encourage le service à faire bénéficier ses professionnels de formations régulières sur cette thématique sur les deux antennes ; et à poursuivre la sensibilisation et les réflexions en équipe pluridisciplinaire sur ces notions.

Le signalement de la maltraitance est formalisé dans la procédure du PHD relative à la notification des événements indésirables graves (antenne de Bois d'Olives). Les professionnels rencontrés sont sensibilisés à la notion de maltraitance et sur la nécessité d'en alerter la hiérarchie. Le numéro d'appel 3977 est affiché dans les locaux de l'antenne de Bois d'Olives. La mission recommande au SAMSAH d'effectuer des rappels réguliers sur l'obligation de signalement de la maltraitance.

Enfin, les risques professionnels sont étudiés dans le cadre du document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP), élaboré sur chaque antenne. Les deux DUERP intègrent une analyse des risques psychosociaux. La mission invite le SAMSAH SUD à se conformer à l'obligation légale de révision annuelle du DUERP.

## 5. Abrégé du rapport d'évaluation externe

### 5.1. La démarche d'évaluation interne

Items	Forces	Faiblesses	Propositions / préconisations proposées par l'évaluateur externe
Les priorités et les modalités de mise en œuvre de la démarche d'évaluation interne	<p><b><u>Antenne de Saint-Joseph</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Une évaluation interne réalisée entre février et mai 2017 de manière pluridisciplinaire</li> <li>▪ Recueil de l'avis des bénéficiaires et des partenaires, via la diffusion d'un questionnaire de satisfaction</li> <li>▪ Un référentiel utilisé qui s'appuie sur les RBPP de la HAS</li> <li>▪ Un rapport d'évaluation validé par le CA de la Fondation fin 2018 et transmis aux autorités de tutelle</li> <li>▪ Résultats globaux de l'évaluation présentés au CVS de l'IMS Raphaël Babet, ainsi qu'aux professionnels</li> <li>▪ Un rapport qui met clairement en évidence les points forts, points faibles et plan d'actions provisoire identifiés pour chaque critère</li> <li>▪ Un rapport validé en décembre 2018 par le CA de la Fondation Père Favron</li> </ul>	<p><b><u>Antenne de Bois d'Olives</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Partenaires non sollicités</li> </ul>	<p><b><u>Antenne de Bois d'Olives</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Associer les principaux partenaires à l'évaluation</li> <li>▪ Présenter les principaux éléments du rapport final au CVS</li> </ul> <p><b><u>Antenne de Bois d'Olives et antenne de Saint-Joseph</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mener l'évaluation interne conjointement entre les deux antennes, afin de favoriser la mise en perspective et les échanges de bonnes pratiques sur certaines thématiques, tout en veillant à bien prendre en compte les spécificités de chaque antenne.</li> </ul>
	<p><b><u>Antenne de Bois d'Olives</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Une évaluation interne réalisée sur 3 mois au cours de l'année 2017, de manière participative</li> <li>▪ Participation des bénéficiaires à certaines séances de travail</li> <li>▪ Présentation de la démarche aux familles et à l'équipe</li> <li>▪ Restitution des résultats aux équipes</li> <li>▪ Un référentiel utilisé qui s'appuie sur les RBPP de la HAS</li> </ul>		

Items	Forces	Faiblesses	Propositions / préconisations proposées par l'évaluateur externe
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Un rapport qui met clairement en évidence les points forts et les points faibles</li> <li>▪ Un rapport validé en décembre 2018 par le CA de la Fondation Père Favron</li> </ul>		
<p><b>Les instances de suivi et de pilotage permettant de pérenniser la démarche</b></p>	<p><b><u>Antenne de Saint-Joseph</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elaboration d'un plan d'actions d'amélioration de la qualité suite à l'évaluation interne présentés aux salariés de l'IMS RB</li> <li>▪ Un suivi du plan d'actions assuré par l'encadrante de soins</li> </ul> <p><b><u>Antenne de Bois d'Olives</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Formalisation d'un plan d'actions pluriannuel inclus dans un plan d'actions global consolidé à l'échelle du PHD</li> <li>▪ Un suivi des actions d'amélioration de la qualité réalisé par le comité de pilotage Qualité trimestriellement</li> </ul>	<p><b><u>Antenne de Saint-Joseph</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existence de plusieurs plans d'actions en parallèle sur l'IMS RB</li> </ul>	<p><b><u>Antenne de Saint-Joseph</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mettre en place un plan d'amélioration de la qualité global au niveau de l'IMS</li> <li>▪ Communiquer régulièrement auprès des professionnels sur la mise en œuvre du plan d'actions et les impliquer dans la démarche</li> </ul> <p><b><u>Antenne de Saint-Joseph et antenne de Bois d'Olives</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Présenter dans les rapports d'activité annuels des deux antennes un état d'avancement des actions réalisées</li> </ul>
<p><b>La dynamique générale de la démarche d'amélioration continue de la qualité des prestations</b></p>	<p><b><u>Antenne de Saint-Joseph</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Des professionnels impliqués dans la mise en œuvre du plan d'actions</li> <li>▪ Une antenne qui s'inscrit dans une dynamique d'amélioration continue de la qualité et de l'accompagnement proposé</li> <li>▪ Une démarche pilotée par le directeur de l'IMS RB</li> <li>▪ Un système documentaire qui se structure autour d'un dossier commun informatique dont l'arborescence a été récemment retravaillée</li> <li>▪ Un travail important mené pour formaliser et structurer les documents et procédures</li> </ul>	<p><b><u>Antenne de Saint-Joseph</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Absence de référent qualité et/ou d'instance permettant de piloter la démarche qualité</li> </ul> <p><b><u>Antenne de Bois d'Olives</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Une appropriation hétérogène de la démarche qualité par les professionnels</li> </ul>	<p><b><u>Antenne de Saint-Joseph</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prévoir une instance (COFIL qualité, groupe qualité, etc.) chargée du suivi et de l'actualisation du plan d'actions</li> <li>▪ Mettre en place un groupe qualité pluridisciplinaire transverse aux différents services de l'IMS, comme cela est envisagé</li> <li>▪ Renforcer éventuellement les compétences des équipes en disposant d'un temps de référent qualité</li> <li>▪ Veiller à mettre régulièrement à jour les éléments déposés sur le commun</li> </ul>

Items	Forces	Faiblesses	Propositions / préconisations proposées par l'évaluateur externe
	<p><b><u>Antenne de Bois d'Olives</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Un pilotage de la démarche qualité réalisé par le comité de pilotage Qualité qui se réunit trimestriellement</li> <li>Formalisation d'un certain nombre de procédures par le PHD applicables au service, qui font l'objet d'une validation par le Directeur</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Poursuivre la formalisation des procédures identifiées par l'antenne</li> </ul> <p><b><u>Antenne de Bois d'Olives</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Communiquer régulièrement auprès des équipes sur la démarche d'amélioration de la qualité et les impliquer dans les actions les concernant</li> </ul>

## 5.2. La prise en compte des recommandations de bonnes pratiques publiées par l'ANESM

Items	Forces	Faiblesses	Propositions / préconisations proposées par l'évaluateur externe
<p><b>Les modalités d'appropriation des RBPP et la mobilisation des recommandations</b></p>	<p><b><u>Antenne de Saint-Joseph et antenne de Bois d'Olives</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>RBPP mises à disposition des professionnels</li> <li>RBPP utilisées par l'antenne lors de ses différentes démarches évaluatives et institutionnelles</li> </ul>		<p><b><u>Antenne de Saint-Joseph et antenne de Bois d'Olives</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Poursuivre les actions de diffusion et de sensibilisation autour des RBPP auprès des professionnels, de façon à permettre une bonne appropriation par les professionnels</li> </ul>

## 5.3. Les conditions d'élaboration, de mise en œuvre et d'actualisation des projets de service et l'organisation de la qualité de l'accompagnement des usagers

Items	Forces	Faiblesses	Propositions / préconisations proposées par l'évaluateur externe
<p><b>Elaboration, mise en œuvre et suivi des projets de service</b></p>	<p><b><u>Antenne de Saint-Joseph</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Un projet de service actualisé en 2018, dont l'élaboration et la réactualisation s'est faite de manière pluridisciplinaire</li> </ul>	<p><b><u>Antenne de Saint-Joseph et antenne de Bois d'Olives</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pas de sollicitation des partenaires lors de l'élaboration</li> </ul>	<p><b><u>Antenne de Saint-Joseph et antenne de Bois d'Olives</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Associer les partenaires dans le cadre des prochaines démarches d'élaboration des projets de service.</li> </ul>

Items	Forces	Faiblesses	Propositions / préconisations proposées par l'évaluateur externe
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Un projet de service dont la taille est conforme aux RBPP de la HAS</li> <li>▪ Une appropriation du projet par les équipes qui apparaît bonne</li> </ul> <p><b><u>Antenne de Bois d'Olives</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Un projet de service révisé entre juillet et octobre 2017, de manière collaborative</li> <li>▪ Existence d'une synthèse</li> <li>▪ Un projet de service bien identifié par l'équipe de direction et mis à disposition des professionnels</li> <li>▪ Un projet de service validé par la Fondation Père Favron en décembre 2018</li> </ul>	<p>et/ou réactualisation des projets de service</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Des éléments manquants au regard de la réglementation et des RBPP</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Compléter les projets de service avec les éléments manquants (cf. §3.1.1)</li> <li>▪ Veiller à renforcer l'utilisation des illustrations, graphiques et photographies, afin de favoriser la compréhension par tous du document</li> </ul> <p><b><u>Antenne de Saint-Joseph</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Préciser la date de validité du projet en page de garde</li> <li>▪ Présenter le projet à l'équipe, ainsi qu'aux bénéficiaires, comme cela est prévu</li> <li>▪ Mettre en œuvre une instance pluridisciplinaire en charge de l'actualisation du projet de service</li> <li>▪ Faire valider le projet de service par le CA de la Fondation Père Favron</li> </ul> <p><b><u>Antenne de Bois d'Olives</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Communiquer régulièrement sur le projet de service, son actualisation et le suivi du plan d'actions</li> <li>▪ Associer les personnes accompagnées tout au long de la démarche (enquête, participation à certains groupes de travail, etc.)</li> </ul>
<p><b>Cohérence et pertinence du projet</b></p>	<p><b><u>Antenne de Saint-Joseph et antenne de Bois d'Olives</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Des projets de service en pleine cohérence avec les orientations et valeurs de la Fondation Père Favron</li> <li>▪ Un SAMSAH qui s'inscrit dans le cadre des missions définies par le CASF et le décret du 11 mars 2005, et qui rend effectif au quotidien le maintien du lien social et la veille sanitaire, et permet un soutien en</li> </ul>	<p><b><u>Antenne de Saint-Joseph et antenne de Bois d'Olives</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Un manque d'identification des missions du SAMSAH Sud par certains acteurs du bassin sud</li> </ul> <p><b><u>Antenne de Saint-Joseph</u></b></p>	<p><b><u>Antenne de Saint-Joseph et antenne de Bois d'Olives</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Poursuivre et renforcer les liens et le travail commun entre les deux antennes</li> <li>▪ Poursuivre le développement du réseau partenarial des deux antennes</li> </ul>

Items	Forces	Faiblesses	Propositions / préconisations proposées par l'évaluateur externe
	<p>milieu ouvert fondé sur la promotion de l'autonomie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Des projets et des dispositifs d'accompagnement globalement en adéquation avec les besoins des publics accompagnés : accompagnement personnalisé, équipe pluridisciplinaire, adaptation permanente aux besoins des personnes accompagnées, etc.</li> <li>▪ Un service qui apparaît bien doté sur le plan des moyens humains</li> <li>▪ Des réflexions en cours pour répondre aux enjeux identifiés : liste d'attente commune aux deux antennes, communication renforcée sur le rôle et les missions du SAMSAH, évolution vers un service moins spécialisé, formations des équipes, réponse à un pré-appel à projets régional de création d'un SAMSAH TSA, évolution de type « plateforme » pour personnes adultes en situation de handicap (antenne de Saint-Joseph)</li> <li>▪ Un SAMSAH qui apparaît bien doté au plan des moyens matériels</li> <li>▪ Une localisation de l'antenne de Bois d'Olives qui apparaît pertinente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Un taux d'activité qui a diminué en 2017</li> <li>▪ Un poste de médecin coordonnateur vacant</li> <li>▪ Une localisation au sein de l'IMS RB qui ne facilite pas la visibilité du service par les acteurs du territoire, et peut complexifier le travail d'intégration des bénéficiaires dans le milieu ordinaire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Renforcer la communication sur les missions du SAMSAH et le cadre de son intervention à destination de l'ensemble des partenaires</li> <li>▪ Mettre en place les formations nécessaires en lien avec les besoins repérés et les évolutions éventuelles : conduites addictives, troubles psychiques, TSA, etc.</li> </ul> <p><b><u>Antenne de Saint-Joseph</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Faire valider le projet de service de l'antenne de Saint-Joseph par le conseil d'administration de la Fondation Père Favron</li> <li>▪ Poursuivre les actions de recrutement d'un médecin coordonnateur et poursuivre les réflexions sur les dispositifs à mettre en œuvre afin de compenser l'absence de médecin coordonnateur</li> </ul>
<p><b>Qualité d'accompagnement</b></p>	<p><u>Qualité du cadre de vie</u> <b><u>Antenne de Saint-Joseph</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Des locaux situés dans un bâtiment situé au sein de l'IMS Raphaël Babet, ce qui permet une mutualisation de certaines ressources</li> </ul> <p><b><u>Antenne de Bois d'Olives</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un service qui dispose de locaux de qualité sur le site Albert Barbot</li> </ul>	<p><u>Qualité du cadre de vie</u> <b><u>Antenne de Saint-Joseph</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La localisation de l'antenne au sein de l'IMS ne permet pas forcément sa bonne identification par les bénéficiaires, leur entourage et les partenaires</li> </ul>	<p><u>Qualité du cadre de vie</u> <b><u>Antenne de Saint-Joseph</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La signalétique sur le site de l'IMS gagnerait à être renforcée, afin de pouvoir différencier clairement les locaux du SAMSAH des autres services de l'IMS</li> </ul>

Items	Forces	Faiblesses	Propositions / préconisations proposées par l'évaluateur externe
	<p><u>Accompagnement médical et paramédical</u> <b><i>Antenne de Saint-Joseph</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Présence d'une IDE et d'un ergothérapeute</li> <li>▪ Une IDE qui s'assure de la coordination des actions avec les professionnels de santé</li> <li>▪ Un accompagnement proposé par l'ergothérapeute qui vise à aider le bénéficiaire à retrouver un niveau d'autonomie suffisant, et à favoriser son intégration en milieu ordinaire.</li> <li>▪ Accompagnement personnalisé et adapté au cas par cas</li> <li>▪ Bonne organisation et coordination de l'accompagnement médical et paramédical</li> </ul> <p><b><i>Antenne de Bois d'Olives</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Présence d'un médecin coordonnateur qui réalise les visites à domicile de pré-admission, ainsi qu'une visite à domicile annuelle</li> <li>▪ Une IDEC qui s'assure que les personnes accompagnées bénéficient du suivi médical et paramédical adapté</li> <li>▪ Un ergothérapeute qui intervient sur sollicitation du bénéficiaire directement ou des professionnels pour une évaluation au domicile de la personne et la mise en place d'une aide technique</li> </ul>	<p><u>Accompagnement médical et paramédical</u> <b><i>Antenne de Saint-Joseph</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Absence de médecin coordonnateur sur l'antenne</li> </ul>	<p><u>Accompagnement médical et paramédical</u> <b><i>Antenne de Saint-Joseph</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Envisager l'opportunité de disposer d'un temps complémentaire d'ergothérapeute</li> </ul>
	<p><u>Accompagnement éducatif et social</u> <b><i>Antenne de Saint-Joseph</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Présence d'une CESF et d'un éducateur spécialisé</li> <li>▪ Un accompagnement sur les différents aspects de la vie quotidienne, diverses démarches (administratives, etc.)</li> <li>▪ Des accompagnements de qualité, majoritairement individuels et adaptés à chaque bénéficiaire</li> </ul>	<p><u>Accompagnement éducatif et social</u> <b><i>Antenne de Saint-Joseph</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Peu d'acteurs de la vie culturelle et de loisirs sur le territoire de Saint-Joseph</li> </ul> <p><b><i>Antenne de Saint-Joseph et antenne de Bois d'Olives</i></b></p>	<p><u>Accompagnement éducatif et social</u> <b><i>Antenne de Saint-Joseph</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Augmenter le temps de la CESF, comme cela est prévu</li> </ul>

Items	Forces	Faiblesses	Propositions / préconisations proposées par l'évaluateur externe
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Des interventions organisées à la fois au domicile du bénéficiaire, sur l'extérieur, auprès des différents partenaires</li> </ul> <p><b><u>Antenne de Bois d'Olives</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Présence d'une équipe éducative (éducatrice spécialisée et AES) et d'une assistante sociale</li> <li>▪ Une éducatrice spécialisée référente des projets personnalisés</li> <li>▪ Un accompagnement véritablement personnalisé proposé par l'équipe éducative : accompagnement à l'autonomie dans la vie quotidienne, important travail d'identification des partenaires et de mise en réseau des bénéficiaires, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Une problématique d'accessibilité et de transport qui semble prégnante sur le territoire</li> </ul>	
	<p><u>Accompagnement psychologique</u> <b><u>Antenne de Bois d'Olives</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Présence d'une psychologue dont l'accompagnement vise à accompagner la personne vers l'autonomie en milieu ordinaire</li> <li>▪ Un accompagnement psychologique sous forme d'entretiens individuels à domicile, d'évaluation des bénéficiaires, etc.</li> <li>▪ Des rencontres avec les familles à leur demande pour un entretien</li> </ul>	<p><u>Accompagnement psychologique</u></p>	<p><u>Accompagnement psychologique</u></p>

#### 5.4. L'ouverture de l'établissement sur son environnement institutionnel, géographique, socioculturel et économique

Items	Forces	Faiblesses	Propositions / préconisations proposées par l'évaluateur externe
<b>Ouverture à et sur l'environnement et dynamique partenariale</b>	<p><b><u>Antenne de Saint-Joseph</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Important travail de réseau mené actuellement par l'encadrante de soins et l'équipe afin de développer de nouveaux partenariats, de faire gagner en notoriété le service et d'en faciliter le repérage</li> <li>▪ Une antenne ouverte à et sur son environnement</li> </ul> <p><b><u>Antenne de Bois d'Olives</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Un service accessible par la route, avec une signalétique adaptée</li> <li>▪ Un site Albert Barbot desservi par les transports en commun</li> <li>▪ Une antenne ouverte à et sur son environnement</li> </ul>	<p><b><u>Antenne de Saint-Joseph</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Une localisation qui ne semble pas faciliter l'ouverture de l'antenne à et sur son territoire, ainsi que son repérage par son environnement</li> <li>▪ Peu de conventions formalisées avec les partenaires</li> </ul> <p><b><u>Antenne de Bois d'Olives</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Une antenne insuffisamment repérée par les acteurs du secteur dans son rôle et ses missions</li> </ul>	<p><b><u>Antenne de Saint-Joseph et antenne de Bois d'Olives</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Poursuivre et multiplier la présence des équipes sur le terrain auprès des partenaires</li> <li>▪ Poursuivre et multiplier les échanges et les rencontres entre les deux antennes, afin de favoriser le partage d'expériences, la réflexion sur les pratiques professionnelles et la mutualisation des ressources</li> </ul> <p><b><u>Antenne de Saint-Joseph</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Une signalétique qui gagnerait à renforcer dans le quartier et à proximité de l'IMS</li> <li>▪ Consolider les partenariats existants, notamment via la formalisation de conventions de partenariat</li> </ul>
<b>Visibilité et de perception de l'établissement</b>	<p><b><u>Antenne de Saint-Joseph et antenne de Bois d'Olives</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Des bénéficiaires qui ont exprimé une grande satisfaction vis-à-vis de leur accompagnement par le service</li> <li>▪ Des proches et/ou aidants satisfaits de l'accompagnement proposé par le service</li> </ul>	<p><b><u>Antenne de Saint-Joseph et antenne de Bois d'Olives</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Des partenaires qui souhaiteraient avoir davantage d'informations sur l'accompagnement du service et/ou qui souhaiteraient renforcer la coordination avec les équipes du SAMSAH</li> </ul>	<p><b><u>Antenne de Saint-Joseph et antenne de Bois d'Olives</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Veiller à renforcer la communication auprès des partenaires</li> </ul>

### 5.5. Personnalisation de l'accompagnement

Items	Forces	Faiblesses	Propositions / préconisations proposées par l'évaluateur externe
<b>Processus d'admission et d'accueil</b>	<p><b><u>Antenne de Saint-Joseph</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Une antenne qui fonctionne 365 jours/an, du lundi au dimanche</li> <li>▪ Un accueil physique et téléphonique assuré par le secrétariat de l'IMS RB : existence d'une permanence téléphonique</li> <li>▪ Une procédure d'admission et d'accueil du nouveau bénéficiaire décrite dans le projet de service et dans le livret d'accueil</li> <li>▪ Un processus d'admission clair, progressif et bien structuré favorisant la mise en œuvre d'un accompagnement adapté aux besoins de chaque usager et veillant au recueil du consentement de chaque personne</li> <li>▪ Mise en œuvre d'une période d'observation une fois la personne admise, de trois à six mois, afin d'affiner l'évaluation de la situation et des besoins de la personne</li> <li>▪ Réalisation d'un DIPC lors de l'admission</li> </ul> <p><b><u>Antenne de Bois d'Olives</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Accueil physique et téléphonique assuré de 8h à 15h</li> <li>▪ Un premier niveau d'information donné par la secrétaire</li> <li>▪ Des professionnels qui peuvent être joints directement sur leur téléphone portable professionnel</li> <li>▪ Formalisation d'une nouvelle procédure d'admission au cours de l'année 2018 qui s'articule autour d'une visite à domicile, d'une commission interne et d'une commission d'admission</li> <li>▪ Mise en place en cours d'une Cellule interdisciplinaire de réflexion (CIR) d'accueil</li> </ul>	<p><b><u>Antenne de Saint-Joseph</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Absence de médecin coordonnateur sur l'antenne</li> </ul>	<p><b><u>Antenne de Saint-Joseph</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Présenter le rôle des co-référents et l'identité de ces derniers aux bénéficiaires, comme cela est prévu</li> </ul> <p><b><u>Antenne de Bois d'Olives</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ S'assurer de la bonne appropriation de la nouvelle procédure d'admission par les professionnels</li> <li>▪ Mettre en place la CIR d'accueil conformément à la procédure d'admission définie</li> </ul>

Items	Forces	Faiblesses	Propositions / préconisations proposées par l'évaluateur externe
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Un bon déroulé de la phase d'admission, structurée, progressive et pluridisciplinaire</li> <li>▪ Recherche du consentement de la personne à l'accompagnement</li> <li>▪ Existence de plusieurs dispositifs afin de faciliter le temps d'accueil du nouveau bénéficiaire au sein du service (rencontres avec les professionnels et les autres bénéficiaires, mise en place d'une CIR d'accueil, etc.)</li> </ul>		
<p><b>Elaboration, rédaction et actualisation du projet personnalisé</b></p>	<p><b><u>Antenne de Saint-Joseph et antenne de Bois d'Olives</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elaboration d'un projet personnalisé, sous forme d'un Projet Individuel d'Accompagnement (PIA) pour chaque bénéficiaire dans les 6 mois suivant l'admission, puis renouvelé chaque année <i>a minima</i></li> <li>▪ Contenu des projets personnalisés qui apparaît pertinent</li> </ul> <p><b><u>Antenne de Saint-Joseph</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Système de « coréférence » en cours de déploiement sur l'antenne</li> <li>▪ Une démarche d'élaboration des projets personnalisés qui apparaît structurée et de qualité : recueil des attentes, besoins et souhaits du bénéficiaire, objectifs et modalités d'accompagnement partagés en équipe pluridisciplinaire et personnalisés en fonction de chaque bénéficiaire, etc.</li> <li>▪ Un PIA co-construit avec le bénéficiaire, en sollicitant l'ensemble des acteurs intervenant auprès du bénéficiaire (professionnels du SAMSAH et partenaires)</li> <li>▪ Un projet personnalisé qui constitue un véritable outil d'accompagnement</li> </ul> <p><b><u>Antenne de Bois d'Olives</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Existence d'une procédure pour l'élaboration et la réactualisation du projet personnalisé</li> </ul>	<p><b><u>Antenne de Saint-Joseph</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Un PIA qui n'est formalisé qu'au bout de 6 mois de présence du bénéficiaire dans le service</li> </ul>	<p><b><u>Antenne de Saint-Joseph</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Formaliser, comme cela est envisagé, un projet d'accueil et d'accompagnement qui serait réalisé dans le premier mois suivant l'admission et permettrait de poser les premiers objectifs</li> <li>▪ Dans le cadre de la co-référence, envisager de réaliser des formations sur les écrits professionnels pour les professionnels qui en ressentiraient le besoin</li> </ul>

Items	Forces	Faiblesses	Propositions / préconisations proposées par l'évaluateur externe
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Une très bonne dynamique autour des projets personnalisés qui permet une bonne prise en compte des souhaits des personnes et une réflexion pluridisciplinaire élargie incluant les partenaires extérieurs</li> <li>Des projets personnalisés qui font l'objet d'un suivi très régulier de la part du service</li> <li>Des projets personnalisés bien identifiés par les professionnels comme des outils permettant de guider l'accompagnement</li> </ul>		
<b>Fin d'accompagnement</b>	<p><b><u>Antenne de Saint-Joseph</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Des fins d'accompagnement anticipées et préparées avec le bénéficiaire et son entourage</li> <li>Un retrait progressif de l'antenne avec la mise en place d'une période de distanciation</li> <li>Organisation d'un évènement festif pour acter officiellement la fin de l'accompagnement</li> <li>La recherche de relais pour « l'après » SAMSAH</li> </ul> <p><b><u>Antenne de Bois d'Olives</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Des fins de prise en charge accompagnées par les professionnels et préparées en amont</li> <li>Un accompagnement proposé en fin de prise en charge de qualité</li> <li>Existence d'un service de suite</li> </ul>		<p><b><u>Antenne de Bois d'Olives</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Envisager la mise en place d'une enquête de satisfaction auprès du bénéficiaire afin d'évaluer cette phase et identifier d'éventuels points d'amélioration</li> </ul>

### 5.6. L'expression ou la participation individuelle et collective des usagers

Items	Forces	Faiblesses	Propositions / préconisations proposées par l'évaluateur externe
<b>L'effectivité des instances participatives</b>	<p><b><u>Antenne de Saint-Joseph</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en place d'un Conseil de la Vie qui permet d'échanger avec les bénéficiaires sur</li> </ul>	<p><b><u>Antenne de Saint-Joseph</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Des Conseils de la Vie qui ne sont pas systématiquement réalisés 3 fois par an</li> </ul>	<p><b><u>Antenne de Saint-Joseph</u></b></p>

Items	Forces	Faiblesses	Propositions / préconisations proposées par l'évaluateur externe
	l'accompagnement proposé, le territoire et l'environnement socio-familial des bénéficiaires <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Formalisation d'un compte-rendu à l'issu du Conseil de la Vie</li> </ul>	(difficulté de mobilité des bénéficiaires)	
<b>La prise en compte de l'expression des usagers pour améliorer l'accompagnement</b>	<p><b><u>Antenne de Saint-Joseph</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Un recueil de la satisfaction des usagers effectif sur l'antenne par le biais de différents outils : Conseil de la Vie, enquête de satisfaction réalisée tous les deux ans, enquêtes ponctuelles, échanges réguliers entre les bénéficiaires et les professionnels, existence d'une fiche de recueil des souhaits</li> <li>▪ Des efforts faits par l'antenne pour adapter ses outils aux spécificités du public accompagné</li> </ul> <p><b><u>Antenne de Bois d'Olives</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Un recueil de la satisfaction des usagers effectif sur l'antenne par le biais de différents outils : Conseil de la Vie Sociale, enquête de satisfaction réalisée tous les deux ans, échanges réguliers entre les bénéficiaires et les professionnels</li> <li>▪ Existence d'un registre des réclamations mis à disposition des bénéficiaires</li> </ul>		<p><b><u>Antenne de Saint-Joseph et antenne de Bois d'Olives</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Assurer une traçabilité des plaintes et réclamations et de leur traitement</li> <li>▪ Définir le cas échéant des actions d'amélioration globale du service</li> </ul>

## 5.7. La garantie des droits et la politique de prévention et de gestion des risques

Items	Forces	Faiblesses	Propositions / préconisations proposées par l'évaluateur externe
<p><b>Effectivité des outils de la loi 2002-2 et mise en œuvre effective des droits</b></p>	<p><b><u>Antenne de Saint-Joseph</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Formalisation de l'ensemble des outils de la loi 2002-2</li> <li>▪ Outils remis aux bénéficiaires lors de l'admission</li> <li>▪ Des outils récemment adaptés aux facultés de compréhension des bénéficiaires</li> <li>▪ Implication des bénéficiaires dans l'élaboration des outils</li> </ul> <p><b><u>Antenne de Bois d'Olives</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Formalisation de l'ensemble des outils de la loi 2002-2 dont le contenu est conforme aux obligations légales</li> <li>▪ Un livret d'accueil qui présente un format adapté et illustré, afin de favoriser la bonne compréhension par tous les bénéficiaires</li> </ul>	<p><b><u>Antenne de Saint-Joseph</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Outils réglementaires non affichés dans le service</li> </ul> <p><b><u>Antenne de Bois d'Olives</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Des outils qui gagneraient à être davantage adaptés aux spécificités du public accompagné</li> </ul>	<p><b><u>Antenne de Saint-Joseph</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Actualiser le règlement de fonctionnement avec les nouveaux horaires d'intervention des professionnels, comme cela est prévu</li> <li>▪ Afficher les outils réglementaires du SAMSAH, par exemple, dans la salle d'attente de l'IMS</li> </ul> <p><b><u>Antenne de Bois d'Olives</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Adapter les documents de la loi 2002-02 de façon à favoriser la compréhension des bénéficiaires</li> <li>▪ Se mettre en conformité avec les obligations en matière d'affichage : règlement de fonctionnement, Charte des droits et libertés de la personne accueillie</li> </ul>
<p><b>Actions entreprises pour assurer le respect de la vie privée, la dignité et la liberté d'aller et venir</b></p>	<p><b><u>Antenne de Saint-Joseph et antennes de Bois d'Olives</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Droit à l'autonomie qui est le pilier central de l'accompagnement réalisé par les professionnels des deux antennes</li> <li>▪ Droit à l'intimité et à la dignité garanti</li> <li>▪ Respect des liens familiaux et amicaux</li> </ul>		<p><b><u>Antenne de Saint-Joseph et antenne de Bois d'Olives</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prévoir un temps d'échange en équipe sur la notion d'intimité, notamment afin d'aider les professionnels du service à trouver le bon positionnement lors des entretiens qu'ils peuvent être amenés à réaliser</li> </ul>

Items	Forces	Faiblesses	Propositions / préconisations proposées par l'évaluateur externe
<b>Sécurité des lieux et de personnes</b>	<p><b><u>Antenne de Saint-Joseph et antenne de Bois d'Olives</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Avis favorable de la commission sécurité</li> <li>▪ Service en conformité avec les exigences légales en matière de sécurité, de risque incendie et de prévention sanitaire</li> <li>▪ Des locaux qui sont bien entretenus</li> <li>▪ Des travaux de maintenance réalisés par l'équipe Travaux/Transport de l'IMS RB pour Saint-Joseph et par l'équipe Travaux / Maintenance / Sécurité du PHD pour Bois d'Olives</li> </ul>		<p><b><u>Antenne de Saint-Joseph</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Veiller à mettre régulièrement à jour les différents registres et à tracer les différentes interventions et exercices réalisés</li> <li>▪ Formaliser des procédures d'urgence, en s'appuyant si besoin sur les procédures d'urgence réalisées au niveau de la Fondation tout en les adaptant aux spécificités du service</li> </ul> <p><b><u>Antenne de Bois d'Olives</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Veiller à davantage adapter les procédures d'urgence actuelles aux modalités d'accompagnement et spécificités du service</li> <li>▪ Finaliser la formalisation du registre de sécurité et le ranger de façon accessible dans les locaux</li> <li>▪ Former régulièrement les professionnels aux gestes de premiers secours (obligation de 10% des professionnels formés).</li> </ul>
<b>Politique globale de prévention et de gestion des risques</b>	<p><b><u>Antenne de Saint-Joseph</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Existence d'une procédure de gestion des événements indésirables au niveau de l'IMS RB</li> <li>▪ Formalisation d'une fiche de déclaration d'un événement indésirable</li> </ul> <p><b><u>Antenne de Bois d'Olives</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formalisation d'une procédure de notification des événements indésirables graves au niveau du PHD</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪</li> </ul>	<p><b><u>Antenne de Saint-Joseph</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mettre en place, comme cela est prévu, un classeur, regroupant l'ensemble des fiches d'événements indésirables et la procédure à suivre</li> <li>▪ Formaliser une procédure de gestion des événements indésirables propre au SAMSAH (ou du moins, adapter la procédure actuelle aux spécificités du service</li> </ul>

Items	Forces	Faiblesses	Propositions / préconisations proposées par l'évaluateur externe
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mise à disposition des professionnels d'un formulaire de déclaration</li> <li>Réalisation au niveau du PHD d'un bilan annuel des événements indésirables graves</li> </ul>		
<b>Prévention des risques professionnels et santé au travail</b>	<p><b><u>Antenne de Saint-Joseph</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Existence d'un CHSCT</li> <li>Réalisation d'un DUERP au niveau de l'IMS RB actualisé en 2017 et comprenant une analyse des risques psycho-sociaux</li> <li>Existence de plusieurs mesures concourant à la prévention de l'usure professionnelle : formation professionnelle, entretiens professionnels, participation au collectif SAMSAH, etc.</li> <li>Mise en place de groupes d'analyse de la pratique et de groupes de parole</li> </ul> <p><b><u>Antenne de Bois d'Olives</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Existence d'un CHSCT commun aux différents établissements et services du PHD</li> <li>Formalisation d'un DUERP en 2017 comprenant une partie consacrée aux risques psychosociaux</li> <li>Existence de plusieurs mesures concourant à la prévention de l'usure professionnelle : échanges au sein de l'équipe, formation professionnelle, entretiens professionnels, participation au collectif SAMSAH</li> <li>Mise en place de groupes d'analyse de la pratique et d'une instance éthique au niveau de l'entité Handicap Sévère</li> </ul>		<p><b><u>Antenne de Saint-Joseph</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pérenniser la réalisation des groupes de parole</li> <li>Poursuivre la mise en place des GAP</li> <li>Remettre en place les réunions cliniques, une fois la nouvelle psychologue recrutée</li> <li>Réaliser une journée « cohésion » avec l'ensemble de l'équipe, comme cela est envisagé, afin de renforcer la cohésion d'équipe</li> </ul> <p><b><u>Antenne de Saint-Joseph et antenne de Bois d'Olives</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se conformer à l'obligation légale de révision annuelle du DUERP</li> </ul>

Items	Forces	Faiblesses	Propositions / préconisations proposées par l'évaluateur externe
<p><b>Prévention de la maltraitance et promotion de la bientraitance</b></p>	<p><b><u>Antenne de Saint-Joseph et antenne de Bois d'Olives</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Des réflexions menées en équipe sur la gestion des paradoxes, et notamment l'équilibre entre autonomie et protection</li> <li>▪ Des professionnels sensibilisés à la notion de maltraitance et à la nécessité d'en alerter la hiérarchie</li> </ul>		<p><b><u>Antenne de Saint-Joseph et antenne de Bois d'Olives</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Faire bénéficier les professionnels de formations régulières sur cette thématique</li> <li>▪ Poursuivre la sensibilisation et les réflexions en équipe pluridisciplinaire sur ces notions</li> <li>▪ Effectuer des rappels réguliers sur l'obligation de signalement de la maltraitance auprès des équipes</li> </ul> <p><b><u>Antenne de Saint-Joseph</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Multiplier les temps d'échanges sur la gestion des paradoxes, afin de partager les visions de chacun et d'harmoniser ainsi les pratiques</li> </ul>

## 5.8. L'appréciation globale de l'évaluateur externe

**La mission tient à souligner la qualité des échanges lors des entretiens et l'implication de l'ensemble des professionnels des antennes et de son encadrement pour la bonne marche de l'évaluation externe.** Les membres de la mission ont pu accéder à l'ensemble des éléments leur permettant de réaliser une évaluation externe en conformité avec les exigences réglementaires et les bonnes pratiques en la matière, et ont pu rencontrer ou avoir un échange téléphonique avec l'ensemble des interlocuteurs initialement prévus.

Le service répond de façon qualitative aux missions qui lui sont confiées. Il accompagne les usagers sans se substituer aux professionnels de soin et du champ social, afin à la fois d'assurer la continuité des soins et de l'accompagnement et d'organiser les relais vers les dispositifs de droit commun dans la perspective de la fin de l'accompagnement par le service. Cette dynamique est bien intégrée par les équipes, qui œuvrent en ce sens.

La mission encourage les deux antennes à travailler davantage ensemble, pour l'échange des bonnes pratiques, la capitalisation et l'apport mutuel dans les démarches. La mission encourage également les antennes à poursuivre les réflexions en cours afin de répondre aux enjeux repérés par ces dernières (meilleure repérage et visibilité auprès des partenaires, évolution vers un service moins spécialisé, etc.).

## 5.9. Méthodologie de l'évaluation externe

Méthodologie de l'évaluation externe	
<b>Items</b>	
<b>Outils utilisés</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <u>Réglementation spécifique à la structure évaluée</u></li> <li>▪ <u>Recommandations spécifiques et transversales de l'ANESM (expression et participation des usagers dans les établissements relevant de l'inclusion sociale, accompagnements aux droits, ...)</u></li> <li>▪ <u>Analyse documentaire (outils loi 2002-2, rapports d'activités, rapport d'évaluation interne, ...)</u></li> <li>▪ <u>Visite des deux antennes</u></li> </ul>
<b>Modalités d'implication des parties prenantes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <u>Entretien avec la Direction de chaque antenne</u></li> <li>▪ <u>Entretiens individuels et collectifs avec les professionnels de chaque antenne</u></li> <li>▪ <u>Entretien avec des bénéficiaires et familles</u></li> <li>▪ <u>Entretiens individuels téléphoniques avec les partenaires</u></li> </ul>

<b>Déroulé de l'évaluation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <u>Nombre de mois : 4 mois</u></li> <li>▪ <u>Octobre 2018 : validation du projet évaluatif</u></li> <li>▪ <u>26 octobre 2018 : évaluation sur site</u></li> <li>▪ <u>16 janvier 2019 : remise du pré-rapport</u></li> <li>▪ <u>4 mars 2019 : remise du rapport définitif</u></li> </ul>
<b>Nombre total de jours-hommes</b>	<u>6 jours</u>
<b>Date de début et de fin de mission</b>	<u>Octobre 2018 (envoi du projet évaluatif) – mars 2019 (envoi du rapport final)</u>

#### 5.10. Commentaires de l'établissement sur l'évaluation externe

Sur le déroulement de l'évaluation externe	Sur les conclusions de l'évaluation externe
<p><b>Antenne de Bois d'Olives</b> L'évaluation externe s'est déroulée dans un climat agréable, constructif et a été très appréciée par l'ensemble des professionnels et des bénéficiaires qui ont pu témoigner des accompagnements et des projets menés par le SAMSAH de l'antenne de Bois d'Olives.</p> <p><b>Antenne de Saint-Joseph</b> Pas de commentaire particulier</p>	<p><b>Antenne de Bois d'Olives</b> Les conclusions de l'évaluation permettent à l'équipe pluridisciplinaire de l'antenne de Bois d'Olives de prendre du recul par rapport à leurs pratiques et de viser une amélioration continue de la qualité de leurs interventions au bénéfice du public.</p> <p><b>Antenne de Saint-Joseph</b> Pas de commentaire particulier</p>



## 6. Annexes

## 6.1. Composition de l'équipe

<p><b>REBECCA AMMAR, CONSULTANTE SÉNIOR</b></p>  <p>Rebecca AMMAR est diplômée d'un master en études et évaluation des politiques publiques de l'Université Paris-Dauphine. Avant de rejoindre Mazars en septembre 2016, elle a travaillé en tant que consultante, d'abord dans l'évaluation des politiques publiques, puis s'est spécialisée dans le secteur de la santé et du médico-social. Elle intervient notamment sur des missions d'études et d'évaluations dans le champ du médico-social, de la santé et de l'action sociale.</p> <p><b>Expériences significatives (1/2)</b></p> <p><b>Evaluations internes et externes d'établissements et services médico-sociaux</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>CCAS de Meudon (2018) – Evaluation externe service d'aide à domicile</li> <li>Entraide Sociale et Familiale (2017) – Accompagnement à l'évaluation interne du service d'aide à domicile.</li> <li>CCAS de Châtenay-Malabry (2018) – Evaluation externe du service d'aide à domicile</li> <li>CCAS Yvetot (2017) – Accompagnement aux évaluations internes de l'IME Pierre Bobée et de l'Atelier de Jour</li> <li>Les Petits Frères des Pauvres (2018-2019) – Evaluations externes des petites unités de vie Le Patio et Wendelen</li> <li>Mutualité française Centre-Val de Loire (2018) – Evaluation externe de l'EHPAD Les Bois de la Cisse</li> <li>Groupe SOS (2018) – Evaluation externe du FAM Fleur de Vie du FAM Marolchiers</li> <li>CCAS de Montreuil (2017) – Evaluation externe du service d'aide à domicile</li> <li>Foyer Au Petit Bonheur (Belgique, 2018) – Evaluation externe du Foyer occupationnel et d'accueil médicalisé pour adultes polyhandicapés mentaux</li> <li>ESAT du Haut Var (2017) – Evaluation externe de l'ESAT</li> <li>Fondation Partage et Vie (2017) – Evaluation Externe de l'EHPAD Richelot-Lassé</li> <li>Fondation Hospitalière Sainte-Marie (2016) – Evaluation externe du Foyer d'Accueil Médicalisé et du Centre d'Accueil de Jour Médicalisé Robert Doisneau.</li> </ul> <p><b>Accompagnements stratégiques et opérationnels dans le secteur médico-social</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Conseil départemental des Hautes Pyrénées (2018) – Accompagnement à la définition de la politique et des outils de contractualisation du CD pour les SAAD</li> <li>Autisme France (2018) – Accompagnement à la contractualisation des CPOM</li> <li>ANESM (2017) – Analyse de la littérature nationale et internationale portant sur l'accompagnement de la personne polyhandicapée</li> </ul>	<p><b>Chef de mission</b></p> <p><b>Profil</b></p> <p><b>Carrière</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Depuis sept. 2016 : consultante en santé et médico-social, Mazars</li> <li>Janv. 2015-août 2016 : consultante en santé et e-santé, Care Insight</li> <li>Mars 2014-oct. 2015 : consultante en évaluation des politiques publiques, ATEMA Conseil</li> </ul> <p><b>Formation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Master 2 Politiques publiques et opinion. Etudes, enquêtes, évaluations, Université Paris-Dauphine</li> <li>Master 1 Action publique et régulations sociales, Université Paris-Dauphine</li> <li>Licence d'Histoire et licence de Littérature anglaise, Université Paris-Sorbonne</li> <li>Classes préparatoires littéraires au lycée Henri IV.</li> </ul>
--	--

<p><b>REBECCA AMMAR, CONSULTANTE SÉNIOR</b></p> <p><b>Expériences significatives (2/2)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Association Abbé de l'Epée (2018) – Accompagnement à la contractualisation du CPOM</li> <li>Centre Augustin Grosselin (2017) – Accompagnement à l'élaboration des 5 projets de service</li> <li>Direction générale de la Cohésion Sociale (2017) – Appui méthodologique pour l'évaluation du plan d'action de prévention de la perte d'autonomie (PNAFPA)</li> <li>ANESM (2016) – Analyse de la littérature nationale et internationale portant sur la prévention de la violence entre les mineurs adolescents au sein des établissements d'accueil</li> <li>Métropole Grand Lyon (2017) – Audit organisationnel d'une association de protection de l'enfance</li> </ul> <p><b>Accompagnement stratégique et organisationnel dans le secteur de la santé</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ARS PACA (2018) – Accompagnement à la mise en place du centre régional de coordination des dépistages des cancers en région PACA</li> <li>ARS Normandie et Association Mathilde (2018) - Accompagnement à la mise en place du centre régional de coordination des dépistages des cancers en région Normandie</li> <li>GHT Caux Maritime (2017) – Mission d'accompagnement sur la thématique « Lien Ville-Hôpital » et la thématique « Télé-médecine » pour le territoire GHT Caux Maritime</li> <li>GHT Haute Loire (2017) – Accompagnement à la construction du projet médical partagé dans les thématiques relatives aux soins psychiatriques, aux soins d'urgences (avec PDSSES) et aux activités chirurgicales</li> <li>Institut Curie (2016) – Appui au développement de la filière internationale</li> <li>Direction Générale de la Santé (2016-2017-2018) – 4 audits de conventions de subvention d'associations.</li> <li>ARS Normandie (2017) – Evaluation et réorganisation du dispositif ERET (éducation thérapeutique)</li> <li>CC Rhône-Lez-Provence (2017) – Diagnostic territorial de santé</li> </ul> <p><b>Analyses de Besoins Sociaux</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>CCAS Marsannay-la-Côte (2018) – Analyse des Besoins Sociaux</li> <li>CCAS de Neuville-en-Ferrain (2018) – Analyse des Besoins Sociaux</li> <li>CCAS de Milhaud (2016-2017) – Analyse des Besoins Sociaux</li> <li>CCAS des Pennes Mirabeau (2017) – Analyse des Besoins Sociaux</li> <li>CIAS de la CC de Sézanne Sud-Ouest Marnais (2017) – Analyse des Besoins Sociaux</li> <li>CCAS du Perray en Yvelines (2017) – Analyse des Besoins Sociaux</li> </ul>	<p><b>Chef de mission</b></p>
---	-------------------------------

**MARGAUX BUGUET, CONSULTANTE SÉNIOR**
**Consultante évaluatrice**


**Diplômée d'une Ecole d'Ingénieur Généraliste**, Margaux BUGUET a rejoint le cabinet Mazars en 2016. De part ses missions, elle possède une bonne connaissance des enjeux auxquels sont confrontés les secteurs médico-sociaux et sociaux.

**Margaux BUGUET a ainsi participé à plusieurs missions d'évaluations publiques, d'études, ainsi que d'accompagnement stratégique et opérationnel dans le secteur du médico-social et de l'action sociale.**

**Elle a également réalisé plusieurs évaluations externes, notamment au sein de structures accueillant des personnes en situation de handicap.**

**Profil**
**Carrière**

- 2016 : Consultante Santé Mazars
- 2015 – 2016 : Stagiaire pour le CHU de Saint-Etienne

**Formation**

- Classes préparatoires au lycée Saint-Louis (Paris)
- 2016 : Ingénieur Civil des Mines

**Expériences significatives (1/2)**
**Evaluations externes**

- SAAD GCSMS Pays de l'Aven, ADMR (2018)
- Foyer de vie Bois Mocqua CHD Vendée (2018)
- CSAPA CH Grasse (2018)
- Foyer La Symphonie (2018)
- CSAPA Intermèdes du Groupe SOS (2018)
- CAARUD Lou Passavin du Groupe SOS (2018)
- LHSS Groupe SOS (2018)
- EHPAD de la Mutualité Française Centre Val-de-Loire à Vierzon (2017)
- FAM de la Fondation Partage et Vie situé à Lusigny-sur-Barse (2017)
- CSAPA de Sèvres, Boulogne-Billancourt et Saint-Cloud (2016)
- FAM Maraichers, Groupe SOS (2018)

**Etudes stratégiques et évaluations de politiques publiques**

- CD EURE (2018) : Evaluation de dispositifs et objets connectés afin de favoriser le maintien des seniors à domicile et d'agir en terme de prévention de la perte d'autonomie
- ANESM (2017) : Analyse de la littérature portant sur l'accompagnement de la personne polyhandicapée par les ESSMS (établissement et/ou domicile)
- DGCS (2017) : Analyse de la littérature nationale et internationale dans le cadre de l'évaluation du plan d'action de prévention de la perte d'autonomie (FNAPPA)
- ANESM (2016) : Analyse de la littérature nationale et internationale portant sur la prévention de la violence entre les mineurs adolescents au sein des établissements d'accueil
- Préfecture Champagne-Ardenne (2016) : Evaluation de la politique de développement des structures d'exercice coordonné des professionnels de santé libéraux en Champagne-Ardenne

1


**MARGAUX BUGUET, CONSULTANTE SÉNIOR**
**Consultante évaluatrice**
**Expériences significatives (2/2)**
**Accompagnement stratégique et organisationnel dans le secteur médico-social**

- Département d'Yonne (2017), d'Eure-et-Loir (2016), de la Corse du Sud (2016) et du Lot (2016) : Accompagnement à la mise en place de la Conférence des financeurs
- Centre Grosselin – Fondation Bellan (2017) : Accompagnement à l'élaboration du nouveau projet d'établissement
- GCS SESAN (2017-2018) :
  - Accompagnement au déploiement de l'outil « Via Trajectoire » pour personnes handicapées en Ile-de-France
  - Accompagnement au déploiement du pilote « e-transfert »
- ANAP (2018) :
  - Réalisation d'un état des lieux national de l'équipement (matériel et logiciel) dans les établissements et services médico-sociaux
  - Réalisation d'un état des lieux de la maturité en matière de sécurité et de management du SI dans les établissements et services médico-sociaux
- Siège de la fondation Bellan (2017) : Accompagnement à la réactualisation du référentiel d'évaluation interne de la fondation
- CCAS du Perray-en-Yvelines (2017) : Analyse des besoins sociaux
- Agence Régionale de Santé Alsace-Champagne-Ardenne-Lorraine (2016) : Analyse stratégique et prospective sur l'évolution de l'offre et des coopérations entre offreurs de soins sur le territoire de l'Eurométropole de Strasbourg
- HI Bourg St Andéol (2016) : Diagnostic territorial relatif aux parcours personnes âgées

**Elaboration d'outils et de référentiels pour le secteur médico-social**

- ARS Grand-Est (2017) : Réalisation d'un outil Excel permettant d'automatiser la restitution des indicateurs renseignés par les établissements de santé dans le cadre des CPOM
- Evaluations internes (2016) : Réalisation d'un outil Excel permettant d'automatiser la mise en forme et la restitution du plan d'actions pour les établissements de santé dans le cadre de leur évaluation interne

**Autres missions dans le secteur de la santé**

- HAD Hospitalita-Mutualité (2018) : Audit organisationnel, qualité et financier de la structure
- ARS Corse (2018) : Accompagnement à la mise en œuvre du Groupement Régional d'Appui au Développement de la e-santé (GRADeS) de Corse
- GHT Bresse Haut-Bugey (2017) : Accompagnement dans l'élaboration du schéma directeur des systèmes d'information des GHT
- ANAP (2016 - 2018) : Appui à l'animation du dispositif d'accompagnement des établissements de santé dans le cadre du programme « Hôpital Numérique »

2



## 6.2. Calendrier de réalisation

