



PROJET DE SERVICE 2015-2020
Du
SAVS
De MADIRAN

SOMMAIRE

INTRODUCTION	3
Chapitre I : LE SAVS	3
I.1 Un cadre d'intervention	
I.2 Territoire d'intervention, implantation des locaux	
I.3 Le public accueilli et l'évolution des problématiques	
I.4 Mise en œuvre du droit d'expression des usagers	
I.5 Missions et objectifs généraux	
Chapitre II : LE TRAVAIL EN RESEAU ET EN PARTENARIAT	8
Chapitre III : L'ORGANISATION DU SERVICE	10
III.1 Moyens en personnel	
III.2 Les moyens matériels, les horaires d'ouverture et le fonctionnement	
III.3 Communication interne: outils de communication, réunions	
Chapitre IV : LE PARCOURS D'ACCOMPAGNEMENT	11
IV.1 : Procédure d'admission	
IV.2 Les champs d'intervention	
IV.3 Les modalités de réalisation des prestations	
IV.4 L'accompagnement par le référent FINALISER UNE DEFINITION COMMUNE AVEC LE	
IV.5 Le Projet Personnalisé d'Accompagnement (PPA)	
IV.6 La fin de l'accompagnement	
Chapitre V : LES AMELIORATIONS ENVISAGEES DANS LES 5 PROCHAINES ANNEES	16

PROJET de SERVICE du

Service d'Accompagnement à la Vie Sociale de Madiran

INTRODUCTION

Le projet du SAVS s'inscrit dans le cadre du Projet institutionnel du Dispositif Médico-Social (D.M.S.) de l'Association Saint Raphaël.

Le service possède un agrément de 35 places.

Cette unité d'intervention sociale vient en complémentarité des réponses aux besoins des usagers dans la trajectoire du parcours de vie. Elle contribue à un apprentissage de l'autonomie en proposant des outils adaptés aux besoins repérés. Ces prestations font l'objet d'un **Document individuel d'Accompagnement (DIA)** d'une durée définie pouvant être renouvelée selon les besoins.

Historiquement, il existait avant l'agrément du SAVS, un service d'accompagnement en milieu ordinaire pour certains usagers du Foyer d'Hébergement.

Le présent document repose sur la réactualisation du projet de service SAVS 2009-2014. Il tient compte de l'évolution de la population accueillie (loi 2005). Ce projet se réfère aux Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles de l'ANESM :

« Elaboration, rédaction et animation du projet d'établissement ou de service »,

« Les attentes de la personne et le projet personnalisé »,

« La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre »,

Il fait également référence aux résultats de l'évaluation interne et à l'enquête de satisfaction des usagers réalisée en 2014.

L'ensemble des professionnels du service a été associé à la production du projet. Un comité de pilotage interdisciplinaire a été constitué et la diffusion aux autres professionnels a été réalisée au cours d'une réunion générale interservices Foyer d'Hébergement / Foyer de Vie / Service d'Accompagnement à la Vie Sociale.

Le projet a été validé par le CA en date du 30 Juin 2015, et sera présenté en groupe d'expression des usagers en fin d'année 2015.

Il devient une fois validé, le document de référence et un outil pour instituer la nouvelle dynamique du service.

Chapitre I : LE SAVS

I.1 Un cadre d'intervention

Le fonctionnement du SAVS s'appuie sur un cadre juridique et législatif décliné ci-dessous :

La loi N° 2002-2 du 2 janvier 2002, rénovant l'action sociale et médico-sociale, avec notamment l'affirmation des finalités de tout accompagnement : « *accueil et protection, aide au développement de l'autonomie, insertion sociale, éventuellement intégration sociale et professionnelle* ». Ce texte précise également les **droits des usagers**. Ils constituent un ensemble d'obligations. L'article 7 de la loi du 2 janvier 2002 indique ainsi :

- Le respect de la dignité, intégrité, vie privée, intimité, sécurité,
- Le libre choix entre les prestations adaptées,
- le droit à une prise en charge individualisée, de qualité, favorisant le développement, l'autonomie et l'insertion, respectant le consentement éclairé,
- Le respect de la confidentialité,
- Le droit d'accès à l'information et aux dossiers,

- L'information sur les droits et voies de recours,
- Le droit à participer à la conception et la réalisation du projet d'accompagnement,
- la participation à des réunions d'expression (CVS, commission repas, groupe d'expression des usagers, etc...)

L'intervention du SAVS est réglementée par le décret 2005-223 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 médicaux sociaux pour adultes handicapés.

« Art. D. 312-155-9. - 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 D. 312-155-5.

« Art. D. 312-155-10. - Les services définis à l'article D. 312-155-9 prennent en charge des personnes adultes handicapées dont les déficiences et incapacités nécessitent, en sus des interventions mentionnées à l'article D. 312-155-6, et dans des proportions adaptées aux besoins de chaque usager :

« a) Des soins réguliers et coordonnés ;

« b) Un accompagnement médical et paramédical en milieu ouvert.

« Art. D. 312-155-11. - Le projet individualisé d'accompagnement comprend, en sus des prestations mentionnées à l'article D. 312-155-7, tout ou partie des prestations suivantes :

« a) La dispensation et la coordination de soins médicaux et paramédicaux à domicile ou un accompagnement favorisant l'accès aux soins et l'effectivité de leur mise en oeuvre ;

« b) Un accompagnement et un suivi médical et paramédical en milieu ordinaire de vie, y compris scolaire, universitaire et professionnel.

Les prestations mentionnées au présent article sont formalisées dans le cadre du dispositif mentionné au quatrième alinéa de l'article L. 311-4.

« Art. D. 312-155-12. - Les prestations mentionnées à l'article D. 312-155-11 sont mises en oeuvre par une équipe pluridisciplinaire comprenant, en sus des personnels mentionnés à l'article D. 312-155-8, tout ou partie des professionnels suivants :

« a) Des auxiliaires médicaux régis par le livre III de la quatrième partie du code de la santé publique ;

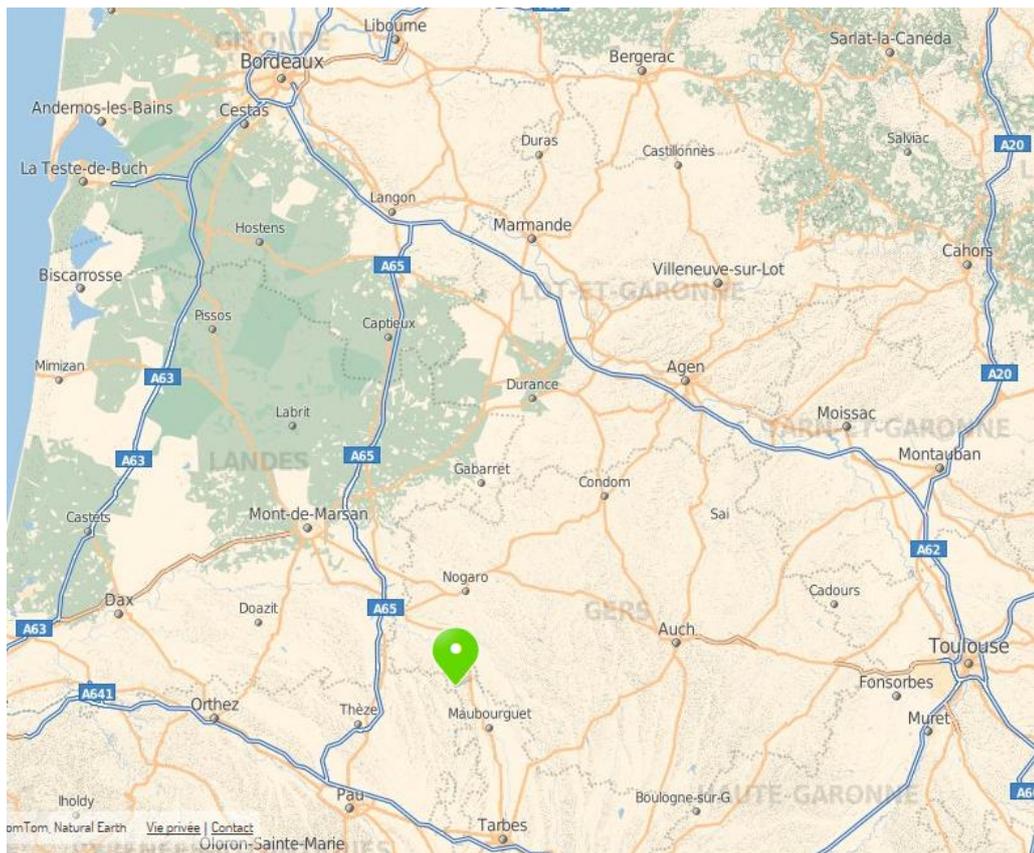
« b) Des aides-soignants.

« L'équipe pluridisciplinaire comprend ou associe dans tous les cas un médecin.

Les modalités d'accompagnement du service s'appuient également sur la Charte des droits et libertés de la personne accueillie.

Raison sociale Association gestionnaire	Association Saint Raphaël
Adresse	58 route du Vignoble - 65700 MADIRAN
Coordonnées	Tél : 05 62 31 99 30 Fax : 05 62 31 90 78 Mail : ms@esat-madiran.fr
Nature juridique	Association à but non lucratif
Autorisations des 4 établissements de l'Association	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ESAT de Madiran - 75 places (ETP) depuis le 01/11/1988 ➤ Foyer d'hébergement - 37 places dont 2 en accueil temporaire depuis le 03 avril 2009. (33 places sur le site de Madiran et 4 en logements loués par le foyer) financées par prix de journée pour des personnes travaillant à temps plein ou partiel en ESAT ➤ Foyer de vie de 14 places depuis le 03 avril 2009 financées par prix de journée pour <ul style="list-style-type: none"> • des personnes de moins de 60 ans ayant travaillé en ESAT et devenues inaptées au travail, pour qui une orientation vers un autre établissement aurait des effets défavorables. • des personnes de plus de 60 ans ayant travaillé en ESAT et faisant valoir leur droit à la retraite, dans le cadre d'une équivalence au maintien à domicile. Pour ces personnes sans activité, la perspective, pour beaucoup d'entre elles, d'une entrée à 60 ans en maison de retraite ordinaire est inadaptée du fait de leur jeune âge par rapport à l'âge moyen d'entrée en EHPAD, de leurs dépendances et de leur difficulté à supporter une rupture avec Madiran. ➤ SAVS (Service d'Accompagnement à la Vie Sociale) de 35 places depuis le 3 avril 2009, financées par dotation globale ou prix de journée pour des travailleurs ou anciens travailleurs en ESAT vivant à leur domicile
Président du Conseil d'Administration	Francis DUTOUR
Directeur	Jérôme CASTEL

I.2 Territoire d'intervention, implantation des locaux



A ce jour, il n'y a pas de territoire d'intervention clairement défini.

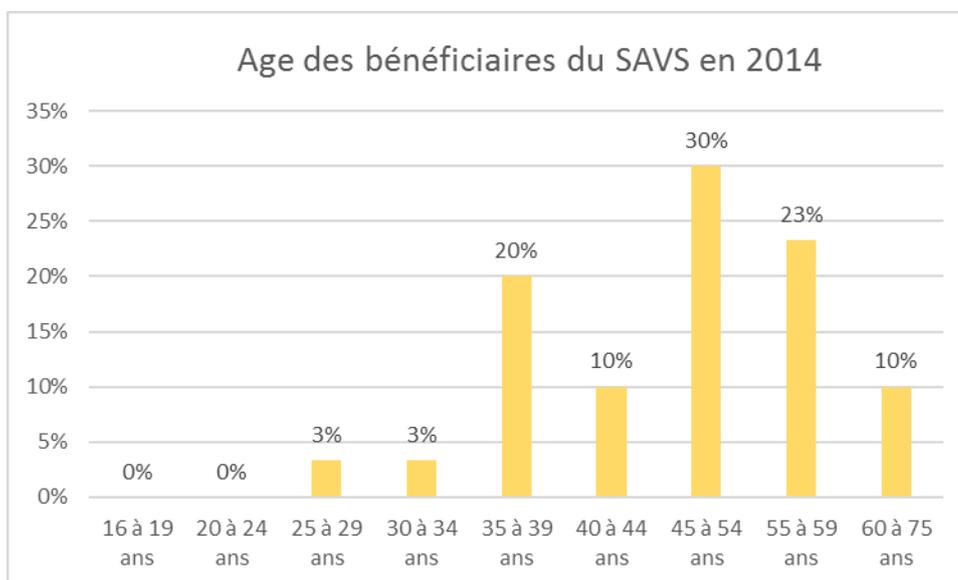
Historiquement l'ensemble des personnes accompagnées par le service est constitué de travailleurs ou anciens travailleurs en situation d'handicap de l'ESAT, résidant dans le département des Hautes-Pyrénées et du Gers, vu la situation géographique du dispositif.

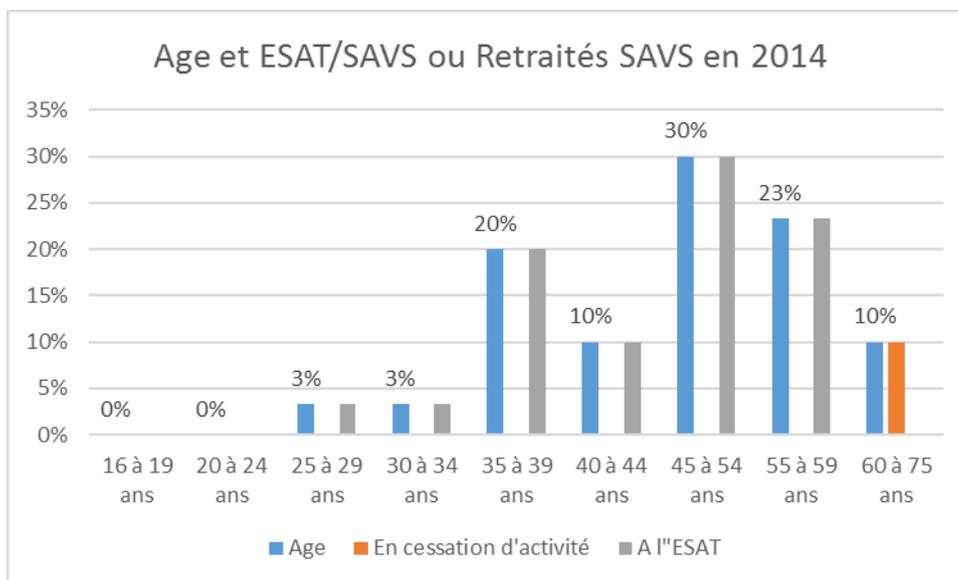
Le service intervient sur un territoire essentiellement rural, où les modalités de déplacement et de transport sont systématiquement à prendre en compte dans l'accompagnement des usagers.

Depuis 2006, le SAVS déploie son activité sur deux antennes distinctes :

- Département 65 : Maubourguet, 46 allées Larbanès (16/35 usagers accompagnés)
- Département 32 : Plaisance du Gers, 22 rue Adour (16/35 usagers accompagnés)

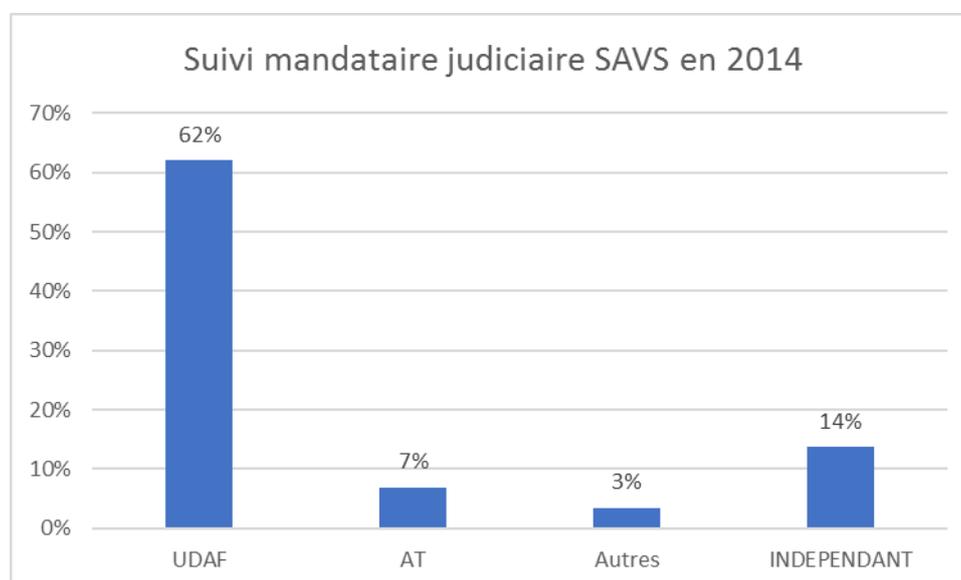
I.3 Le public accueilli et l'évolution des problématiques





30 usagers au 31/12/2014

Actuellement, les personnes au SAVS sont des travailleurs ESAT ou anciens travailleurs ESAT.



81% des personnes du SAVS ont un mandataire judiciaire

I.4 Mise en œuvre du droit d'expression des usagers

Réunions d'Expression des usagers

Les animateurs(trices) organisent des réunions d'expression des usagers en présence du DA afin d'échanger sur le fonctionnement du service et faire des propositions d'amélioration. La fréquence de ces réunions est calée sur le mode organisationnel des Conseil à la Vie Sociale du D.M.S. c'est-à-dire 3 fois par an.

Réunions d'animation

Les usagers du SAVS sont invités à une réunion bimestrielle.

C'est un moment favorisant les échanges, mais aussi la prise de parole en public, des thématiques sont abordées (rappel sur projet de service, livret d'accueil, sécurité routière, bienveillance, droits des usagers, Compte rendu de réunion d'expression des usagers, de CVS ESAT, N° de téléphone d'urgence, hygiène, diététique, vie en collectivité...).

Au cours de ces réunions sont diffusées et discutées les informations sur l'actualité de l'établissement, l'actualité locale.

Enquête de satisfaction

Elle est réalisée chaque année. La synthèse est diffusée aux usagers lors d'une réunion d'expression des usagers.

Enquête de satisfaction annuelle (annexe : cf. grille)

I.5 Missions et objectifs généraux

La mission du SAVS est d'accompagner les usagers dans la réalisation de leur projet de vie et de favoriser leur intégration dans la société, notamment sur leur lieu de résidence. Ceci s'inscrit dans le cadre de la loi de 2002 et du décret 2005-223 du 11 mars 2005.

De manière plus opérationnelle, il s'agit dans un premier temps, d'identifier ce que la personne peut faire seule, ce qu'elle ne peut pas faire seule, proposer des compensations à ce qu'elle ne peut pas faire. Par un accompagnement adapté, l'objectif est de permettre de réduire voire de supprimer la nécessité des compensations et ainsi de l'aider à réaliser son projet de vie.

Chapitre II : LE TRAVAIL EN RESEAU ET EN PARTENARIAT

L'accompagnement proposé aux personnes suivies par le SAVS ne saurait se faire sans une étroite collaboration avec leur représentant légal, pour les personnes bénéficiant de mesures de protection. Les représentants légaux sont conviés lors du bilan.

Qui plus est, la mission même d'un SAVS suppose d'être ouvert à différents types de partenaires au travers du développement d'un travail en réseau. Ce travail en réseau se développe en fonction des besoins des usagers et du service.

Aujourd'hui, nous devons concevoir le réseau en priorité comme un outil qui va venir combler un manque, une incapacité à répondre à..., afin de mobiliser des ressources diverses et variées.

La loi de janvier 2002 implique que les établissements médico-sociaux développent le travail en réseau et en partenariat pour répondre aux besoins et attentes des personnes accueillies, même lorsqu'ils ne correspondent pas au « métier » de l'établissement.

De plus, la convergence du secteur sanitaire et du secteur médico-social permet de développer un réseau comme étayage prenant en compte la variabilité du handicap psychique pour une insertion professionnelle et sociale.

On peut recenser plusieurs catégories de partenaires :

Administrations ou partenaires institutionnels et leurs commissions spécifiques, les organismes gestionnaires des mesures de protection, la MDPH, la Commission des Droits pour l'Autonomie des Personnes Handicapées (CDAPH),

Établissements sanitaires et médico-sociaux (IMPRO, ITEP, ESAT, Centres Hospitaliers Spécialisés, FH et FV)

Représentants légaux et familiaux (Mandataires judiciaires, Familles et familles d'accueil)

Intervenants médicaux et para-médicaux extérieurs (Infirmières libérales, Médecins libéraux, pharmacie)

Associations et organismes divers

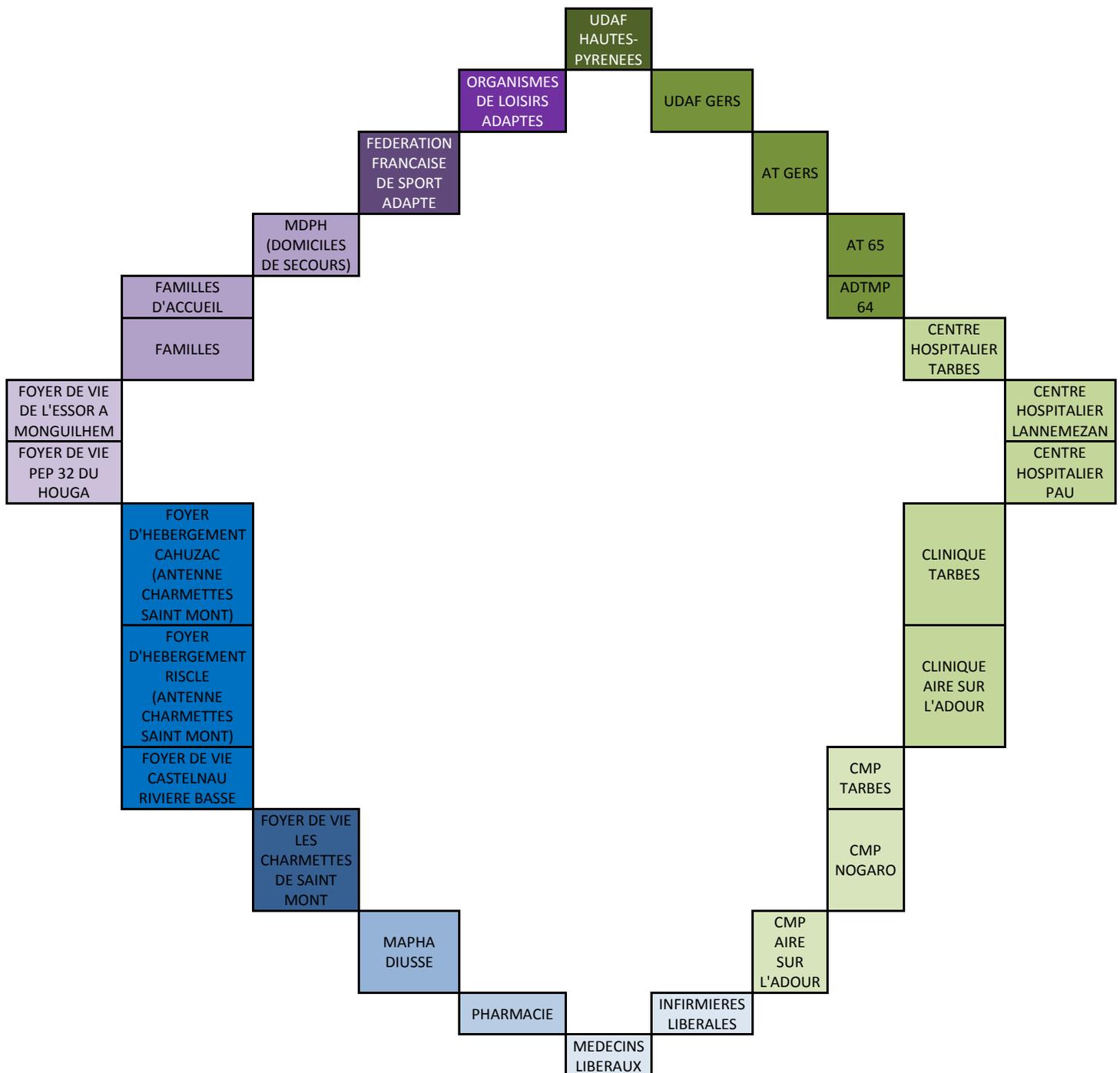
Service à domicile (ADMR, ADOM)

Organismes de loisirs

Fédération Française de Sports Adaptés

Secours populaire, Croix rouge

Associations culturelles et sportives (gym, EPISODE)



Plusieurs types de réseaux sont pris en compte par le service, chacun ayant sa particularité et son sens. Leur complémentarité favorise pour la personne une perspective d'insertion sociale dans le cadre de son projet de vie.

Pour le SAVS, il s'agit de travailler avec les partenaires

- soit en amont de l'accompagnement de l'utilisateur,
- soit lorsqu'il s'agit de trouver une orientation en fonction de la trajectoire du parcours de vie.

Il convient de préciser que le partenariat est nécessaire tout au long de la mise en œuvre du projet et qu'il a pour but d'accompagner les usagers à la sortie du dispositif (outil, relais, trajectoire).

Des rencontres régulières sont organisées avec les partenaires concernés pour coordonner les actions à mener. Ce travail relationnel est nécessaire pour créer et développer des liens, et instaurer une relation de confiance.

La mutualisation des moyens SAVS /ESAT, SAVS /Foyer de Vie et SAVS / Foyer d'Hébergement

Les DA ESAVS et ESAT sont garants de la circulation de l'information et de sa qualité. Il leur appartient de mesurer les besoins respectifs de chaque équipe en termes de diffusion pour accompagner au mieux l'utilisateur, tout en préservant le droit au respect des sphères professionnelles et privées. La communication formelle (réunion cadre) et informelle quotidienne assure une cohérence d'accompagnement des usagers et des équipes.

Cela permet également une continuité des diverses actions engagées ou des réponses à apporter lors de l'absence de l'un des DA. Le relais ainsi établi permet aux cadres lors des astreintes d'avoir une perception globale des fonctionnements, des projets en cours ainsi que des problématiques à traiter. Cela évite aussi des représentations et des jugements arbitraires sur la prestation proposée par les différents secteurs.

La notion de complémentarité entre les deux secteurs est essentielle et donne à l'utilisateur des repères structurants et un cadre contenant pour favoriser un parcours de vie cohérent.

Chaque personnel doit faciliter la fluidité du parcours de l'utilisateur en le guidant vers un interlocuteur adapté (ESAT, ESAVS). En effet, un même usager bénéficie des prestations proposées par les différents services. Ce fonctionnement permet, au travers d'une veille respective, d'affiner et de décrypter les besoins et attentes de l'utilisateur (exemple : fatigabilité repérée nécessitant d'adapter le temps de travail).

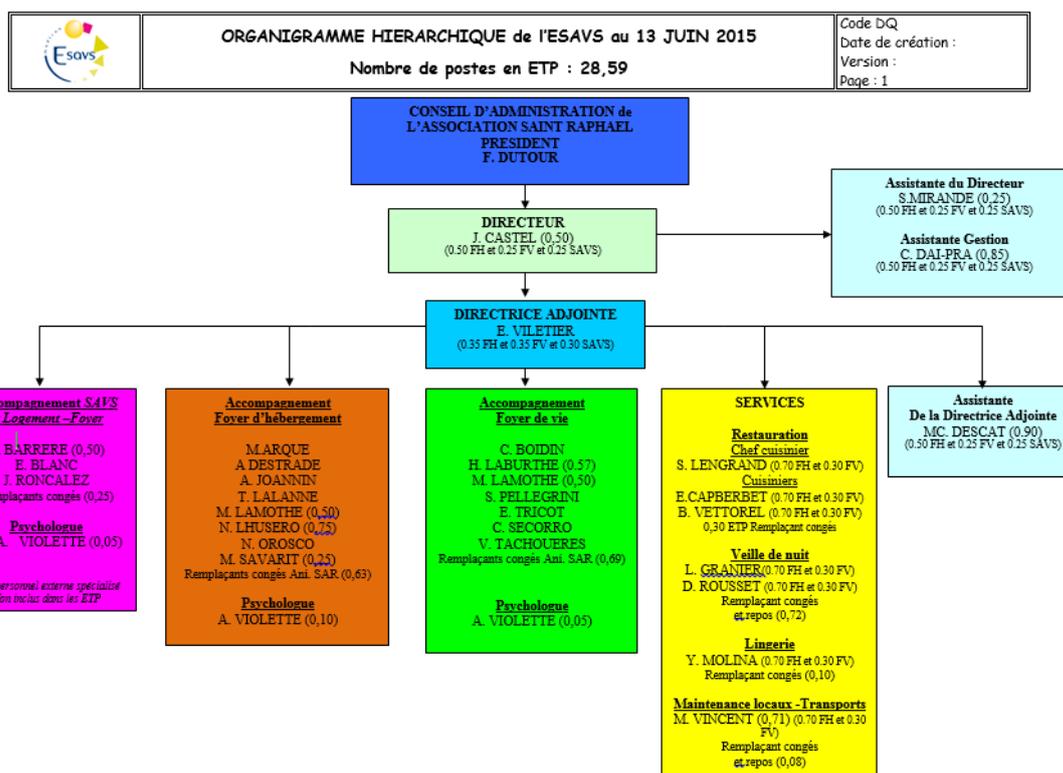
De plus, la mutualisation interservices est effective dans l'organisation quotidienne lors :

- De l'absence de salariés
- Du prêt de véhicules,
- Pour la mise en place d'activités
- Et/ou pour l'accompagnement des usagers

Chapitre III : L'ORGANISATION DU SERVICE

III.1 Moyens en personnel

Chaque personnel du service dispose d'une fiche de poste en cours d'actualisation qui définit les missions inhérentes à chaque acteur selon les besoins repérés de l'unité d'intervention sociale.



III.2 Les moyens matériels

L'accueil est réalisé sur deux antennes (Maubourguet et Plaisance du Gers). Le service dispose de moyens pour fonctionner :

- 2 véhicules de tourisme
- 2 ordinateurs portables
- 3 téléphones portables

III.3 Les horaires d'ouverture et le fonctionnement

Les horaires des animatrices sont les suivants :

- mardi : 10H / 13H - 14H / 20H
- mercredi, jeudi, vendredi : 14H / 20H
- samedi : 10H / 12H30 - 13H / 18H30

Les demandes spontanées de modification de planning de travail sont traitées en fonction de l'urgence. Le planning de travail est transmis par les animatrices au DA.

L'organisation des interventions est prévue à minima 8 jours avant. Les temps de travail des animatrices sont basés sur les disponibilités des usagers et en particulier le soir et le vendredi après-midi pour les employés à temps plein à l'ESAT. Il est possible pour les animateurs de réaliser des interventions le dimanche ou jour férié, selon des projets émanant des équipes du DMS ou des usagers. Une sortie est également organisée par le service un samedi par mois.

III.4 Communication interne: outils de communication, réunions

- L'équipe du SAVS utilise le logiciel RECITS (Réseau de Communication et d'Information en Travail Social), comme tout l'ensemble du DMS. Cette application permet de saisir toutes les données nécessaires à l'accompagnement de l'usager. Elle est également un outil de communication intra et inter-services. Chaque professionnel consulte les messages à la prise de poste.
- Chaque professionnel du SAVS dispose d'une bannette dans le « local SSI » : lors de la réunion hebdomadaire il relève son courrier.
- Il existe deux types de réunions propres au SAVS :
 - Réunion de service hebdomadaire avec les animatrices, animée par le DA, organisée en 2 temps :
 - Echange sur l'organisation, sur le fonctionnement du service et transmission d'informations
 - Suivi des usagers
 - Réunions ponctuelles en concertation avec le DA, pouvant être mises en place en collaboration avec l'ESAT.
- Des réunions générales annuelles de l'ESAVS et du DMS

Un compte-rendu de ces réunions est rédigé et publié sur Récits.

Chapitre IV : LE PARCOURS D'ACCOMPAGNEMENT

IV.1 : Procédure d'admission

Toute demande de candidature pour le SAVS est adressée au directeur par écrit, accompagnée de la notification d'orientation MDPH.

L'usager est reçu par le DA ESAVS et/ou ESAT en cas de double notification, pour un entretien avec son représentant s'il y a lieu. Une visite des établissements ESAT-ESAVS est proposée, avec remise des documents : livret d'accueil, règlement de fonctionnement, plaquette SAVS.

En fonction de l'entretien, la candidature peut être refusée en cas d'inadéquation avec le projet de service.

A l'issue de la visite, le candidat doit confirmer par écrit sa demande. Un dossier d'admission lui est adressé, et le candidat est inscrit sur la liste d'attente à réception du dossier complet.

Un courrier lui est adressé dès qu'une place est disponible, lui proposant une date d'entrée au sein du dispositif, formalisée par un premier rendez-vous avec son référent. C'est l'occasion d'informer l'utilisateur sur les prestations proposées, recueillir ses attentes et besoins. Un second rendez-vous est fixé pour co-construire le projet avec lui et rédiger un DIA dans un délai de 15 jours.

La définition des prestations se fait en concertation entre le professionnel et l'utilisateur. Avant de lister les prestations, il est nécessaire de valoriser les compétences sociales de l'utilisateur et de faire apparaître les actions qu'il va réaliser seul et celles pour lesquelles il demande une aide, un conseil, un accompagnement, un soutien, la recherche d'une ressource externe au service.

Comme il s'agit d'une démarche volontaire de l'utilisateur, il faut qu'il y ait adhésion de l'utilisateur aux prestations retenues dans le PPA.

IV.2 Les champs d'intervention

Les différentes prestations sont regroupées au sein de six champs d'intervention :

Le SAVS propose des interventions dans le cadre d'une relation d'aide graduée, adaptée aux besoins de chaque utilisateur.

L'intervention du service se fait avec la personne et non à sa place. L'objectif est de lui permettre de faire par elle-même à terme ou de mettre en œuvre les moyens de suppléer. L'équipe professionnelle apporte conseils et informations sur divers sujets.

Schéma départemental du Conseil général des Hautes-Pyrénées 2014-2018 adopté au 20 Juin 2014

« > 7.1.3 L'accompagnement social et médico social

Les Services d'Accompagnement à la Vie Sociale (SAVS) ont pour vocation d'apporter un accompagnement adapté en favorisant le maintien ou la restauration des liens sociaux, dans le milieu familial, scolaire, universitaire ou professionnel et en facilitant l'accès des personnes handicapées à l'ensemble des services offerts par la collectivité. Leurs missions consistent en l'assistance et l'accompagnement dans tout ou partie des actes essentiels de l'existence ainsi qu'en un accompagnement social en milieu ouvert.

Initialement, les SAVS ont été créés pour accompagner les travailleurs handicapés qui vivaient en milieu ordinaire. Ces services étaient étroitement liés à des ESAT. Aujourd'hui, un SAVS généraliste qui a compétence sur tout le territoire du département et qui n'est pas rattaché à un ESAT, a vu le jour portant la capacité total des cinq SAVS à 274 places (SAVS PIVAU). »

a) L'aide à l'organisation à la vie quotidienne

Consiste à accompagner la personne dans l'organisation domestique.

- Information sur l'entretien du logement, l'utilisation des produits et l'entretien des appareils électroménagers,
- Mise en place d'une intervention d'un service d'aide à domicile, suivi et gestion de planning,
- Construction d'outils pour autonomisation de l'utilisateur, avec évaluation,
- Conseil et aide au rangement des vêtements, tri et retrait des vêtements usés ou non utilisés,
- Planification du renouvellement du vestiaire, aide aux achats en fonction du budget,
- Information et conseil sur l'hygiène corporelle, l'entretien du linge personnel et de maison,
- Conseil pour établir des menus équilibrés,
- Aide pour établir la liste des achats, en fonction de l'évaluation de la consommation des produits,

- Conseil lors des achats (en fonction du budget, des éléments diététiques, ...), incitation à la découverte de nouveaux produits,
- Conseil sur le suivi des dates de limites de consommation
- Apprendre à cuisiner des plats basiques, économiques et équilibrés,
- Apprendre à utiliser les appareils de cuisson et d'électroménager.

b) L'aide à l'accès et au maintien dans le logement

Consiste à accompagner la personne pour accéder à un logement y vivre et en partir en fonction de son PPA.

- Définition du profil de logement recherché avec la personne suivant sa demande, ses ressources, les moyens de transport et les offres locales,
- Aide à la recherche de logement,
- Accompagnement lors de la visite de futurs logements,
- Contact avec les propriétaires,
- Présence pour rassurer lors de l'état des lieux, conseil sur les conséquences des dégradations éventuelles,
- Facilité des démarches pour l'ouverture et la fermeture des compteurs de fluides, du téléphone, de contractualisation d'une assurance habitation et responsabilité civile,
- Conseil sur l'utilisation des compteurs de fluides, des appareils ménagers, des sanitaires,...
- Organisation du déménagement,
- Conseils pour l'aménagement et la décoration du logement,
- Rappel des règles de vie avec le voisinage,
- Aide à la réalisation d'un diagnostic technique du logement en vue de son amélioration,
- Médiation entre le bénéficiaire et le propriétaire,
- Conseil pour la réalisation de travaux,
- Aide à l'achat de mobilier et d'électroménager.

c) Le soutien relationnel

Consiste en une écoute active, une réassurance et une médiation sur diverses thématiques (relation à l'autre, voisinage, vie affective ...).

- Ecoute et conseils élémentaires sur la vie affective et relationnelle,
- Informations collectives,
- Orientation vers un professionnel adapté,
- Intervenir en tant que médiateur entre l'utilisateur et son environnement si besoin,
- Ecoute sur les difficultés rencontrées au travail et relais si nécessaire au DA,
- Accompagnement aux rendez-vous dans le cadre des soutiens médico-sociaux de l'ESAT,
- Incitation à participer à des actions collectives favorisant l'information, la découverte, l'expression et la communication,
- Aide individuelle des bénéficiaires dans l'utilisation élémentaire des moyens de communication (téléphone, courrier, Internet).

d) L'aide aux démarches administratives et budgétaires

Consiste en un accompagnement gradué dans l'accomplissement des démarches envers divers organismes.

- Lecture et aide à la compréhension des courriers reçus, et conseil sur les réponses à donner,
- Aide à la rédaction de courriers,
- Réorientation des courriers aux mandataires, si besoin,
- Aide à la constitution de dossiers (MDPH, papiers d'identité, aide sociale...),
- Liaison téléphonique avec les mandataires et administrations diverses,
- Aide à la prise de rendez-vous avec des services spécifiques,
- Conseil sur l'archivage des documents administratifs,

- Réassurance sur les démarches à accomplir seul par le bénéficiaire,
- Accompagnement dans les démarches administratives lors des arrêts ou accidents de travail.

e) Soutien à la démarche de soin

Consiste à informer et accompagner les usagers afin de mieux appréhender les démarches liées aux soins.

- Repérer et orienter selon les besoins de soins médicaux,
- Aide administrative choix du médecin traitant, dossier admission d'hospitalisation,...
- Aide à la transmission des documents relatifs aux soins à la MSA ou à la Sécurité sociale,
- Aide à la prise et à la gestion de rendez-vous chez des médecins spécialistes, des infirmières (à domicile),...
- Accompagnement des usagers à leur demande lors de rendez-vous chez les médecins, pour rendre accessible les données concernant leur santé et les rassurer,
- Explicitation des documents invitant à des bilans et dépistages,
- Favoriser l'accès de la personne aux informations sur sa santé : prise du traitement, ... prise de risque et refus de soins,
- Orientation vers le professionnel de santé adapté,
- Réassurance sur les rendez-vous médicaux à accomplir seul par l'utilisateur,
- Favoriser la mémoire du parcours de santé nécessaire aux accompagnements médicaux,
- Promotion de la santé (réunions thématiques : sensibilisation à la contraception, hygiène bucco-dentaire, etc...),
- Accompagnement chez un diététicien ou nutritionniste, et soutien à l'utilisateur entre les rendez-vous (rappel des consignes).

f) Soutien à l'organisation des vacances et loisirs

Consiste à intégrer l'utilisateur dans le tissu associatif afin de développer une socialisation extérieure.

- Aide à la définition d'un projet de vacances, de sorties,
- Aide à la réservation de prestataires (hébergement, transport, activités...) liés au projet,
- Demande d'aides financières spécifiques,
- Liaison avec le mandataire pour la mise en œuvre du projet de vacances ou loisirs,
- Inciter à la participation de sorties collectives (animations, repas, etc...) organisées par le service.

IV.3 Les modalités de réalisation des prestations

Les prestations sont réalisées par le SAVS selon plusieurs modalités. En effet, les professionnels peuvent œuvrer de différentes façons. Il peut s'agir :

- D'un travail de l'animateur seul, en l'absence du bénéficiaire concerné (par exemple: préparation de dossier, contact avec partenaires,...),
- D'entretiens d'écoute et conseils entre l'animateur et le bénéficiaire sur le lieu d'accueil du service ou dans son logement, sous forme d'action de soutien et de réassurance. Les professionnels mettent en place des entretiens individuels, non directifs nécessaires pour appréhender l'individu dans toute sa singularité.
- D'actions collectives. Différents thèmes peuvent être abordés : la sexualité, la relation aux autres, la cuisine, la diététique, l'hygiène,....
- D'animations ou de sorties organisées par le service. Le but est de favoriser l'intégration des usagers, de rompre l'isolement et d'échanger sur les expériences vécues de chacun ce qui permet de faire du lien social et d'élargir les centres d'intérêt. L'objectif est de proposer un large panel d'activités, de les inscrire dans la régularité, afin d'amener les usagers à se les approprier et les pratiquer de manière indépendante. Il ne faut pas oublier le fait que l'un des objectifs du SAVS est de permettre à l'utilisateur de s'insérer dans la vie sociale de son lieu de résidence.

- De médiations de l'animateur entre usagers, ou entre usager(s) et acteurs externes (dont les mandataires),
- D'entretiens entre l'utilisateur et deux professionnels du SAVS (deux animateurs, ou un animateur et le DA) dans le cadre de situations complexes,
- D'actions de sensibilisation et de mobilisation du réseau dans des situations complexes par l'animateur. Orientation vers des partenaires spécialisés.

L'un des points importants, gage du bon déroulement de l'accompagnement, est la relation de confiance entre l'animateur et l'utilisateur.

Les prestations sont réévaluées régulièrement tout au long de l'accompagnement.

IV.4 - L'accompagnement par le référent

Chaque professionnel dispose de références, mais son action ne se limite pas à ses propres référés. **Cette relation n'est pas une relation exclusive : l'utilisateur peut s'adresser à un autre membre de l'équipe, l'équipe est le tiers et le relais dans cette relation.**

Le référent rencontre l'utilisateur au moins mensuellement pour s'assurer de la mise en œuvre du PPA. Il s'assure que les demandes de l'utilisateur soient entendues, analysées et formalisées dans le PPA.

Il veille aux relations sociales de la personne (y compris la réception du courrier) et à son intégration à l'ESAT. Il est l'interlocuteur de la famille et/ou du représentant légal. Le référent reçoit l'utilisateur au cours d'entretiens individuels pour l'aider à réguler les relations avec l'environnement professionnel ou sur le lieu de vie, ou avec l'environnement externe, en collaboration avec les DA de l'ESAVS et de l'ESAT.

Il rencontre le mandataire judiciaire concernant le budget et les projets de la personne.

Il est disponible pour aborder avec l'utilisateur toutes les questions, et pour l'orienter, si nécessaire, vers des personnes ou organismes extérieurs.

Il est vigilant quant à de possibles actes de maltraitance.

Il accompagne la personne pour les démarches administratives spécifiques (mesure de protection, contentieux...).

Le référent veille à garder la « bonne distance » avec la personne accueillie. Il est à la fois un interlocuteur privilégié, tout en n'étant pas son interlocuteur unique.

Il exerce la fonction de référent suppléant lors des absences du titulaire et échange régulièrement avec lui pour connaître les éléments concernant les usagers.

Il est « un pivot » entre les différents partenaires.

IV.5 Le Projet Personnalisé d'Accompagnement (PPA)

Le SAVS travaille en lien étroit avec l'ESAT, le Foyer de vie, le Foyer d'hébergement, les services annexes pour assurer la cohérence de l'accompagnement de l'utilisateur. Une ou des réunions ponctuelles peuvent être planifiées à la demande de chaque usager ou de celle de toute personne servant ses intérêts (équipe éducative, mandataire, etc...).

- ✓ Le PPA est un outil spécifiquement élaboré pour personnaliser les projets et les parcours de la personne accueillie.
Lors de l'admission, suite aux premiers entretiens, le référent propose un Projet Personnalisé d'Accompagnement précisant :
 - Les attentes et les souhaits de l'utilisateur, ses besoins, ses points forts
 - Les souhaits de la famille et/ou du représentant légal
 - La coordination des différentes actions à l'attention de l'utilisateur sur des objectifs communs
 - La garantie des prestations individualisées et collectives.
- ✓ Le PPA, co-construit avec le référent dans le semestre, est le support formalisant l'accompagnement du projet de vie individualisé de chaque usager. Il est mis en œuvre par le référent et l'ensemble de l'équipe du SAVS. Cette démarche conduit à favoriser la participation de l'utilisateur à l'élaboration et à la mise en place du projet de vie en :
 - Formalisant des entretiens préparatoires pour identifier les objectifs,

- S'assurant qu'aucun besoin d'accompagnement ne soit omis,
- Individualisant les modalités d'accompagnement basées sur les compétences et potentiels de l'utilisateur,
- Définissant un calendrier de réalisation,
- Participant aux réunions de PPA et en exprimant sa position, ses attentes et écoutant les avis des professionnels accompagnants.

Le PPA est réactualisé une fois par an, en intégrant les différents événements susceptibles de se produire dans le parcours de la personne (ANESM - Les attentes de la personne et le projet individualisé).

Cette organisation a été longuement mûrie et part de l'idée que (Projet de service SAR/SAJ 2009-2014) : « Ce dispositif a pour intérêt de garantir à chacun (Chaque résident) d'être pris en compte durablement, même s'il n'exprime pas ouvertement la demande. En outre, l'intervention de plusieurs professionnels à des places différentes permet une pluralité de regards sur une situation donnée et donc une pluralité de savoirs dont la relativité se trouve renforcée. La personne accueillie a davantage de possibilité de se positionner et d'échapper au tout savoir du professionnel » (JR-Educatrice à Madiran- 2006).

Le PPA est signé par l'utilisateur après relecture avec le référent ou le suppléant.

Il est diffusé au cours des réunions de suivis d'accompagnement des usagers et les axes de travail sont repris en équipe tout au long de l'accompagnement afin de permettre une cohérence de parcours.

IV.6 La fin de l'accompagnement

Tout usager à la possibilité de demander une fin d'accompagnement SAVS par écrit.

Toutefois l'accompagnement peut prendre fin dans les cas suivants :

- ✓ Au moment du renouvellement de l'orientation SAVS, la CDAPH ne donne pas son accord pour que la personne soit suivie par le SAVS.
- ✓ A la fin de la procédure de sortie qui est mise en œuvre, dès que l'animateur et l'utilisateur, lors du bilan, estiment que la prestation SAVS n'est plus nécessaire.
- ✓ La prestation est réalisée ou la personne a suffisamment gagné en autonomie.
- ✓ En cas de non respect du règlement de fonctionnement.
- ✓ En cas de non adhésion de l'utilisateur à l'accompagnement contractualisé

Un entretien de fin d'accompagnement avec l'utilisateur est conduit par le DA et le référent pour reprendre les motifs de rupture du DIA. Un compte rendu est réalisé et archivé dans le dossier de la personne. La MDPH est informée de la situation par courrier.

Chapitre V : LES AMELIORATIONS ENVISAGEES DANS LES 5 PROCHAINES ANNEES

- Mettre en œuvre les préconisations et axes d'améliorations de l'évaluation EXTERNE,
- Renforcer les relations et conventionner avec les partenaires.
- Formaliser les temps de rencontre avec les partenaires externes au SAVS.
- Fournir à chaque usager une carte avec les numéros importants dont il pourrait avoir besoin, et qu'il conservera dans son portefeuille.
- Organiser des actions collectives sur des thèmes très particuliers, pouvant difficilement être abordés en individuel.
- Installer de la régularité dans les animations organisées par le service.
 - RECITS (Réseau Intranet) : voir projet institutionnel page 5/21
 - Projet APSA
 - Parcours de santé
 - Objectifs évaluation interne

- Objectifs évaluation externe
 - Contrat d'accompagnement
- Grille d'évaluation
- Dossier unique à travailler
- Réactualiser les documents de la loi 2002
- Mettre en place des procédures, astreintes, sécurité, accueil etc
- Mise en place d'une Commission bientraitance

Questionnaire de satisfaction résultats généraux

Afin d'évaluer et d'améliorer les prestations du service, nous vous proposons de remplir ce questionnaire. Il est anonyme.

Vous

Sexe : 8 Féminin 23 Masculin

Age : 2 18 à 30 ans 15 31 à 50 ans 13 51 à 70 ans 1 71 et plus

Situation professionnelle : 27 employé ESAT 2 Retraité 2 Autre

Avez-vous une mesure de protection ? 24 Oui 7 Non

Si oui, est-ce une : 4 tutelle 5 curatelle simple 16 curatelle renforcée

Voyez-vous au moins une fois par an de la famille ou des amis extérieur à l'ESAT ? 29 Oui 2 Non

<u>Le service</u>	 OUI	 NON	 JE NE SAIS PAS
Etes-vous satisfait(e) de l'accompagnement proposé par le service ?	30		1
Lors des rendez-vous et des appels passés à l'animatrice du service êtes-vous bien accueilli(e) ?	31		
Vous sentez vous écouté(e) lorsque vous demandez quelque chose ?	30	1	
Lorsque vous laissez un message sur le portable du service, êtes-vous rappelé(e) dans les 24H (hors weekend)?	28		3

<u>Votre liberté</u>	 OUI	 NON	 JE NE SAIS PAS
Souhaitez-vous accéder à votre dossier sur Récits par réseau internet?	21	9	1
Pensez-vous que les animatrices service respectent votre liberté de faire des choix?	29	1	1
Si non, apportez un exemple : - L'animatrice veut tout jeter			
Pouvez-vous poser toutes les questions que vous voulez au Conseil à la Vie Sociale ?	22	8	1
Si non, donnez un exemple : - Car je n'ai rien à dire - 4 Car pas d'idée de question - 2 Car je ne viens pas au CVS - Certaines ne peuvent pas être posées			

<u>Le contrat d'accompagnement</u>	 OUI	 NON	 JE NE SAIS PAS
Etes-vous d'accord avec les actions prévues dans votre contrat d'accompagnement ?	27		4
Est-ce que votre contrat d'accompagnement est relu et modifié avec vous à chaque bilan (soit une fois tous les 20 mois) ?	23		8
Savez-vous qui est votre référent ?	30		1

<u>Les actions de sensibilisations et votre intégration sociale</u>	 OUI	 NON	 JE NE SAIS PAS
Avez-vous déjà participé à des ateliers (tri des déchets, esthétique, relation à l'autre) ?	14	14	3
Si non, précisez pourquoi : <ul style="list-style-type: none"> - 6 Ca ne m'intéresse pas - 2 Je ne sais pas - Je viens d'arriver dans le service - Je travaille lors de ces ateliers - Je n'ai pas le temps - 3 je n'étais pas au courant 			
Souhaitez-vous participer à d'autres ateliers de sensibilisations?	14	13	4
Si oui, donnez des exemples: <ul style="list-style-type: none"> - Visiter une chocolaterie - Aider pour le Téléthon ou le Sidaction - Alcool, tabac, entretien, hygiène, propreté - 4 Pas d'idée - 2 Coiffeur, esthétique - 4 Cuisine - Théâtre et chorale - Réunion pour mieux connaître le village - Sorties (mer et montagne) 			
Est-ce que le service vous aide à trouver des activités extérieures ? (club de sport, gym, marche, cuisine...)	14	17	
Si non, pourquoi ? <ul style="list-style-type: none"> - 4 pas le temps - Pas envie - Je viens d'arriver - 4 Je cherche seul - 5 Ca ne m'intéresse pas - Car je n'ai jamais demandé - Ne sais pas 			

Souhaitez-vous être aidé pour occuper votre temps libre ?	7	23	1
Si oui, de quelle manière ? <ul style="list-style-type: none"> - Ne sait pas, n'a pas d'idée - 2 Faire plus d'activités - Trouver une activité facile à faire - Être orienté vers une salle de sport pour pouvoir rester en forme, me sentir mieux. - Le vendredi après-midi surtout sur l'informatique - Pour les papiers 			

Avez-vous rempli ce questionnaire seul(e)?

1Oui

30 Non

Avez-vous rempli ce questionnaire avec l'aide de la stagiaire ?

30 Oui

1Non

Merci de votre participation