

Appréciation Générale des évaluateurs : SAMSAH Oxygène

Extrait du rapport définitif

« La direction et les professionnels du SAMSAH ont été très disponibles et tout à fait mobilisés pendant toute la durée de l'évaluation et ont garanti des échanges riches et étayés. Ils ont témoigné d'un accompagnement de qualité et d'une traçabilité de leur travail.

Bientraitance et réflexion éthique

Les professionnels témoignent d'un accompagnement bienveillant et respectueux du bien-être des personnes accueillies. La politique bientraitance et les outils de sa mise en œuvre sont définis, et une charte bientraitance a été travaillée avec les professionnels et les personnes accompagnées, qui y ont participé à travers l'arbre de la bientraitance sur Sallanches et sur Annemasse. Il n'y a pas de comité éthique mis en place mais des réunions cliniques avec la personne présente sur sa situation. Les personnes rencontrées sont très satisfaites de l'accompagnement mis en place avec elles et elles expriment une grande confiance dans l'équipe de professionnels. Elles se sentent soutenues et respectées dans leurs besoins.

Droits de la personne

Les droits fondamentaux sont respectés et communiqués lors de l'admission. Le livret d'accueil est donné. La charte est affichée dans les locaux. Il manque de la traçabilité sur la remise des documents dans certains dossiers. Les documents nécessaires à l'accompagnement des droits de la personne, comme le projet personnalisé d'accompagnement (PPA), sont mis en œuvre au SAMSAH avec une régularité de renouvellement.

Expression et participation de la personne

L'expression de la personne est prise en compte et favorisée à travers tous les entretiens mis en œuvre et adaptés aux besoins des personnes (VAD, entretiens au bureau, entretiens téléphoniques et SMS si besoin, accompagnement physique des personnes à des RDV en fonction de la demande). En amont du PPA, il y a un document de préparation avec des thématiques que la personne remplit ou pas selon les besoins. La dernière enquête de satisfaction remonte à 2021 et une nouvelle est en cours de déploiement. Les personnes ressources sont un dispositif particulièrement remarquable sur la question de la pair-aidance.

Co-construction et personnalisation du projet d'accompagnement

Le recueil des besoins et des attentes est réalisé pour les PPA revus annuellement. L'accompagnement est mis en œuvre en fonction des besoins et des attentes de la personne. Le PAP est central dans l'accompagnement avec des objectifs définis avec la personne. Toutefois, il y a peu de traçabilité de la co-construction alors qu'une grille existe (la grille smiley), mais elle n'est pas enregistrée. Les professionnels assurent une traçabilité du suivi des personnes dans le dossier de la personne dans le logiciel MEDIATEAM. L'établissement est en lien avec son territoire et travaille en partenariat avec des réponses communes sur des appels à projets. La question des risques (addictions, chute, sexualité, prosélytisme) est prise en compte mais pas toujours sur le plan de l'évaluation.

Accompagnement à l'autonomie

L'accompagnement proposé favorise le maintien de l'autonomie, qui est évaluée au SAMSAH avec la grille des compétences sociales. Les professionnels font avec la personne en fonction de sa demande et la laissent faire quand elle en a les capacités de faire. Les personnes accompagnées savent solliciter si elles ont besoin et apprécient qu'on les laisse faire des démarches par elles-mêmes. C'est très valorisant pour le maintien de leurs compétences.

Accompagnement à la santé

L'accompagnement en santé est réalisé en fonction des besoins de la personne et de son autonomie. La question de la santé mentale est suivie par les professionnels avec les partenaires du territoire en capacité de prendre le relais (infirmières libérales, vigilance et passage de relais). L'infirmière présente au SAMSAH avec psychiatre et psychologue est un élément favorisant la prise en charge de la santé. La douleur est repérée si besoin avec la personne du fait des visites régulières et des contacts fréquents.

Fluidité des parcours

Les professionnels sont attentifs à la garantie des parcours de personnes et à ce qu'il n'y ait pas de rupture dans celui-ci et mobilisent toutes les parties prenantes. Des temps de réunion en interne sont organisés de manière hebdomadaire, des réunions cliniques et de l'APP. Les réunions font l'objet d'un compte rendu.

Politique RH

La politique RH est définie au niveau d'ESPOIR74 avec une coordinatrice RH : des fiches de poste, un livret d'accueil des nouveaux salariés, des phases d'intégration, des entretiens d'évaluation et professionnels organisés tous les deux ans, des plans annuels de formation et un plan de développement des compétences sont élaborés. Il n'y a pas d'accord GEPP. Il y a de nombreux partenariats avec projets communs déposés (GEM) – les couleurs de l'accompagnement et cela est développé dans le projet de service 2022-2026. Une attention particulière est portée aux risques professionnels et à la qualité de vie au travail au travers du DUERP (avec des spécificités par établissements en cours d'actualisation) et une politique de QVCT se met en place.

Démarche qualité et gestion des risques

La démarche qualité est mise en place avec un responsable qualité nouvellement arrivé à mi-temps. La politique qualité et gestion des risques est en cours de réactualisation. Il y a un Plan bleu communiqué en interne mais pas à l'externe. La politique informatique est définie au travers d'une sécurisation des ordinateurs et des données. Le délégué à la protection des données (DPO) est identifié à l'externe. La politique RSO est suivie par le directeur administratif et financier – centrale d'achats, véhicules hybrides et thermiques, dématérialisation (zéro papier), ESSMS numérique. »

Rapport de visite d'évaluation, SAMSAH Oxygène, Socrates, 17 janvier 2025

Conformément au Décret N°2024-1138 du 4 décembre 2024 : « Sur demande faite auprès du directeur de l'établissement ou du service [...] l'utilisateur ou son représentant peut consulter dans leur intégralité les rapports d'évaluation. »