

*1 rue de l'égalité
92220 BAGNEUX
Tél 01 55 58 00 91*



RAPPORT D'ACTIVITÉS 2023

SAMSAH ESPERANCE

Site :

171 avenue Georges Clémenceau
92000 NANTERRE

Directeur : **Bénédicte Campello**

Chef de service : **Hélène Le Page
et Nadira Ouasti**

Espérance hauts de seine - ehs	5
LA STRUCTURE SAMSAH espérance	6
<i>LES MISSIONS</i>	6
<i>L'ACTIVITÉ 2023 EN chiffres</i>	7
<i>LES ÉVÈNEMENTS MARQUANTS 2023</i>	8
LES PERSONNES ACCOMPAGNÉES	9
Durée moyenne de séjour ou durée moyenne de PEC	10
<i>LES PROFILS DU PUBLIC</i>	10
Typologie	10
Au regard de la situation de handicap	11
Au regard de la protection juridique	11
Au regard de l'activité et emploi	12
Au regard de leur provenance géographique	12
<i>LES ADMISSIONS EN 2023</i>	12
Les demandes d'admission	12
La provenance	14
<i>LES PERSONNES SORTIES EN 2023</i>	14
Les motifs de sortie	15
Les orientations post-sorties	15
L'ACCOMPAGNEMENT	16
<i>LES TYPES D'ACCOMPAGNEMENT</i>	16
<i>LES THÈMES D'ACCOMPAGNEMENT ABORDÉS</i>	18
<i>LES PROJETS D'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉS</i>	19
<i>LES SÉJOURS EXTÉRIEURS</i>	19
<i>LES ACTIVITÉS</i>	19
<i>LE MAINTIEN DU LIEN AVEC LES FAMILLES ET LES PROCHES</i>	20
L'ÉQUIPES ET L'ORGANISATION DU TRAVAIL	21
<i>LE PERSONNEL</i>	21
Répartition des effectifs / fonction	21
Pyramide des âges	22
Taux de rotation des personnels sur effectif réel	22
Formation des équipes	22
<i>LES VACANCES DE POSTES</i>	24

Taux d'ETP vacants -----	24
<i>L'ABSENTEISME</i> -----	24
Taux d'absentéisme -----	24
Absentéisme / motifs -----	25
<i>Concernant les difficultés de recrutement dans le secteur social et médico-social</i> -----	25
LES RÉSULTATS FINANCIERS 2023 -----	26
<i>ANALYSE DU RESULTAT</i> -----	26
Activité -----	26
Charges de personnel – groupe 2 -----	26
Autres charges d'exploitation -----	28
Produits de la tarification -----	30
<i>SYNTHESE DU RESULTAT</i> -----	30
Détermination du résultat au titre de l'exercice 2023 -----	30
Proposition de l'affectation du résultat de l'exercice 2023 -----	30
LA DÉMARCHÉ D'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ -----	31
<i>LE PILOTAGE DE LA DEMARCHE QUALITE</i> -----	31
<i>LA MISE EN OEUVRE DU DISPOSITIF D'EVALUATION</i> -----	34
<i>LE SUIVI DE LA SURVEILLANCE ET DE LA GESTION DES RISQUES</i> -----	37
<i>LE SUIVI DE LA MISE EN OEUVRE DES DROITS DES USAGERS</i> -----	38
LE PLAN D' ACTIONS ET AMELIORATION CONTINUE DE LA QUALITE 2024 -----	39
ANNEXES – Affiches Qualité et Auto-evaluation -----	45

Espérance hauts de seine - ehs

« **Vers le Rétablissement, ensemble** » - Projet associatif 2022-2026

Espérance hauts de seine accompagne des personnes sujettes à des troubles psychiques, quel que soit leur parcours, en vue de la réalisation de leurs projets.

Affiliée à l'UNAFAM, **espoir hauts de seine** s'appuie sur les valeurs fortes de l'espoir, en plaçant la personne accompagnée dans une dynamique portée par la projection vers un aller mieux et une vie satisfaisante, au regard des critères qu'elle se fixe pour elle-même. L'accompagnement soutient les attentes et besoins exprimés par la personne elle-même.

Depuis 40 ans, les projets et les activités de l'association s'appuient sur l'engagement et les compétences de nos équipes éducatives, sociales et médicales.

NOS ACTIONS

Espérance hauts de seine assure la création et la gestion de structures sur l'ensemble des Hauts de Seine, adaptées aux besoins des personnes qu'elle accompagne : continuité des soins, accès à un logement décent, à un accompagnement social et à des dispositifs d'insertion adaptés :

Favoriser l'insertion sociale, professionnelle et l'entraide

- Etablissement d'accompagnement par le travail Jean Caurant – ESAT – 55 travailleurs
- Missions de gestion auprès de 6 Groupes d'entraide mutuelle – GEM

Accompagner

- Service d'accompagnement à la vie sociale – SAVS – 52 personnes
- Service d'accompagnement médico-social – SAMSAH – 81 personnes dont 16 accompagnées en SAMSAH renforcé

Héberger

- Foyer d'hébergement *Jean Caurant* – 54 résidents
- Etablissement d'accueil médicalisé *La Fontaine des Vœux* – FAM – 39 résidents, dont 7 résidents en pavillon Autonomie – Hors les murs

Loger

- Résidence-accueil Santos Dumont à Suresnes – 24 résidents
- Résidence-accueil Belloeuve à Malakoff – 14 résidents
- Appartements associatifs – 29 résidents

En capacité d'innover, se renouveler et repenser son action auprès du public, **espoir hauts de seine** a conduit en **2023** des projets importants :

- Poursuite de l'évolution de ses pratiques professionnelles d'intervention auprès des personnes par une **démarche de Rétablissement**,

- Renforcement de sa **politique Qualité** par l'actualisation de ses **projets de service et d'établissement**, la mise en place d'une **démarche d'auto-évaluation appuyée sur les personnes accompagnées et les équipes**, la conduite de la réalisation de 4 **évaluations externes**,

- Ouverture de **nouvelles actions** :

Juin : 8 résidents en appartements à Nanterre dans le cadre du projet d'**Aide à la vie Partagée**

Juillet : 8 personnes suivies dans le cadre du **SAMSAH renforcé**

Août : 9 résidents en **gestion locative adaptée** en appartements à Gennevilliers, dans le cadre d'un partenariat avec l'hôpital Roger Prévôt

Octobre : 7 résidents au **pavillon Autonomie-Hors les murs du FAM**

LA STRUCTURE SAMSAH ESPERANCE

LES MISSIONS

Conformément au Code d'Action Sociale et des Familles, le SAMSAH intervient auprès de personnes adultes en situation de handicap dont les déficiences et incapacités rendent nécessaires une assistance ou un accompagnement pour tout ou partie des actes essentiels de l'existence. Il dispense un accompagnement médico-social en milieu ouvert et un apprentissage à l'autonomie.

Le SAMSAH intervient en mettant en œuvre :

- La délivrance d'informations et de conseils,
- Un soutien à la réalisation des actes de la vie quotidienne, domestique et sociale,
- Un appui à l'inclusion dans la cité, à l'exercice de la citoyenneté,
- Un accompagnement à la réalisation de soi dans une activité de journée thérapeutique, scolaire, universitaire, professionnelle ou de loisir,
- Une vigilance à l'état de santé et un accompagnement à l'accès au soin,
- Un suivi des fluctuations médicales et psychologiques et une orientation vers les équipes qualifiées pour leur suivi au long cours,
- Un soutien de la personne à coordonner les interventions de son propre réseau.

Les prestations sont délivrées au domicile de la personne, dans tous les lieux où s'exercent ses activités sociales, son suivi de santé, son activité de jour et ses démarches administratives, ainsi que dans les locaux du service.

Le SAMSAH ehs s'adresse à des personnes adultes en situation de handicap psychique disposant d'une notification d'orientation émise par la MDPH. Il intervient sur la totalité du territoire des Hauts de Seine et dispose à cet effet de deux antennes situées à Nanterre (bureau principal) et à Bagneux.

Il dispense deux modalités d'accompagnement :

- Un accompagnement médico-social dispensé depuis l'ouverture du service en 2007. Celui-ci concerne 65 personnes. Il est identifié dans les indicateurs ci-dessous par l'indication « SAMSAH socle ».
- Un accompagnement médico-social plus intense au regard du nombre d'intervention et de leur fréquence, organisé à destination de personnes sortantes d'hospitalisation de longue durée en service psychiatrique. Disposant d'un agrément de 16 places, il a ouvert en juin 2023. Il s'appuie sur un partenariat avec un service d'aide à la vie partagée. Il est référencé et désigné ci-dessous comme « SAMSAH renforcé ».

Il est ouvert tous les jours de l'année, dimanches et jours fériés compris. Une astreinte téléphonique à l'intention des personnes accompagnées fonctionne à tout moment en dehors des horaires d'ouverture du SAMSAH.

Horaires d'accueil secrétariat/téléphonique	Heure d'ouverture	Heure de fermeture
Lundi	09h00	17h00
Mardi	09h00	17h00
Mercredi	09h00	17h00
Jeudi	09h00	17h00
Vendredi	09h00	17h00
Samedi - Dimanche	Fermer	Fermer
Horaires d'accompagnement par le service	Heure de début	Heure de fin
Lundi	09h00	19h00
Mardi	09h00	19h00
Mercredi	09h00	19h00
Jeudi	09h00	19h00
Vendredi	09h00	19h00
Samedi	10h30	18h30
Dimanche	11h00	18h30
Astreinte	oui	
En présentiel/téléphonique	Téléphonique	
Amplitude horaire de l'astreinte	Heure de début	Heure de fin
Du Lundi au vendredi	19h00	09h00
Samedi & dimanche & jour férié	09h00	09h00

L'ACTIVITÉ 2023 EN CHIFFRES

Capacité autorisée en nombre de places au 31/12/2023	81
<i>SAMSAH socle</i>	65
<i>SAMSAH renforcé</i>	16
Capacité installée au 31/12/2023	73
<i>SAMSAH socle</i>	65
<i>SAMSAH renforcé</i>	8
Nb de personnes présentes au 1 ^{er} janvier 2023	66
Nb de personnes présentes au 31/12/2023	71
<i>SAMSAH socle</i>	65
<i>SAMSAH renforcé</i>	6
Nb total de personnes accompagnées sur l'année 2023	83

Nombre de jours réalisés dans l'année 2023	24 548
<i>SAMSAH socle</i>	22 996
<i>SAMSAH renforcé</i>	1 552
Nombre de journées théoriques	27 693
<i>SAMSAH socle</i>	23 725
<i>SAMSAH renforcé</i>	3 968

	2019	2020	2021	2022	2023
Taux d'occupation	96,43%	96,09%	102,17%	97,17%	88,64%
				SAMSAH socle	96,93%
				SAMSAH renforcé	39,11%

Taux de rotation	SAMSAH socle	SAMSAH renforcé
21,83%	16,15%	83,3%

LES ÉVÈNEMENTS MARQUANTS 2023

Les 28 au 29 mars 2023 : Identification et formation d'un trinôme qualité composé d'une personne accompagnée, d'un salarié non cadre et d'un salarié cadre ; dans l'objectif de co-porter l'amélioration continue de la qualité au sein du SAMSAH.

Du 31 mai au 2 juin 2023 : Auto-évaluation du SAMSAH, mené par le trinôme qualité avec le soutien de l'organisme Alfapsy.

Les 9 et 10 mai 2023 : Journées réflexives des deux services d'accompagnement ehs (SAMSAH et SAVS) sur le thème de l'accompagnement : quelle est cette technique d'intervention et comment cela se traduit dans nos pratiques ?

Juin 2023 : ouverture des 8 premières places de l'extension du SAMSAH : dispositif novateur de SAMSAH renforcé. Prévu pour 16 places, ce dispositif s'adresse à des personnes hospitalisées sur une longue durée en service psychiatrique et qui sont sans solution de sortie pour des raisons liées à l'absence de logement et d'accompagnement adaptés. Cet accompagnement s'adosse à des habitats inclusifs prévus à Nanterre et à Bagneux. Les 8 places de logement ayant été ouvertes en juin 2023 à Nanterre, l'accompagnement renforcé a immédiatement commencé. Plusieurs rencontres préalables ont eu lieu sur le site de soin de Moisselles pour accompagner la sortie et préparer les projets de colocation et d'accompagnement.

Du 8 au 14 juin 2023 : semaine « savoir différer » à Nanterre. La réponse immédiate et systématique à des demandes non urgentes impacte le fonctionnement du service et la relation de dépendance des personnes accompagnées. Une expérimentation collective du report de la réponse a eu lieu pendant une semaine, avec le soutien de la cheffe de service.

Les 19 et 20 septembre 2023 : Evaluation externe par le cabinet 4AS, dans la nouvelle forme du référentiel de la HAS.

Du 11 au 13 octobre 2023 : Déménagement de l'antenne de Nanterre. Suite aux extensions de 2019 et de 2023, les locaux situés passage Georges Hany à Nanterre sont devenus trop exigus pour abriter l'activité du SAMSAH et du SAMSAH renforcé, ainsi que le bureau du SAVS antenne Nord 92. Un local plus vaste a été trouvé avenue Georges Clémenceau à Nanterre. Suite à des travaux en juin-juillet 2023, le déménagement a eu lieu en octobre pour un début d'activité le 19 octobre 2023 dans nos nouveaux bureaux.

14 Novembre 2023 : Une journée portes-ouvertes a été organisée dès notre prise de possession des nouveaux locaux. Avec la participation des personnes accompagnées dans la préparation de la journée, elle nous a permis de nous présenter à notre nouveau voisinage, de présenter les locaux à nos partenaires et d'étendre notre réseau à de nouveaux contacts.

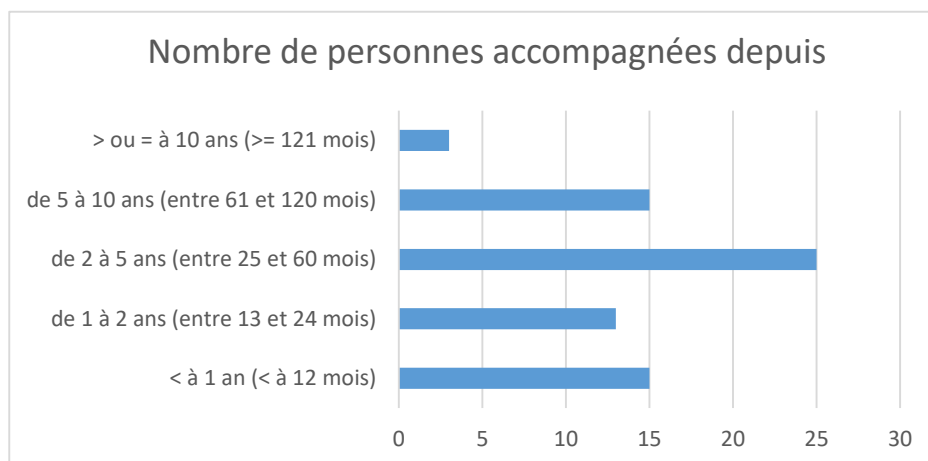
Les 29 et 30 novembre 2023 : Journées du bien-être, regroupant les personnes accompagnées et les équipes autour d'activités communes pour prendre soin de soi. Cette année ont été retenus : sophrologie, automassage et peinture-zen. A cette occasion, une sortie sous forme de visite-enquête a regroupé les salariés pour une activité de cohésion d'équipe.

LES PERSONNES ACCOMPAGNÉES

	2023
Nb pers présentes au 31/12/2022	66
SAMSAH socle	66
SAMSAH renforcé	0
Nb pers entrées dans l'année	19
SAMSAH socle	11
SAMSAH renforcé	8
Nb pers sorties dans l'année	14
SAMSAH socle	12
SAMSAH renforcé	2
Nb de pers présentes au 31/12/2023	71
SAMSAH socle	65
SAMSAH renforcé	6

Nb de pers accompagnées sur l'année	85
SAMSAH socle	77
SAMSAH renforcé	8

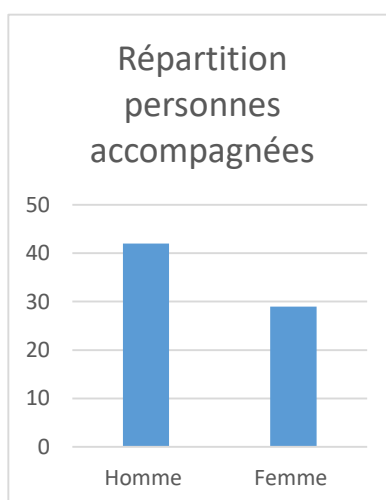
Durée moyenne de séjour ou durée moyenne de PEC

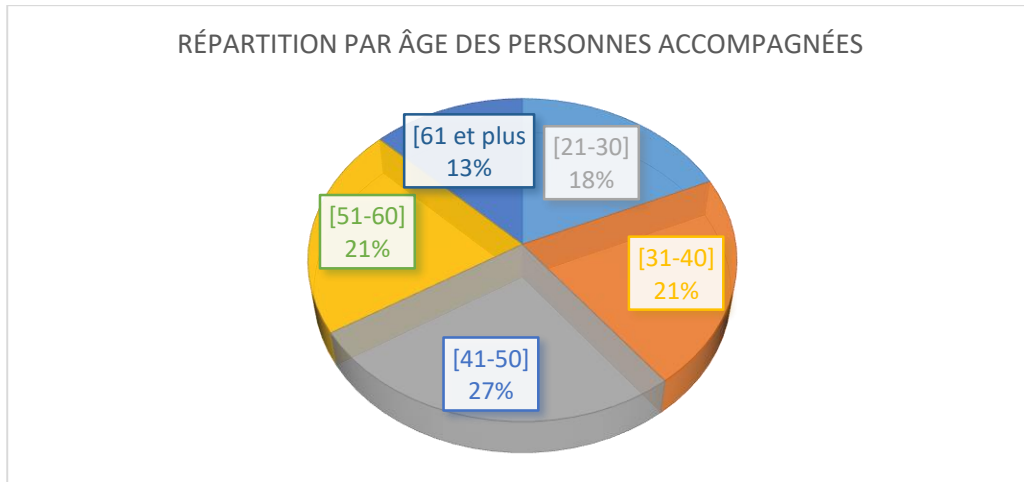


	2021	2022	2023
Durée moyenne d'accompagnement des personnes sorties dans l'année (en nb de jours)	2 342	2 246,3	1 417.83
Durée moyenne de séjour	6,5	6,1	3,88

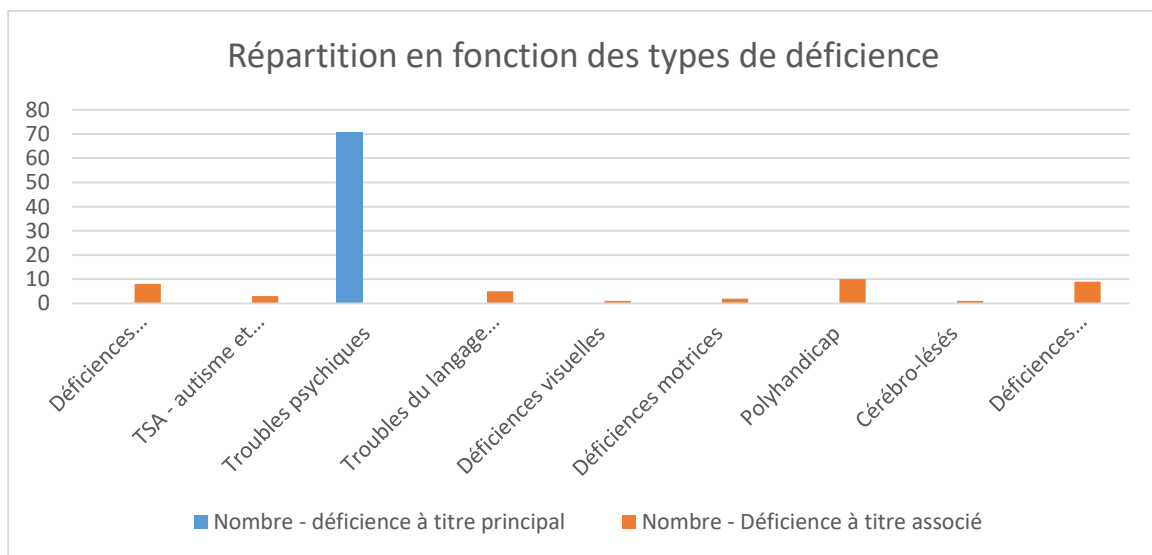
LES PROFILS DU PUBLIC

Typologie

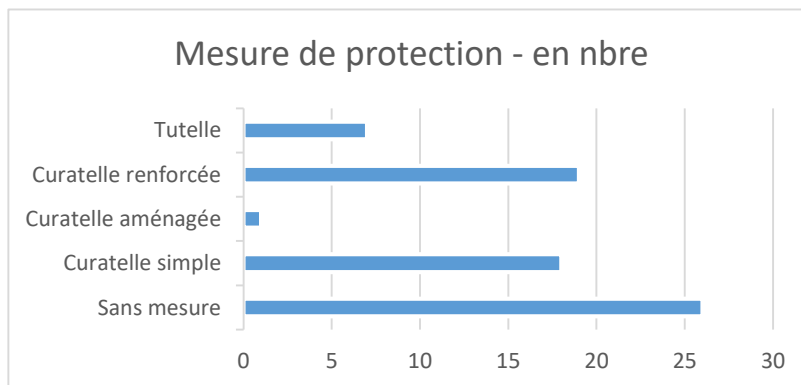




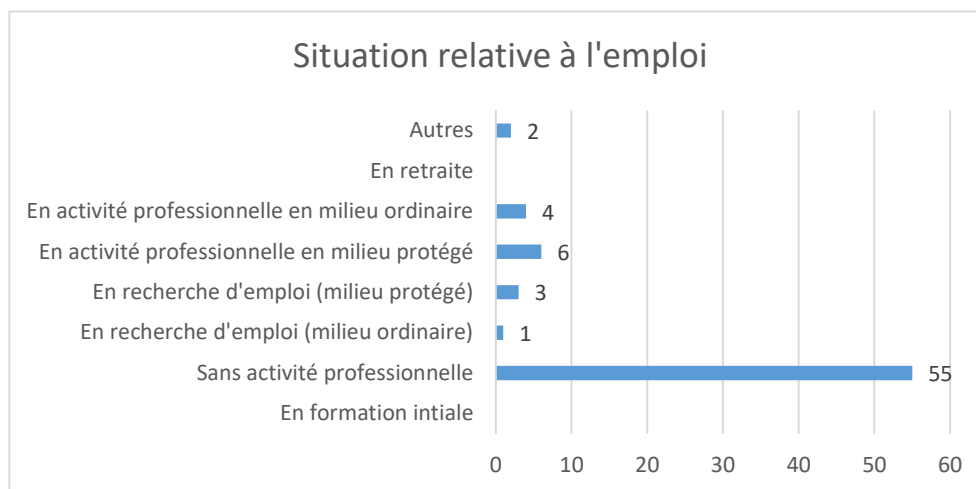
Au regard de la situation de handicap



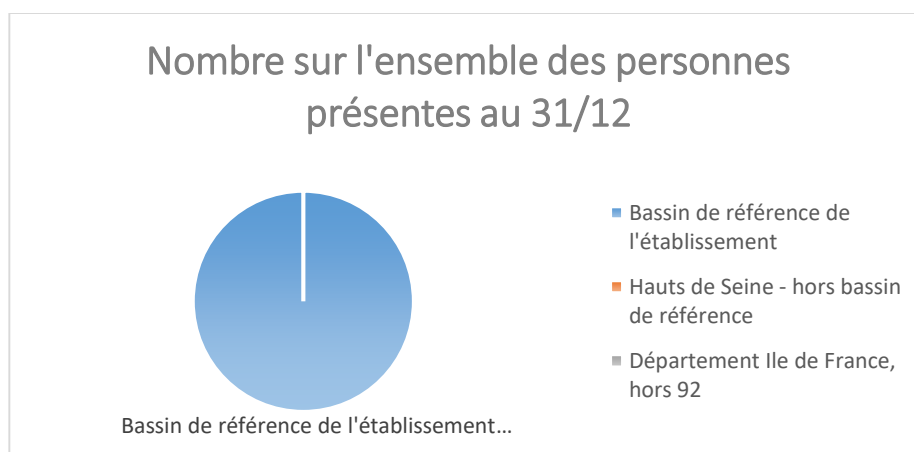
Au regard de la protection juridique



Au regard de l'activité et emploi



Au regard de leur provenance géographique



LES ADMISSIONS EN 2023

Les demandes d'admission

Le nombre de demandes d'admission retenu dans ce présent rapport est celui du nombre de dossiers uniques de demandes d'admission (DUDA) reçus.

Les notifications disponibles sur via trajectoire font l'objet d'une tentative de prise de contact par tous les moyens possibles (téléphone, mail, courrier postal). Si besoin, le DUDA est adressé à la personne. Celle-ci peut être reçue pour disposer d'un soutien au renseignement du dossier.

Les données sont renseignées sur la plateforme Via trajectoire à un rythme moyen de 2 fois par an.

Admissions au cours de l'année	Nombre
Demandes d'admission	28
<i>SAMSAH socle</i>	19
<i>SAMSAH renforcé</i>	9
réponses à la demande d'admission	28
<i>SAMSAH socle</i>	19
<i>SAMSAH renforcé</i>	9
Entrée dans le processus d'admission (formalisée par un premier RDV entraînant l'inscription dans la file active)	20
<i>SAMSAH socle</i>	11
<i>SAMSAH renforcé</i>	9
Nb d'Admissions réalisées (signature d'un DIPEC ou contrat de séjour)	19
<i>SAMSAH socle</i>	11
<i>SAMSAH renforcé</i>	8
Nombre d'admissions dans le cadre d'un GOS	0

Taux d'admission
TOTAL : 23,46%
SAMSAH socle : 16,92%
SAMSAH renforcé : 50%

Taux de réponse aux demandes d'admission
TOTAL : 100%
SAMSAH socle : 100%
SAMSAH renforcé : 100%

Taux de refus d'admission
7,14%

Motifs des non-admissions en 2023	Nombre
Refus exprimé par la personne	3
<i>SAMSAH socle</i>	3
<i>SAMSAH renforcé</i>	0
Pas de suites données par la personne	4
<i>SAMSAH socle</i>	4
<i>SAMSAH renforcé</i>	0
Troubles jugés incompatibles avec la prise en charge offerte	1
<i>SAMSAH socle</i>	1
<i>SAMSAH renforcé</i>	0
Etat de santé	1
<i>SAMSAH socle</i>	0
<i>SAMSAH renforcé</i>	1
Non adéquation de l'orientation	0
<i>SAMSAH socle</i>	0
<i>SAMSAH renforcé</i>	0

Non-conformité avec l'agrément	0
<i>SAMSAH socle</i>	0
<i>SAMSAH renforcé</i>	0
Saturation du service	0
<i>SAMSAH socle</i>	0
<i>SAMSAH renforcé</i>	0
Autres	0

La provenance

Lieux géographique de provenance de la personne	Nombre sur les personnes admises au cours de l'année
Hauts de Seine	19
Département Ile de France, hors 92	0
Départements hors Ile de France	0
Total	19

Taux de rotation des résidents du 92	
100%	
provenance des personnes accompagnées	Nombre
Domicile ou milieu ordinaire	5
établissement de santé	14
établissement médico-social	0
non connue	0
TOTAL	19

LES PERSONNES SORTIES EN 2023

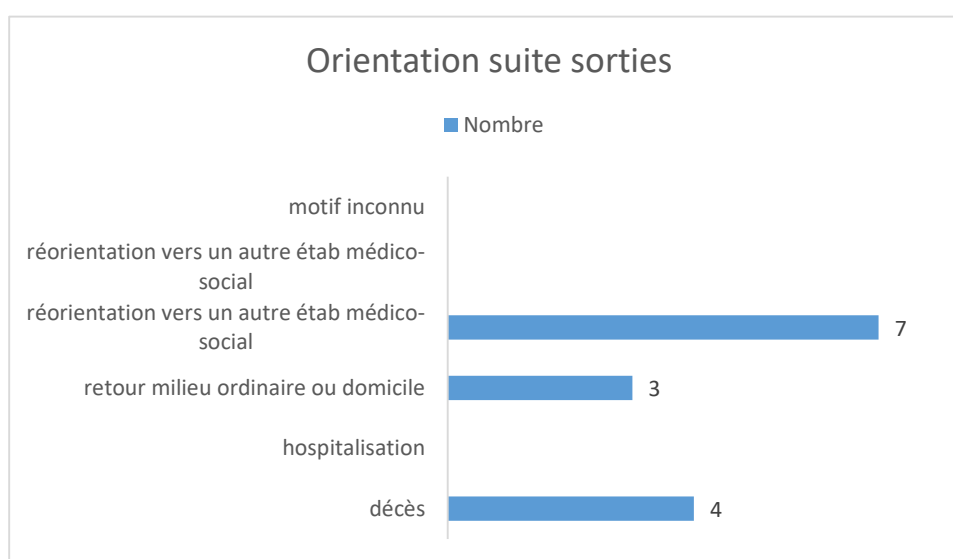
Nombre de sorties

Nombre de sorties au cours de l'année 2023	14
<i>SAMSAH socle</i>	12
<i>SAMSAH renforcé</i>	2

Les motifs de sortie

Nombre de fins d'accompagnement de l'année par motif (Toutes les fins d'accompagnement interviennent après avis de la CDAPH.)	Nombre
Projet abouti-objectifs atteints	0
<i>SAMSAH socle</i>	0
<i>SAMSAH renforcé</i>	0
A la demande de la personne	4
<i>SAMSAH socle</i>	2
<i>SAMSAH renforcé</i>	2
A la demande de la structure (non adhésion, rupture, absence..)	1
<i>SAMSAH socle</i>	1
<i>SAMSAH renforcé</i>	0
Raisons majeures (décès, déménagement)	4
<i>SAMSAH socle</i>	5
<i>SAMSAH renforcé</i>	0
Etat de santé	2
<i>SAMSAH socle</i>	2
<i>SAMSAH renforcé</i>	0
Réorientation	2
<i>SAMSAH socle</i>	2
<i>SAMSAH renforcé</i>	0

Les orientations post-sorties



L'ACCOMPAGNEMENT

Depuis 2020, **espoir hauts de seine** est engagée dans une démarche d'orientation de ces pratiques au regard du paradigme du Rétablissement en santé mentale.

Ce virage, qui nécessite de réinterroger nos références institutionnelles et organisationnelles est mené chez ehs de façon holistique, par un accompagnement de l'ensemble de ses équipes vers un changement de pratiques et de postures professionnelles et managériales. Ce virage est également mené de façon collaborative et inclusive, en invitant de façon large et ouverte les personnes accompagnées, leurs proches et les partenaires à participer à notre cheminement.

Le soutien au déploiement de l'approche rétablissement se fonde sur un processus de formation continue, des démarches réflexives et éthiques, et une politique de promotion de l'autodétermination et de l'innovation, portés en chaque structure. Pour que nos projets d'évolution nous ressemblent, nous voulions qu'ils trouvent leur source dans l'analyse des enjeux réels et actuels du terrain. C'est ainsi que l'accompagnement proposé à ehs, quel que soit la structure, est posé sur l'accompagnement à faire, et non pas dans le faire à la place de.

LES TYPES D'ACCOMPAGNEMENT

L'accompagnement est réalisé par des professionnels médico-sociaux (infirmiers, aides-soignants, CESF et AMP).

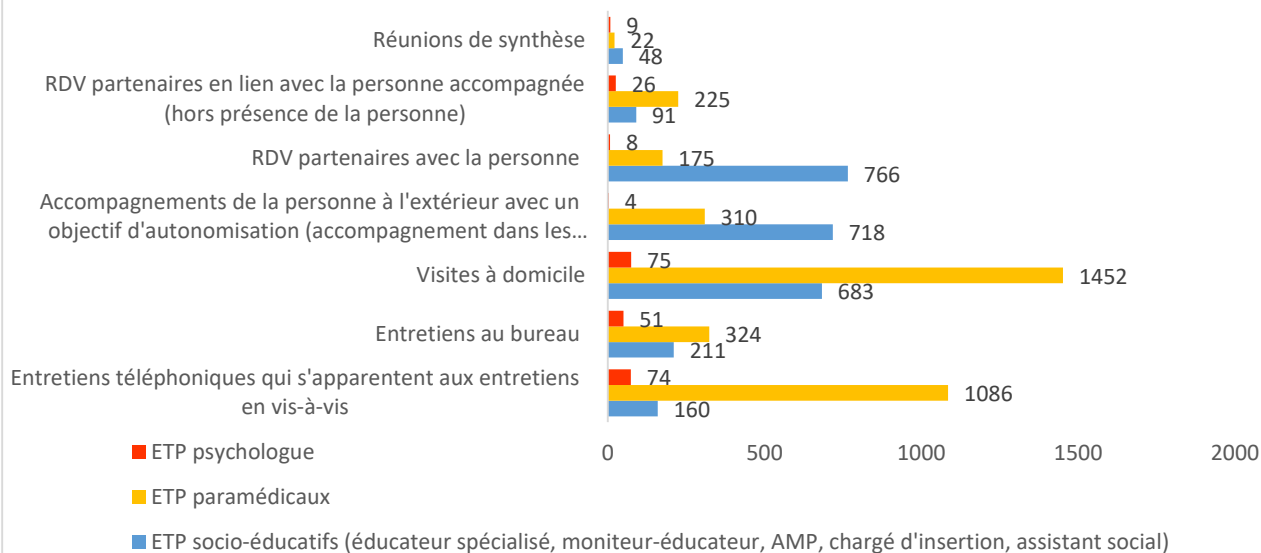
La grande majorité des interventions a lieu au domicile des personnes.

Des soutiens supplémentaires par téléphone sont réalisés en cas d'indisponibilité des personnes accompagnées pour recevoir le professionnel à domicile ou en cas d'imprévu nécessitant un soutien supplémentaire. Le lien téléphonique constitue une modalité d'accompagnement qui amène à un dialogue en évitant le « face à face », aussi ces entretiens donnent lieu à des échanges différents, permettant d'aborder les sujets différemment.

La troisième modalité d'accompagnement en terme de fréquence est l'accompagnement à l'extérieur, soit pour des démarches (administrative ou santé) soit pour des actions du quotidien (courses, repérages dans le quartier, ...).

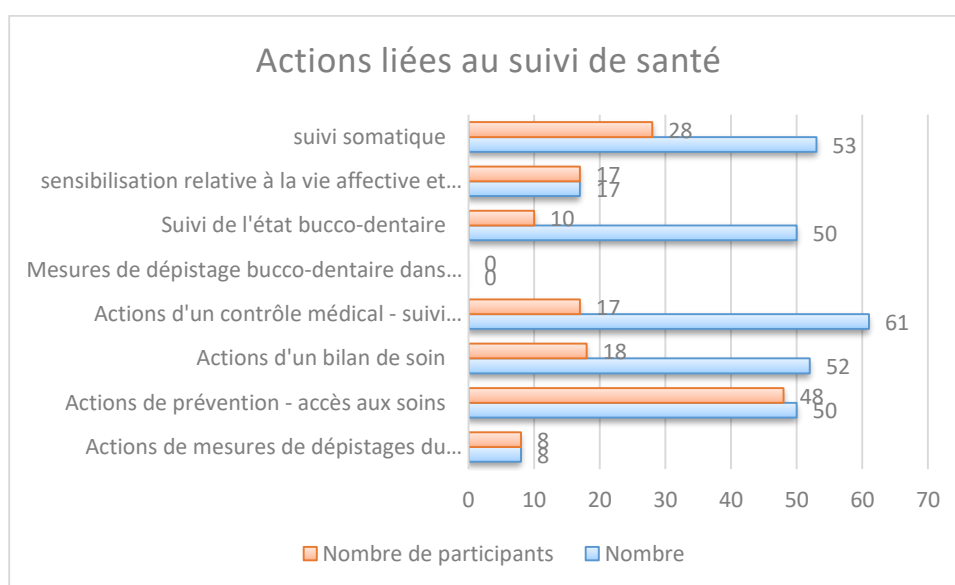
Les accompagnements pour des rendez-vous partenaires arrivent en quatrième position.

Nombre d'actes d'accompagnement réalisés



Nombre d'actes par type d'ETP - PRESTATIONS DIRECTES AU SENS DE SERAFIN	ETP socio-éducatifs	ETP paramédicaux	ETP médicaux	ETP psychologue	Total
Entretiens téléphoniques qui s'apparentent aux entretiens en vis-à-vis	160	1086	0	74	1320
SAMSAH socle	146	1059	0	63	1268
SAMSAH renforcé	14	27	0	11	52
Entretiens au bureau	211	324	0	51	586
SAMSAH socle	211	324	0	42	577
SAMSAH renforcé	0	0	0	9	9
Visites à domicile	683	1452	0	75	2210
SAMSAH socle	544	1381	0	60	1985
SAMSAH renforcé	139	71	0	15	225
Accompagnements de la personne à l'extérieur avec un objectif d'autonomisation (dans les transports, pour les courses)	718	310	0	4	1032
SAMSAH socle	690	310	0	1	1001
SAMSAH renforcé	28	0	0	3	31
RDV partenaires avec la personne	766	175	0	8	949
SAMSAH socle	766	175	0	5	946
SAMSAH renforcé	0	0	0	3	3
RDV partenaires en lien avec la personne accompagnée (hors présence de la personne)	91	225	0	26	342
SAMSAH socle	91	225	0	24	340
SAMSAH renforcé	0	0	0	2	2

Réunions de synthèse	48	22	0	9	79
SAMSAH socle	48	22	0	9	79
SAMSAH renforcé	0	0	0	0	0
Total	2677	3594	0	247	6518



Les personnes sont soutenues individuellement dans leurs relations sociales auprès de leur réseau personnel. Les habiletés sociales sont abordées au cours des entretiens, mais également exercées au cours d'animation collectives.

LES THÈMES D'ACCOMPAGNEMENT ABORDÉS

Chacun des projets d'accompagnement du SAMSAH fait l'objet d'une réflexion sur les projets de la personne dans les domaines suivants :

Lien social, Loisirs et culture, Santé, Activité de jour, Administratif, Logement, Hygiène, Budget, Réseau.

Les interventions extérieures en 2023 ont principalement concerné les professionnels notamment pour soutenir la réflexion et la prise de recul sur les techniques d'intervention. Les animations bien-être ont concerné autant les personnes accompagnées que les équipes professionnelles.

Intervenants extérieurs (ex : analyse de pratiques, libéraux conventionnés)	
Types d'intervenants	Nombre d'heures par an
Journées bien-être, animation sophrologie	4
Journées bien-être, animation peinture-zen	6
Journées bien-être, animation automassage	2
total	12

LES PROJETS D'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉS

Projets	Nombre
Nombre de projets personnalisés nouveaux dans l'année	9
Nombre de projets personnalisés réactualisés dans l'année	56
Total	65

Les projets personnalisés (PP) qui n'ont pas pu être renouvelés avec les personnes accompagnées s'expliquent par une indisponibilité de la personne, soit hospitalisée soit momentanément indisponible psychologiquement pour aborder le PP avec l'équipe référente. S'ajoutent à ceux-ci les PP des dernières personnes admises, pour lesquelles le projet était en cours d'élaboration le 31/12/2023.

LES SÉJOURS EXTÉRIEURS

Aucun séjour accompagné n'a été organisé en 2023, année toujours sinistrée en nombre de professionnels. Cependant, trois journées à la mer ont eu lieu au cours de l'été, entre juillet et août 2023.

Chacune des personnes bénéficie d'un accompagnement pour organiser un séjour de vacances de son côté si elle le souhaite, avec un organisme adapté, en famille, ou en autonomie.

LES ACTIVITÉS

Types d'activités collectives ou individuelles organisées au cours de l'année	Nombre	Nombre de participants
Atelier créatif		
Sorties loisirs	44	142

Les animations du dimanche et des jours fériés ont exclusivement fait l'objet de sorties en 2023. Celles-ci ont été principalement choisies par les personnes accompagnées au cours de réunions trimestrielles ayant pour objet de programmer les animations des mois à venir.

LE MAINTIEN DU LIEN AVEC LES FAMILLES ET LES PROCHES

La forme retenue pour l'instance de participation des personnes accompagnées est un questionnaire annuel. Aussi il n'existe pas de réunion associant un représentant des familles.

L'entourage est régulièrement reçu dans le processus des admissions. En 2023, deux des personnes ayant intégré le SAMSAH ont été soutenues par leur famille dans cette démarche.

A tout moment dans l'accompagnement, des rencontres et échanges ont lieu avec les familles autant que de besoin.

L'ÉQUIPES ET L'ORGANISATION DU TRAVAIL

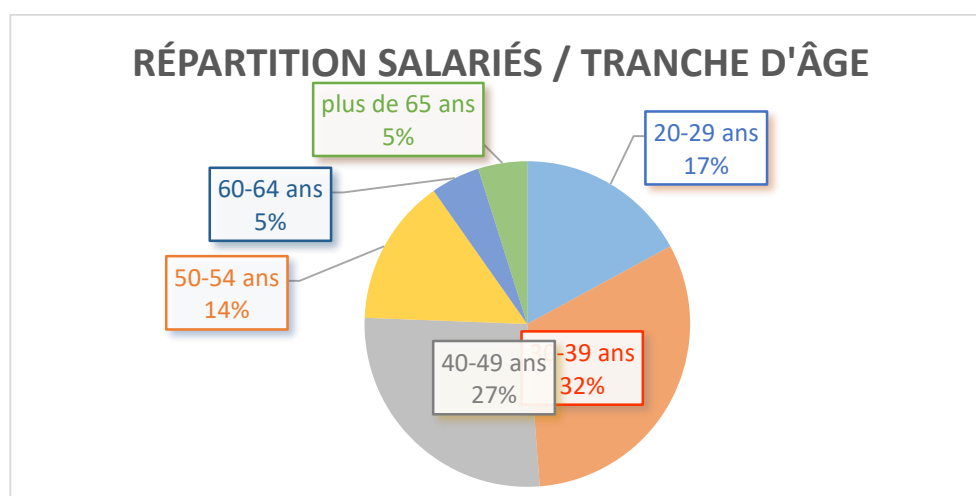
LE PERSONNEL

Répartition des effectifs / fonction

Ressources humaines	Nombre total d'ETP prévus au BP	Nombre total d'ETP réalisés proratisés sur l'année
Directeur (hors médecin directeur technique)	0,5	0,5
Directeur adjoint		
Chef de service	1	1
Cadre coordonnateur	0,5	0
Assistant de direction	1	1,28
Secrétaire		
Comptable		
Secrétaire / comptable		
Personnel d'entretien	1	1
Autre personnel administratif		
Psychiatre	1	0,6
Médecin de rééducation fonctionnelle		
Médecin généraliste		
Autre médecin		
Psychologue	1,3	1,24
Psychomotricien		
Kinésithérapeute		
Orthophoniste		
Orthoptiste		
Ergothérapeute		
Diététicien		
Educateur spécialisé	1	1
Moniteur éducateur		
Aide médico-psychologique (+ AVS)	6	3,38
Educateur sportif		
Infirmier	5	2,97
Aide-soignant	6,75	5,19
Chargé d'insertion		
CESF	4,58	3,98
Assistant social	1	0,3
Autre personnel médical ou MS		
Autre	2,3	1,73

Total	32,93	24,17
Total SOINS	14,05	10
Total MEDICO-EDUCATIF	14,88	10,39

Pyramide des âges



Taux de rotation des personnels sur effectif réel

Taux de rotation du personnel	Nombre	taux de rotation
Nb de recrutement au cours de l'année	25	83,33%
Nb de départ dans l'année	20	
Effectifs réels au 31/12 en nb de personnes	27	

Formation des équipes

Le plan de formation est décliné tous les ans auprès des équipes. Il intègre la dimension de formation individuelle et la formation collective, au regard des compétences identifiées au cours des entretiens professionnels annuels.

Chaque nouveau salarié bénéficie de la formation Rétablissement de 2 jours, dans l'année de son arrivée à **ehs**,

Par ailleurs, l'équipe bénéficie de groupes d'Analyses des pratiques professionnelles mensuelles. Afin d'être en concordance avec l'approche Rétablissement, ces groupes d'analyses des pratiques sont animés par un intervenant extérieur formé à cette approche.

Focus sur les formations auxquelles les équipes du SAMSAH ont participé cette année :

Formations continues des personnels		
Fonction occupée	Intitulé de la formation	Nombre de participants
IDE; AVS; psychologue	RETABLISSEMENT ET REHABILITATION PSYCHOSOCIALE	3
CESF	DROITS DES USAGERS	2
Agent technique; animatrice; psychologue ;AES; éducateur spécialisé; CESF	SOCLE RETABLISSEMENT	7
Aide-soignant	WORD	1
AES; CESF; Aide-soignant; IDE; assistante de dir; agent d'entretien; psychologue; directrice; chef de service	MANIPULATION EXINTECTEUR	18
AES; CESF; Aide-soignant; IDE; assistante de dir; agent d'entretien; psychologue; directrice; chef de service	MEDIATEAM	19
chef de service /psychologue	ENTRETIEN MOTIVATIONNEL ET LEADERSHIP	4
chef de service /directrice/assistante	RGPD	3
chef de service /directrice/ide/es/personnes accompagnées	SEMINAIRE QUALITE ET EVALUATION	7
chef de service /directrice	GOUVERNANCE HORIZONTALE ET PARTICIPATIVE	3
Total		67

Focus sur les soutiens mis en place pour les équipes du SAMSAH en 2023 :

Intervenants extérieurs (ex : analyse de pratiques, libéraux conventionnés)	
Types d'intervenants	Nombre d'heures par an
Analyse des Pratiques Professionnelles	60
Analyse des Pratiques Managériales	30
Cohésion d'équipe	6
total	96

LES VACANCES DE POSTES

Nb ETP vacants	Nombre
Nb ETP vacants	8,76
dont Nb ETP vacants fonction SOINS	4,05
dont Nb ETP vacants fonction SOCIO-EDUCATIVE	4,49

Taux d'ETP vacants

Taux d'ETP vacants	27%
Taux d'ETP SOINS vacants	28,83%
Taux d'ETP SOCIO vacants	30,17%

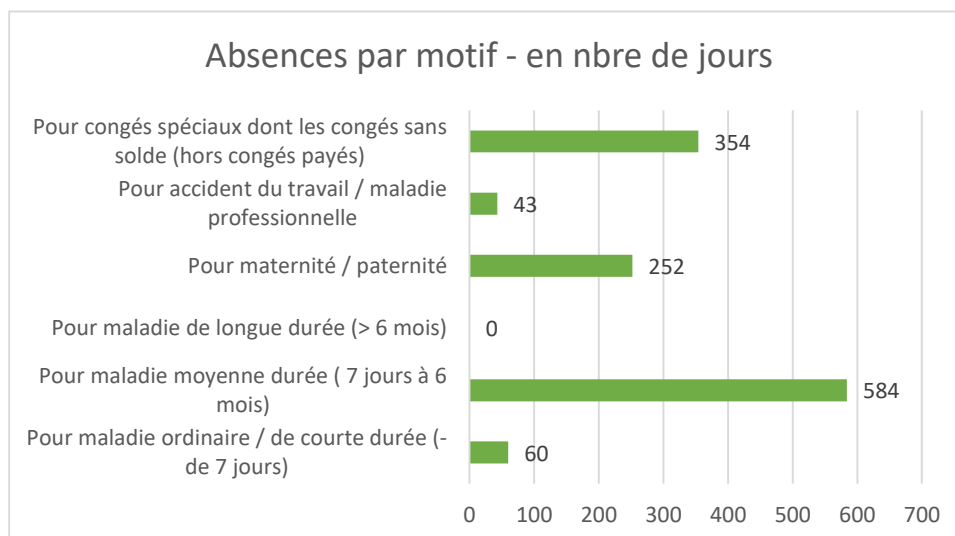
L'ABSENTEISME

Taux d'absentéisme

Absentéisme - hors formation	Nombre	taux d'absentéisme
Nb total jours calendaires absences	1 442	16,35%
Nb ETP réel au 31/12	24,17	
Nb ETP *365	8 822,05	

Le taux d'absentéisme, relativement élevé, reste stable par rapport à celui de l'année précédente.

Absentéisme / motifs



Compte tenu du nombre important de nouveaux salariés, dont certains ont changé d'employeur en cours d'année sans prendre de congés entre leurs deux contrats, le nombre de journées de congés sans solde est important en 2023.

Par ailleurs, une salariée à temps partiel thérapeutique n'apparaît pas sur les données d'absence. Elle totalise 149 journées annuelles. La différence avec un poste occupé à temps plein a été comptabilisée dans les données concernant le taux d'ETP réalisé.

CONCERNANT LES DIFFICULTES DE RECRUTEMENT DANS LE SECTEUR SOCIAL ET MEDICO-SOCIAL

Certains métiers du secteur médico-social sont actuellement en grande tension (infirmiers, travailleurs sociaux, CESF, assistants sociaux, aides-soignants), **espoirance hauts de seine**, comme les autres associations du secteur, éprouve des difficultés de recrutement sur ces métiers.

espoirance hauts de seine s'est orientée depuis septembre 2021 vers les établissements de formation, en vue d'accueillir des salariés en contrat d'apprentissage en alternance. De plus, l'orientation choisie par l'association pour déployer un accompagnement axé vers le Rétablissement permet de mobiliser les professionnels de l'équipe et les candidats à l'embauche autour d'un projet innovant et dynamique.

LES RÉSULTATS FINANCIERS 2023

ANALYSE DU RESULTAT

Activité

L'activité est sensiblement identique à celle de l'année 2022 concernant le SAMSAH socle : 96,93%, légèrement en-dessous de l'objectif de 100% fixée dans le cadre du CPOM. Cette différence s'explique par les mouvements ordinaires liés au fonctionnement du service, notamment les sorties d'accompagnement non prévisibles (4 décès au cours de l'année).

Sont comptabilisés ici exclusivement les personnes sous contrat d'accompagnement. Les actions liées au soutien dans la procédure d'admission ou de veille médico-sociale post-sortie ne sont pas pris en compte.

Concernant le SAMSAH renforcé, l'ouverture des 16 places initialement prévue a pu être réalisée à la hauteur de 50% (8 admissions en juin 2024) pour des raisons d'indisponibilité des logements inclusifs sur la commune d'Issy les Moulineaux. Sur les 8 personnes admises, 2 ont souhaité mettre fin à l'accompagnement renforcé et ont intégré le SAMSAH socle. Le taux d'activité du SAMSAH renforcé en 2023 est donc de 39,11%. Les logements manquants doivent être livrés en 2024, permettant l'admission effective des personnes candidates au dispositif SAMSAH renforcé.

Charges de personnel – groupe 2

1. Charges de personnel salarié

Le groupe 2 présente une économie de 344 824 € entre le budget prévisionnel et le budget réalisé 2023.

	Budget prévisionnel	Budget réalisé 2023
Total groupe 2	1 777 748 €	1 432 924 €

L'année 2023 a été marquée par la prolongation de la crise des métiers de l'humain, maintenant un niveau de difficulté de recrutement élevé. Le SAMSAH a fonctionné avec un sous-effectif de

personnel tout au long de l'année 2023 ce qui a généré une fatigue pour l'équipe, une réorganisation des modalités d'accompagnement et une économie sur les lignes budgétaires allouées aux salaires.

	Budget prévisionnel	Réalisé 2023	Ecart
Rémunération du personnel non médical	1 705 382 €	717 968 €	987 415 €
Rémunération du personnel médical	0 €	6 263 €	0 €

Les postes de médecins psychiatres n'ont pas du tout été pourvus au cours de l'année 2023, ce qui génère une dépense nulle en rémunération du personnel médical.

D'une manière générale, les mouvements de salariés ont été plus importants en 2023 que les années précédentes. Cela est lié au cumul de la crise des métiers de l'humain (les professionnels sont sollicités par des agences de recrutement alors même qu'ils sont en poste en viennent d'embaucher, générant des départs rapides après l'embauche) et de l'ouverture de nouveaux postes (extension SAMSAH renforcé).

Taux de rotation du personnel	Nombre	taux de rotation
Nb de recrutement au cours de l'année	25	83,33 %
Nb de départ dans l'année	20	
Effectifs réels au 31/12 en nb de personnes	27	

Les charges du groupe II sont excédentaires du fait de l'absence d'utilisation de l'enveloppe allouée aux remplacements d'été et des vacances de poste permanentes, notamment sur les postes infirmiers pour lesquels nous sommes en difficulté de recrutement. Le recours à l'intérim a été réalisé sur les postes d'aides-soignants pour un montant de 243 034€. Un contrat d'apprentissage a été conclu à partir du mois d'août 2023 concernant une élève en 3^{ème} année d'assistant de service social.

2. Autres charges du groupe 2

Les autres charges du personnel, pour un montant de 33 560€, correspondent aux frais d'intervenants extérieurs (analyse des pratiques professionnelles, analyse des pratiques managériales, ateliers bien-être et participation du personnel à la journée nationale des SAMSAH et SAVS).

Autres charges d'exploitation

1. Groupe 1

Le compte des achats non stockés de matières et fournitures présente une économie de 34 473 € en 2023. Il révèle des écarts importants dans l'utilisation des différentes lignes budgétaires :

- Une diminution des dépenses liées à l'électricité, qui confirme actuellement que la baisse de la consommation pour le chauffage en lien avec l'installation de radiateurs plus performants à Bagneux compense l'augmentation de l'utilisation de climatiseurs ainsi que la hausse des tarifs pour l'hiver 2022 répercutée en 2023.
- La sous-utilisation du budget lié au carburant, en lien avec l'obtention du remplacement des chèques-carburant stockés arrivés à échéance, la mutualisation des chèques essence des services d'accompagnement et la pratique massive des déplacements en transports en commun. L'obtention d'un moyen de paiement plus facile d'utilisation (cartes) permettra de répartir les frais de carburant à partir de mi-2024 de manière plus représentative de l'utilisation par chacun des services.
- Une sous-utilisation du budget alloué à l'achat de fournitures de bureau du fait de la mutualisation des achats entre les deux services d'accompagnement et l'utilisation des stocks de Nanterre avant le déménagement d'octobre 2023.
- L'absence de frais en fournitures médicales et pharmaceutiques, liée également à l'utilisation des stocks de Nanterre avant le déménagement.

Le compte des services extérieurs met en évidence une utilisation du budget alloué aux prestations à caractère médico-social à la hauteur du budget prévu (écart positif de 572 € entre le budget prévisionnel et le budget réalisé 2023). L'année a été marquée par la mutualisation de certaines sorties entre le SAVS et le SAMSAH, une diminution de la participation des personnes aux animations de culture et de loisirs du service et une demande plus importante de temps forts conviviaux pour favoriser le lien social. Nous constatons de manière générale sur les services d'accompagnement une évolution des besoins des personnes accompagnées pour laquelle nous programmons une étude en 2024 afin de mieux adapter le service rendu.

Le compte des autres services extérieurs met en évidence :

- La confirmation de la stabilité des frais postaux : l'augmentation des démarches réalisées en ligne et l'accompagnement des personnes à réaliser elles-mêmes les envois liés à leurs

propres démarches compensent les affranchissements destinés aux familles : le SAMSAH effectue l'envoi de la newsletter associative au proche désigné par la personne accompagnée comme destinataire des informations relatives à l'association.

- L'augmentation des frais de télécommunication par l'ouverture de lignes téléphoniques supplémentaires du fait de l'augmentation de la masse salariale (extension SAMSAH renforcé)

	Budget prévisionnel	Réalisé 2021	Réalisé 2022	Réalisé 2023
Frais postaux et frais de télécommunication	22 152 €	22 334 €	22 623 €	27 318 €

- Une utilisation aux deux tiers de la ligne allouée aux déplacements, missions et réceptions qui a été utilisée à la hauteur de 2 005€.

2. Groupe 3

Les charges du groupe 3 dépassent de 7 268€ le budget prévu. Ce dépassement est principalement dû à l'évolution du montant de la taxe foncière et aux frais locatifs, notamment les charges : une période de paiement d'un double-loyer et de doubles-charges locatives a été assumée en 2023 du fait du délai entre la prise d'effet du bail des nouveaux locaux de Nanterre et la reprise du bail des anciens locaux par le locataire suivant.

Les entrées d'immobilisations en 2023 concernent les éléments suivants :

LIBELLE	DATE ACQ	Montant
TX (travaux de cloisonnement nouveaux locaux)	05/06/2023	37 384,77 €
Clio V GD-732-LF	23/11/2023	24 956,76 €
Tablette SAMSUNG A8+clavier	01/07/2023	436,80 €
Tablette SAMSUNG A8+clavier	01/07/2023	436,80 €
Tablette SAMSUNG A8+clavier	01/07/2023	436,80 €
Tablette SAMSUNG A8+clavier	01/07/2023	436,80 €
Tablette SAMSUNG A8+clavier	01/07/2023	436,80 €
Tablette SAMSUNG A8+clavier	01/07/2023	436,80 €
Tablette SAMSUNG A8+clavier	01/07/2023	436,80 €
Tablette SAMSUNG A8+clavier	01/07/2023	436,80 €
Ordi Portable HP 15,6" G10 Full HD	01/07/2023	1 020,00 €

Ordi Portable HP 15,6" G10 Full HD	01/07/2023	1 020,00 €
Ordi fixe Asus all in	01/07/2023	876,00 €
Ordi fixe Asus all in	01/07/2023	876,00 €
Ordi fixe Asus all in	01/07/2023	876,00 €
Vidéoprojecteurs EPSON W-51	30/07/2023	1 099,98 €
Destructeur papier Fellowes	30/07/2023	707,98 €
Bureaux+fauteuils / SCOP3	31/10/2023	7 776,00 €
TOTAL		80 963,89 €

Produits de la tarification

Les produits de la tarification marquent une nette augmentation, du fait de l'ouverture de l'extension de 16 places de SAMSAH renforcé.

	Réalisé 2021	Réalisé 2022	Réalisé 2023
713 – produits à la charge de l'assurance maladie	799 462	879 019	1 080 009
733 – produits à la charge du département	914 612	919 185	1 107 321

SYNTHESE DU RESULTAT

Détermination du résultat au titre de l'exercice 2023

Le résultat comptable de l'exercice affiche un résultat excédentaire à la hauteur de 485 484 €.

Proposition de l'affectation du résultat de l'exercice 2023

L'établissement propose l'affectation en report à nouveau.

LA DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ

LE PILOTAGE DE LA DEMARCHE QUALITE

espérance hauts de seine a poursuivi sa démarche d'évaluation continue de la qualité en 2023, en maintenant les actions suivantes :

- Un comité de pilotage constitué des cadres de l'association, la direction générale et un administrateur ;
- Des indicateurs recueil des données
- Plans d'amélioration continue de la qualité pour chaque service / établissement de l'association
- Revue trimestrielle et/ou semestrielle des indicateurs
- Rapports d'activités annuels intégrant les indicateurs Qualité

Par ailleurs, l'association a assuré en 2023 la mise en œuvre d'auto-évaluation dans chaque service ou établissement, appuyée sur un trinôme de référents qualité (1 cadre, 1 salarié et 1 personne accompagnée). Les référents qualité ont été formé en mars aux méthodes d'évaluation, ainsi que tous les cadres de l'association, ainsi qu'à l'utilisation du logiciel Synaé. Les 1ères auto-évaluations ont été conduites entre mai et juillet.

Au sein de l'ETABLISSEMENT

✓ Mode d'organisation :

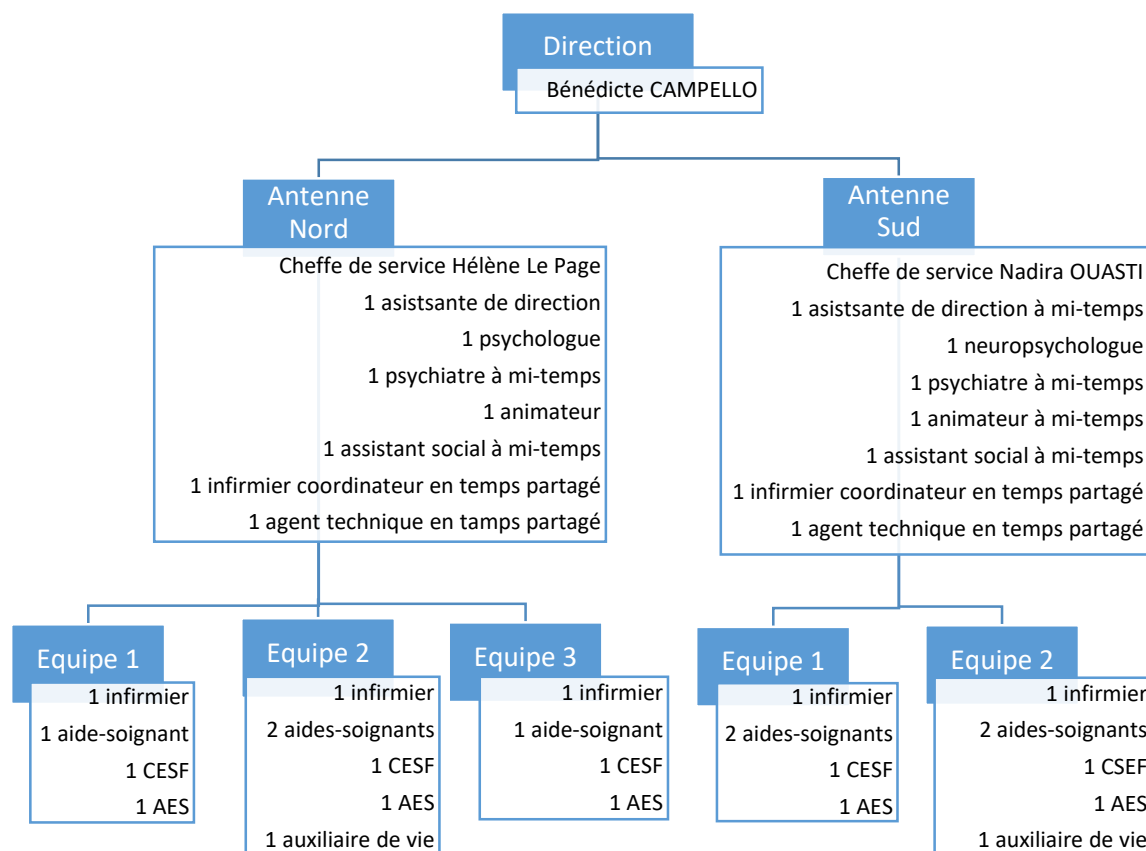
La similitude des modes d'interventions entre le SAMSAH et le SAVS a amené les services à mutualiser plusieurs moyens matériels et humains, à commencer par les équipes de direction et les locaux.

Intervenant sur la totalité du département, le SAMSAH est organisé en deux antennes situées à Nanterre (92000) et à Bagneux (92220), coupant ainsi les Hauts-de-Seine en deux zones d'intervention.

La réalisation de l'activité de chaque antenne est placée sous la responsabilité d'une cheffe de service par site.

Les professionnels médico-sociaux sont organisés en petites équipes pluridisciplinaires qui interviennent sur des zones géographiques distinctes (2 depuis Bagneux, 3 depuis Nanterre).

Des professionnels supplémentaires complètent les modalités d'intervention et sont support à l'activité : animateurs, assistante de service social, psychologue et neuropsychologue, médecin psychiatre, infirmier coordinateur, agent technique, assistantes de direction et directrice.



- ✓ La qualité est l'affaire de tous. Un point sur le suivi du plan d'action est réalisé en équipe complète au minimum une fois par an. Des groupes de travail sont organisés pour permettre à chacun de s'investir sur les thèmes qui l'intéressent particulièrement. En 2023 :
 - Une plaquette de présentation du SAMSAH a été finalisée, à destination des personnes et des partenaires
 - Le projet d'accompagnement personnalisé et les procédures d'élaboration et de renouvellement ont été retravaillés et finalisés

- ✓ Des réunions régulières entre professionnels permettent de tendre vers une cohérence recherchée. Les différentes instances sont :

Type de réunion	durée	fréquence	participants	objectifs	Nbre de réunions en 2023
Réunion d'équipe pluridisciplinaire	3h	Mensuelle à Nanterre	Equipe médico-sociale complète, psychologue /	transmission d'informations associatives et de fonctionnement / réflexion	64

		Hebdomadaire à Bagneux	neuropsychologue et cheffe de service, par antenne	collective face à des situations et problématiques de terrain / veille et soutien à la pratique professionnelle ayant pour objectif la réflexion	
Réunion en petite équipe de suivi des personnes accompagnées	3h	Mensuelle pour chacune des 3 équipes à Nanterre	Petite équipe de références partagées et cheffe de service	Suivi des projets personnalisés et de leur renouvellement, besoin et suivi des personnes accompagnées	36
Réunion de coordination	1h30	Bimensuelle à Nanterre	Petite équipe médico-sociale	Transmission des informations et organisation des interventions	76
		Hebdomadaire à Bagneux			
Réunion d'équipe administrative	1h	Hebdomadaire	Assistants de direction et directrice	Suivi administratif, coordination	50
Réunion de coordination technique	1h	Mensuelle à Nanterre	Agent technique, cheffe de service et directrice	Suivi de l'état du matériel et des locaux, coordination	1
Réunion cadres	3h	Mensuelle	Psychologue et neuropsychologue, médecins, cheffes de service et directrice	Organisation de la dynamique du service, stratégies d'intervention	4
Réunion d'équipe de direction	2h	Bimensuelle	Cheffes de service et directrice	Suivi de la gestion de l'activité, des ressources humaines, des relations partenariales	100
Analyse des pratiques professionnelles	3h	Mensuelle sur chaque antenne	Professionnels médico-sociaux avec un intervenant extérieur, par antenne	Prise de recul et analyse des situations de terrain, réflexion sur la posture professionnelle au profit du rétablissement des personnes accompagnées	20
Analyse des pratiques managériales	3h	Mensuelle	Psychologue et neuropsychologue, médecins, cheffes de service et directrice avec un intervenant extérieur	Prise de recul et analyse des situations managériales, réflexion sur la posture managériale au profit de l'autonomie des professionnels et du rétablissement des personnes accompagnées	10

✓ Gestion documentaire

Les dossiers des personnes accompagnées existent sous deux formes :

- Informatisé, comportant les éléments d'information du parcours de la personne, des documents administratifs, les coordonnées du réseau et l'intégralité des fiches d'intervention
- Papier, comportant une copie des éléments informatisés à l'exception des coordonnées du réseau et des fiches d'intervention.

L'équipe préférant maintenir la cohabitation des deux formats, un travail d'harmonisation de ceux-ci a été commencé en décembre 2023.

✓ Communication

Chacun des professionnels du SAMSAH, mobile sur le territoire d'intervention, dispose d'outils de communication adaptés : téléphone portable professionnel et tablette numérique, permettant d'être joignable à tout moment par le service et les personnes accompagnées et d'accéder à distance aux dossiers des personnes.

Les personnes accompagnées étant physiquement à distance du service (l'intégralité des personnes accompagnées n'y accède pas avec régularité), la communication se fait principalement par courriers ou tracts.

LA MISE EN OEUVRE DU DISPOSITIF D'ÉVALUATION

✓ Modalités de suivi et déploiement

La démarche qualité au sein du SAMSAH est portée par la directrice. Un nouvel outil de suivi a été mis en œuvre en 2022, suite à la réactualisation du projet de service. Sous forme de tableau, il intègre progressivement les plans d'action issus d'autres instances et documents. Il est mis à jour au minimum deux fois par an.

✓ Evaluations

La démarche d'auto-évaluation a été menée par le trinôme de référents qualité. En concertation au sein d'ehs, ils ont retenu pour 2023 les axes d'auto-évaluation suivants :

- Bienveillance et éthique,

- Droits de la personne accompagnée,
- Expression et participation de la personne accompagnée,
- Démarche qualité et gestion des risques.

D'une manière générale, le SAMSAH retire de cette première expérience une appropriation de la trame HAS et de la démarche de croisement des données entre l'accompagné-traceur, les professionnels et l'ESSMS.

Il en ressort une posture éthique forte dans l'accompagnement des personnes, et la nécessité de clarifier des concepts et des procédures partagées, dans l'objectifs de disposer de repères communs.

L'évaluation externe a été confiée au cabinet 4AS. Les résultats obtenus mettent en avant la qualité de la réalisation des missions auprès des personnes. Ils confirment également le besoin de références communes rédigées.

RESULTATS, SYNTHÈSE DES COTATIONS

Chapitre 1 : La personne

- Les thématiques :

	Quotation SAMSAH
Bienveillance et éthique	4
Droits de la personnes accompagnée	3,36
Expression et participation de la personne accompagnée	3,66
Co construction et personnalisation du projet d'accompagnement	3,42
Accompagnement à l'autonomie	4
Accompagnement à la santé	3,52
Continuité et fluidité des parcours	4
Moyenne	3,71



Chapitre 2 : Les professionnels

- Les thématiques :

	Quotation SAMSAH
Bienveillance et éthique	3
Droits de la personnes accompagnée	3,83
Expression et participation de la personne accompagnée	4
Co construction et personnalisation du projet d'accompagnement	4
Accompagnement à l'autonomie	4
Accompagnement à la santé	4
Continuité et fluidité des parcours	4
Moyenne	3,83



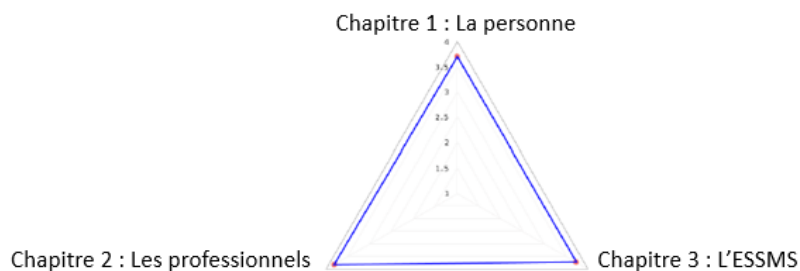
Chapitre 3 : L'ESSMS

- Les thématiques :

	Quotation SAMSAH
Bienveillance et éthique	3,25
Droits de la personnes accompagnée	4
Co construction et personnalisation du projet d'accompagnement	4
Accompagnement à l'autonomie	4
Accompagnement à la santé	3,84
Politique des ressources humaines	3,25
Démarche qualité et gestion des risques	3,86
Moyenne	3,74



NIVEAU GLOBAL ATTEINT PAR LE SAMSAH



Appréciation générale

L'évaluation a bien été préparée par le service en mobilisant les usagers et les professionnels.
 La qualité de l'accueil réservé aux évaluateurs a contribué à l'instauration d'un climat serein et transparent au cours des échanges qui se sont tenus avec leurs différents interlocuteurs.
 Le SAMSAR espoirance se situe dans une bonne dynamique de l'amélioration de la qualité en ayant élargi son offre de service pour la partie SAMSAR renforcé.



Points forts du SAMSAH qui dépassent les attendus

Le niveau attendu est optimisé *

Les professionnels informent la personne accompagnée sur l'offre d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs

Les professionnels recueillent les attentes de la personne accompagnée sur sa participation à la vie sportive, socio-culturelle et aux loisirs.

Les professionnels respectent le droit à l'image de la personne accompagnée.

Les professionnels recueillent le choix de la personne accompagnée sur son droit à l'image.

Les professionnels respectent le choix exprimé par la personne accompagnée sur son droit à l'image.

L'ESSMS suit les évolutions de son secteur.



ANNEXE 1 : Formulaire(s) critère(s) impératif(s) du SAMSAH

	Cotation
Critère 2.2.4	<p>Les professionnels respectent la liberté d'opinion, les croyances et la vie spirituelle de la personne accompagnée.</p> <p>3</p> <p><i>Éléments de justification de la cotation par l'évaluateur :</i> Le service ne dispose pas des principes d'action sur lesquelles les professionnels peuvent s'appuyer le cas échéant.</p>
Critère 3.6.2	<p>Les professionnels respectent la sécurisation du circuit du médicament.</p> <p>N.C</p> <p><i>Éléments de justification de la cotation par l'évaluateur :</i> Le service ne dispose d'aucun médicament, que ce soit les traitements des personnes accompagnées, ni même un stock tampon.</p>



LE SUIVI DE LA SURVEILLANCE ET DE LA GESTION DES RISQUES

Le suivi de la surveillance et de la gestion des risques

- ✓ plan bleu / gestion de crise / Plan de reprise et de continuité d'activité → mise à jour de l'onglet « plan canicule en mai 2023

- ✓ 20 événements indésirables dont 4 graves → 100% des EI traités
La nature des EI est : médicale (9), comportement (5), logistique (4), hygiène et sécurité (1)
- ✓ 1 Recueil des plaintes et réclamations, des insatisfactions → 100% des plaintes traitées
La plainte recueillie a fait l'objet d'une fiche événement indésirable
- ✓ Bienveillance
 - Travail commencé pour disposer d'une procédure sur le recueil des plaintes et réclamations
 - Ajout de l'affiche concernant la déclaration de maltraitance sur le livret d'accueil
 - Mise à disposition d'informations complémentaires à l'accueil du service

LE SUIVI DE LA MISE EN OEUVRE DES DROITS DES USAGERS

- ✓ Instance de participation : questionnaire annuel à l'intention des personnes accompagnées
2 questionnaires, un par antenne

	Antenne Bagneux	Antenne Nanterre	TOTAL
Nombre de participants	14	26	40
Taux de participation	56%	58%	57%

Eléments de satisfaction :

- L'adaptation de l'accompagnement aux besoins des personnes

Axes d'amélioration :

- Tous les documents de présentation du service
 - Toutes les informations relatives au SAMSAH
 - Identifier les besoins relatifs à l'astreinte
 - Proposer des animations adaptées aux besoins
- ✓ Personnalisation de l'accompagnement → taux de réactualisation 91,55%

Actualisation des outils Loi 2002-2	Date d'actualisation des outils
Modèle DIPEC ou contrat de séjour	août-23
Modèle de projet individualisé	sept.-23
Projet d'établissement	mars-20
Règlement de fonctionnement	juil-23
Livret d'accueil	juil-23
Charte des droits et libertés	juil-23
Liste des personnes qualifiées annexée au livret d'accueil	juil-23
Liste des membres du Conseil de la vie sociale	NC

LE PLAN D' ACTIONS ET AMELIORATION CONTINUE DE LA QUALITE 2024

provenance de l'objectif (de quel plan ?)	Plan d'action 2022-2027 SAMSAH				Niveau de réalisation	
	description	étapes	délais	Indicateurs de suivi	Année 2023	Ajustement de l'objectif
projet d'établissement	Répondre aux besoins des personnes qui rejoignent une vie ordinaire à la sortie d'une hospitalisation psychiatrique de longue durée	Projet Extension de 16 places SAMSAH renforcé en 2023	début 2023	accord des ATC	Obtenu	
		Partenariat avec le pôle Logement & entraide d'ehs	début 2023	modalités rédigés	ouverture antenne Nord fin juin 2023 sans rédaction des modalités	modalité de partenariat à rédiger
		Identification du fonctionnement	début 2023	plaquette rédigée	Réalisé avril 2023	modalités de fonctionnement à rédiger
		Recrutement	début 2023	recrutement effectif	Réalisé janvier 2023	à poursuivre
		Admissions	début 2023	signature des contrats d'accompagnement	admissions antenne Nord juin 2023	admissions antenne sud reportées 2024
projet d'établissement	Accéder à un positionnement optimiste quant à l'évolution possible	Poursuivre la formation socle au rétablissement pour l'ensemble des salariés	2023 et chaque année	tous les salariés embauchés n-1 sont formés année n	01/12/2023	à renouveler annuellement pour les nouveaux embauchés
	Mettre en œuvre des modalités d'accompagnement et de projection facilitantes	Former l'équipe à des techniques/outils pratico-pratiques	2023 et chaque année	chaque salarié a suivi 1 formation dans l'année	01/12/2023	Formations réalisées. Accompagnement à utiliser les outils à prévoir
	Accentuer le soutien à l'inclusion	Organiser la totalité des interventions et des échanges avec les partenaires en présence de la personne	dès 2023	toutes les réunions de synthèses ont lieu en présence de la personne	01/12/2023	les rencontres sans la personne portent sur la collaboration, non sur la situation de la personne
		Annuler les échanges en cas d'indisponibilité de la personne concernée sauf en cas de demande expresse de la personne	dès 2023		01/12/2023	
	Participer aux actions des SISIM	dès 2023	mention portée sur le programme d'animation	01/11/2023	à renforcer en 2024	

projet d'établissement	Faciliter les rendez-vous dans les lieux publics selon l'objet du RDV	Remettre une caisse mensuelle à chacun des salariés pour les RDV au café.	2023	caisse mensuelle remise	01/12/2023 pour l'antenne nord	à étendre à l'antenne sud en 2024
	Clarifier les modalités spécifiques pour le SAMSAH renforcé	Identification et rédaction des modalités de partenariat avec le service logement ehs	début 2023	modalités rédigés	ouverture antenne Nord fin juin 2023 sans rédaction des modalités	modalité de partenariat à rédiger
		Elaboration d'un mode d'accompagnement renforcé et rédaction des modalités d'intervention	début 2023	plaquette rédigée	Réalisé avril 2023	modalités d'accompagnement à rédiger
		Accueil de nouveaux métiers au SAMSAH : création de postes	début 2023	recrutement effectif	Réalisé janvier 2023	certaines postes non pourvus
		Tutorat des nouveaux salariés pour une acculturation aux modes d'accompagnement spécifiques	2023	organisation d'un accueil avec 15 jours minimum en binôme	01/12/2023	binôme organisé pendant 2 semaines
projet d'établissement	Répartir les bureaux et les espaces de rendez-vous selon les besoins actuels	Déménagement de l'antenne de Nanterre	fin 2023	nouveaux locaux occupés	12/10/2023	
		Ameublement et équipement au regard des besoins	fin 2023	réorganisation du mobilier	12/10/2023	cloison amovible salle de réunion à prévoir 2024
projet d'établissement	limiter les obstacles administratifs	Suivi des dossiers sur via trajectoire	2023	Via trajectoire est à jour	enregistrement des données bi-annuel.	à renforcer en 2024
projet d'établissement	Différencier le projet de vie de la personne du plan d'accompagnement	Approfondir en équipe ce qu'est un projet de vie / un plan d'accompagnement temps de réunion spécifiques	2023	réunions effectives	Réalisé entre janvier et juillet 2023	
projet d'établissement	Soutenir l'expression du projet de la personne Disposer d'un plan d'accompagnement individualisé compréhensible	Mettre à jour le processus d'élaboration du Projet	2023	processus rédigé	Dernière réunion équipe juillet 2023	procédure à finaliser
		Elaborer un document optimisé	2023	document finalisé et utilisé	Réalisé juillet 2023	
projet d'établissement	Faciliter l'accès au dossier d'accompagnement médiatteam.	Participation au groupe de travail associatif sur le développement de l'outil	2023	participation à 100% des temps de travail proposés	01/12/2023	en cours, à poursuivre
projet d'établissement	Mettre en place un process d'analyse des événements indésirables	Diffusion de la mise à jour de la procédure réactualisée	2023	procédure diffusée	Réalisé janvier 2023	

projet d'établissement	Un travail d'équipe pluridisciplinaire soutenu par l'organisation	Formaliser des réunions de coordination / transmission par équipe de référence	2023	Réunions régulières	réunions organisées antenne nord	à formaliser antenne sud
	Favoriser la mise en application des formations suivies	Organiser un retour en réunion d'équipe à l'issue de la formation par les salariés concernés	2023	100% des formations suivies font l'objet d'un partage en réunion	01/12/2023	réalisé. À poursuivre tous les ans
	Intégrer un temps de partage en début de réunion : texte, article, théorie, témoignage...	Facilitation de l'accès aux sources : alimentation de la bibliothèque, abonnements...	2023	MAJ bibliothèque 2 fois par an	01/12/2023	alimentation minimum 3 ouvrages / an
	Développer de nouveaux métiers liés au SAMSAH renforcé	Création de postes : professionnels qui interviennent à la fois auprès des personnes et en soutien des équipes médico-sociales : infirmier coordinateur et neuropsychologue.	2023	Postes ouverts au recrutement	Réalisé janvier 2023	
		Création de postes : auxiliaires de vie	2023	Postes ouverts au recrutement	Réalisé janvier 2023	
projet d'établissement	Faciliter la prise de contact pour les partenaires (famille, professionnels...)	Se doter d'outils de communication (plaquettes)	2023	plaquettes disponibles et utilisées	Réalisé avril 2023	
	Développer les liens avec le réseau spécifique à l'activité	Autres SAMSAH et SAVS du département	2023	Contacts des cadres	01/07/2023	rencontre des SAMSAH ok à remettre en place pour les SAVS
projet d'établissement	Mettre en place une organisation qui favorise le soutien entre personnes accompagnées	Accueillir par une vidéo de témoignages en cas d'indisponibilité d'une personne accompagnée	2027	vidéo disponible	01/11/2023	Vidéo SAMSAH et SAVS réalisée à l'occasion de la journée portes ouvertes Nanterre. Premiers essais en admission à réaliser.
projet d'établissement	Mesurer les actions conduites ou celles non réalisées à partir du plan d'action du service	Assurer la récolte et renseignement du tableau annuel des indicateurs	2023	tableau annuel renseigné	01/01/2023	Réalisé. À poursuivre tous les ans
		Rédiger le rapport d'activité annuel du service en intégrant les mesures/actions conduites, celles qui restent à conduire.	2024	Intégration du suivi du plan dans 100% des RA	01/04/2023	Fait. Plan à compléter avec les objectifs de sources complémentaires (autres plans)
	Se faire accompagner par un organisme	Identifier un cabinet de formation pour nous accompagner	2023	cabinet identifié	01/01/2023	

Plan de montée en compétences des équipes	d'évaluation pour définir ma méthode d'évaluation / outil et formation de référents-qualité	Identifier un trinôme de référents-qualité (personne accompagnée + 1 salarié + 1 cadre)	2023	trinôme identifié	01/03/2023	Modalités de renouvellement des membre du trinôme à identifier
		Formation des référents + utilisation du référentiel HAS et Synaé pour conduite d'auto-évaluations régulières	2023	auto-évaluation effective annuellement	Réalisé mai-juin 2023	
	Attente de la date dans le cadre du calendrier de programmation des autorités de tarification	Participer à la recherche d'une stratégie associative permettant d'inclure la culture de l'évaluation dans la démarche qualité.	2023	participation à 100% des COPIL qualité associatifs	01/12/2023	Réalisé. À poursuivre tous les ans
	Gagner en responsabilité pour les équipes de référence : autonomie et reconnaissance	sollicitation des professionnels pour l'identification des axes d'amélioration et sur les actions à mener	2023	réunions effectives	01/01/2023	
		enrichissement et/ou modification du plan d'action ci-dessous	2023	modifications apportées	01/01/2023	
		organisation d'un "vis ma vie" entre professionnels terrain pour partager et valoriser les bonnes pratiques	2024	tous les professionnels ont bénéficié de l'expérience		
	Libérer le professionnel de la responsabilité du projet de la personne et trouver une place d'accompagnant par la mise en œuvre d'un plan de soutien	formations sur le rétablissement pour tous les nouveaux salariés	2027	tous les nouveaux salariés suivent la formation socle rétablissement	01/12/2023	
Plan de montée en compétences des équipes	plus de responsabilité pour les personnes accompagnées : autonomie et reconnaissance des ressources : approche par les forces	formations sur les troubles, sur les approches d'accompagnement, sur les remédiations possibles	2027	formations régulières, au minimum 1 par an	troubles : été 2022 accompagnement : mai 2023 remédiations : interventions Estelle Filoche 2022	
		alimentation des bibliothèques sur les 2 antennes	2027	nouveaux ouvrages ajoutés tous les ans	depuis novembre 2022, minimum 3 ouvrages / an	

	plus grande place pour la personne dans la réalisation de ses projets : l'actrice, c'est elle	tenter des changements de pratiques dans le cadre du projet rétablissement : identifier l'action tentée, en faire le bilan, le partager en équipe	2027	point en réunion tous les 6 mois		
		lister les changements entrepris pour identifier le chemin parcouru	2027	point annuel en équipe	déc. 2023	
Plan de montée en compétences des équipes	Coordination des interventions pour un accompagnement cohérent	Encourager le partage d'informations : travail des équipes sur le secret partagé, quelles informations et questionnements sont partagés et comment, pour quelle finalité ? En équipe de référence ? Avec les cadres fonctionnels ? Avec les cadres hiérarchiques ? Avec les fonctions supports ?				
		accompagner la coordination par équipe de référence, instituer une régularité de ces réunions en autonomie, reconnaître la capacité des professionnels à les mener seuls			Réorganisation des réunions : temps de coordination mars 2023	
	disposer d'une boîte à outil partagée au sein des services d'accompagnement	aménager le serveur pour un partage des éléments				
Plan de montée en compétences des équipes	participer à la destigmatisation des troubles psychiques par la diffusion de nos valeurs à travers nos actions et notre organisation	lecture partagée du projet associatif	2023	lecture réalisée en réunion	01/04/2023	
		finalisation des projets de services	2023	projets validés et diffusés	01/02/2023	
		temps d'échange sur les valeurs associatives et la manière dont elles prennent forme dans nos accompagnements	2023	journées réflexives pour les professionnels des 2 SA	01/05/2023	

	donner envie aux professionnels de rejoindre un travail collectif dynamique	identification d'un tuteur accueillant à l'embauche d'un nouveau salarié pour la transmission des valeurs et des modes opératoires au service				
--	---	---	--	--	--	--

ANNEXES – AFFICHES QUALITE ET AUTO-EVALUATION



LA QUALITÉ, TOUS CONCERNÉS

APPEL À PARTICIPATION - DÉMARCHE QUALITÉ



2023,
année sous le signe de la qualité et des
évaluations !

Auto-évaluation pour tous & évaluation
externe pour le Foyer et le SAVS !

Notre objectif : être accompagnés pour
devenir autonome dans la démarche
d'évaluation continue de la qualité,
toujours dans l'esprit, postures et
principes du rétablissement,
naturellement !

Séminaire Qualité
6 et 7 mars 2023

Formation Référents Evaluation Qualité
28 et 29 mars 2023

Rejoignez le trinôme de votre structure :
1 cadre, 1 non cadre, 1 personne
accompagnée



Plus d'infos :
consultez le flyer
explicatif
disponible dans
votre structure



Pour impliquer toute la
communauté ehs, une
sensibilisation à la démarche
Qualité sera organisée sur
chaque structure dans la
semaine du 3 avril.



Vous êtes intéressé-e
par ce projet veuillez
vous rapprocher de la
direction de votre
structure

Février 2023

PARCOURS DU TRINÔME DE RÉFÉRENTS ÉVALUATION QUALITÉ



Rejoignez le groupe de votre structure : 1 cadre + 1 non cadre + 1 personne accompagnée



Participez au séminaire Qualité associatif pour connaître le nouveau dispositif d'évaluation HAS 2022 et co-construire de la politique qualité ehs les 6 et 7 MARS 2023 ➔ 21 et 22 MARS 2023



Bénéficiez d'une formation à l'Auto-évaluation Qualité de 2 jours et d'un accompagnement de 3,5 jours sur le site de votre structure pour mener l'auto-évaluation les 28 mars et 29 mars 2023



Pour impliquer toute la communauté ehs, une sensibilisation à la démarche Qualité sera organisée sur chaque structure dans la semaine du 3 avril.

2023,
année sous le signe de la qualité et
des évaluations !

Auto-évaluation pour tous &
évaluation externe pour le Foyer et
le SAVS !

Notre objectif : être accompagnés
pour devenir autonome dans la
démarche d'évaluation continue de
la qualité, toujours dans l'esprit,
postures et principes du
rétablissement, naturellement !

Pour y parvenir, nous prévoyons un
accompagnement et la formation
d'un

Trinôme Référents Évaluation Qualité
dans chaque structure ehs.



Vous êtes intéressé(e) par ce projet,
veuillez vous rapprocher de la
direction de votre structure



APPEL À PARTICIPATION

**LA QUALITÉ,
TOUS CONCERNÉS**



**Voulez-vous devenir
référent
Évaluation Qualité ehs ?**

**Vous serez formé(e) et
accompagné(e) pour mener une
auto-évaluation Qualité**

Février 2023_V2

+ EN SAVOIR PLUS

Qu'est-ce qu'une démarche Qualité ?

La démarche Qualité est un processus d'amélioration continue qui vise à améliorer la qualité d'accompagnement, la satisfaction des personnes concernées et la performance globale de toute l'organisation. C'est une démarche volontariste, collective et sur le long terme.

La Haute Autorité de Santé (HAS), en charge de l'organisation des évaluations de la Qualité des établissements et services du secteur social et médico-social, a initié un nouveau dispositif d'évaluation.

Centré sur la personne accompagnée, le nouveau référentiel HAS 2022 recense les différentes exigences à satisfaire.

La nouvelle procédure s'appuie sur un cycle comprenant des auto-évaluations, et une évaluation externe réalisée tous les 5 ans.

Quelles sont les missions d'un référent Évaluation Qualité dans le cadre d'une auto-évaluation ?

Le trinôme réalise une évaluation formelle qui peut porter sur l'ensemble des systèmes d'un établissement ou service (procédures, activités, management...).

Il se sert de méthodes spécifiques pour mesurer la conformité, la cohérence et l'efficacité des systèmes évalués, en fonction du référentiel HAS.

Sur la base des écarts identifiés, le trinôme évalue la pertinence des axes de progrès formulés par les personnes concernées.

Le trinôme formule un auto-diagnostic, qui constitue un outil de changement au service de l'amélioration continue de la qualité de nos services d'accompagnement.



Engagement :

La référence Évaluation Qualité est une nouvelle mission permanente de l'association. Cela garantit notre autonomie dans cette démarche. **La mission initiale du trinôme s'exerce sur 1 an renouvelable, avec transmission aux membres du trinôme suivant en cas de changement.**

Possibilité de se constituer "junior" en vue d'intégrer le prochain trinôme lors d'une passation.

Comment fonctionnent les Évaluations Qualité ?

L'auto-évaluation repose sur un travail de collecte d'informations et d'analyse, mobilisant les personnes accompagnées, les membres du conseil de la vie sociale, les professionnels et la gouvernance des structures.

Les travaux d'analyse puis d'amélioration vont ainsi porter sur :

- la bientraitance et l'éthique,
- le respect des droits des personnes accompagnées,
- leur expression et participation,
- les modalités de co-construction et de personnalisation de leur projet d'accompagnement,
- l'accompagnement à l'autonomie et à la santé,
- la politique des ressources humaines et la gestion des risques.