

projet personnalisé d'accompagnement, et donc des besoins et demandes de chaque personne.

## L'ACTIVITE

| SAMSAH                                                |        |        |         |         |
|-------------------------------------------------------|--------|--------|---------|---------|
|                                                       | 2021   | 2022   | 2023    | 2024    |
| AGREMENT                                              | 25     | 25     | 35      | 35      |
| NBR DE JOURS D'ACTIVITE                               | 253    | 248    | 247     | 249     |
| JOURNEES / SEANCES PREVISIONNELLES                    | 6097   | 6200   | 8645    | 8680    |
| JOURNEES / SEANCES REALISEES                          | 5 864  | 5 989  | 8 654   | 9309    |
| ECART                                                 | -251   | -211   | 9       | 629     |
| TAUX DE REALISATION DE L'ACTIVITE                     | 96,17% | 96,60% | 100,10% | 107,25% |
| NOMBRE TOTAL DE PERSONNES ACCOMPAGNEES DURANT L'ANNEE | 28     | 30     | 41      | 40      |

| SAVS                                                  |        |      |         |        |
|-------------------------------------------------------|--------|------|---------|--------|
|                                                       | 2021   | 2022 | 2023    | 2024   |
| AGREMENT                                              | 20     | 20   | 20      | 20     |
| NBR DE JOURS D'ACTIVITE                               | 253    | 248  | 247     | 249    |
| JOURNEES / SEANCES PREVISIONNELLES                    | 5060   | 4960 | 4940    | 4960   |
| JOURNEES / SEANCES REALISEES                          | 4958   | 5036 | 4960    | 4885   |
| ECART                                                 | -102   | 36   | 20      | 75     |
| TAUX DE REALISATION DE L'ACTIVITE                     | 97,98% | 102% | 100,40% | 98,49% |
| NOMBRE TOTAL DE PERSONNES ACCOMPAGNEES DURANT L'ANNEE | 22     | 25   | 22      | 26     |

## 1. EDITORIAL



L'année a été à la fois intense et dynamique, marquée par de nombreux changements, nécessitant de la part de tous adaptation. Des actions innovantes ont été entreprises telles que le déploiement d'outils métier pour améliorer la qualité de service rendue aux personnes accompagnées et améliorations des fonctionnements.

Les efforts effectués cette année 2024, visent à renforcer l'accompagnement à l'autonomie et à la santé des personnes accompagnées en favorisant une coordination efficace et un accompagnement adapté au plus près des besoins de chacun.

## 2. MISSIONS/PRESTATIONS DELIVREES

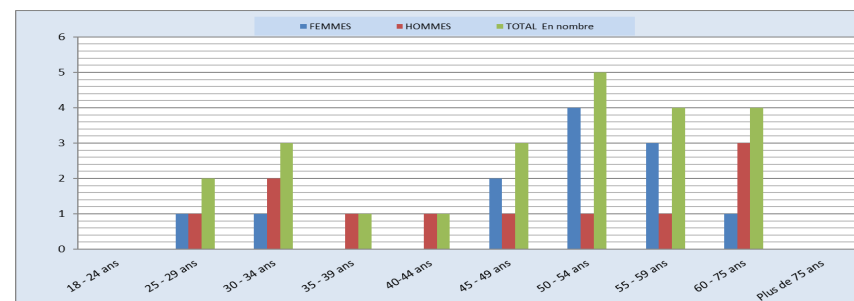
Le Service d'Accompagnement à la Vie Sociale (SAVS) et le Service d'Accompagnement Médico-Social pour Adultes Handicapés (SAMSAH) de l'ARSEA accompagnent des adultes avec un trouble du développement intellectuel et/ou un trouble psychique avec ou sans troubles associés et avec un trouble du spectre de l'autisme qui vivent en milieu ordinaire.

Les missions du SAVS s'orientent principalement vers l'accompagnement social et l'accès aux droits. Le SAMSAH répond aux mêmes missions et propose en plus un accompagnement vers les soins médicaux. Les prestations fournies par le SAMSAH et le SAVS sont multiples et s'attachent à promouvoir le maintien des bénéficiaires dans leur logement en soutenant leur bien-être, leur autonomie et leur sécurité, avec un axe médical qui s'ajoute pour le SAMSAH. Ces prestations sont mises en place au regard du

## REPARTITION DE L'EFFECTIF PAR AGE ET PAR SEXE

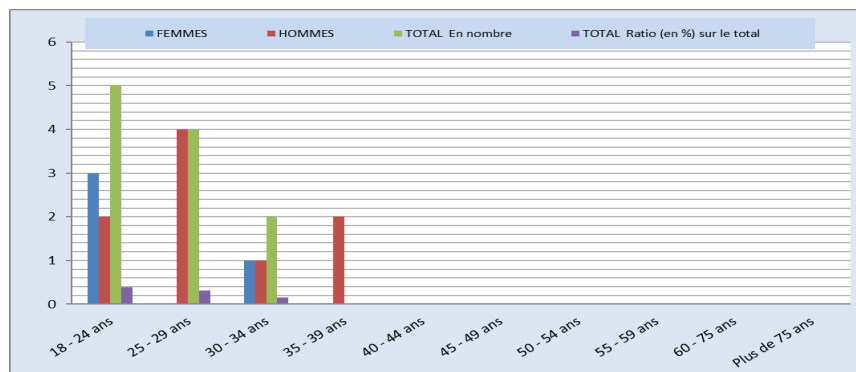
### SAMSAH

La majorité des personnes accompagnées ont plus de 45 ans.



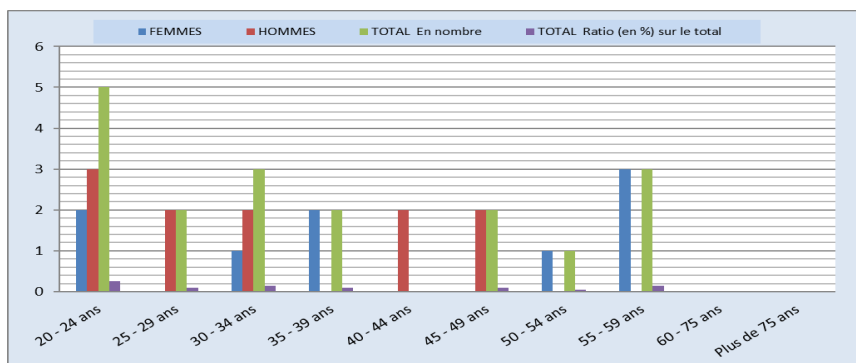
## SAMSAH TSA

Les personnes accompagnées ont moins de 40 ans.



## SAVS

Pour le SAVS, les profils des nouveaux admis se diversifient avec des demandes pour des jeunes adultes qui ont besoin d'un accompagnement plus soutenu vers l'autonomie.



## MOUVEMENTS ADMISSIONS

| ADMISSIONS SAMSAH/SAMSAH TSA |        |     |
|------------------------------|--------|-----|
| ADMISSIONS - PROVENANCE      | NOMBRE | %   |
| CAAHM                        | 1      | 25% |
| SAVS                         | 2      | 50% |

| Milieu ordinaire        | 1        | 25%         |
|-------------------------|----------|-------------|
| <b>TOTAL ADMISSIONS</b> | <b>4</b> | <b>100%</b> |
| ADMISSIONS SAVS         |          |             |
| ADMISSIONS - PROVENANCE | NOMBRE   | %           |
| ESAT                    | 2        | 33%         |
| SESSAD                  | 1        | 17%         |
| PFR                     | 1        | 17%         |
| Milieu ordinaire        | 1        | 17%         |
| CAAHM                   | 1        | 17%         |
| <b>TOTAL ADMISSIONS</b> | <b>6</b> | <b>100%</b> |

## MOUVEMENTS SORTIES

### SAMSAH/SAMSAH TSA

| SORTIES - ORIENTATION | NOMBRE   | %           |
|-----------------------|----------|-------------|
| Habitat inclusif      | 1        | 25%         |
| Déménagement          | 1        | 25%         |
| EHPAD                 | 2        | 50%         |
| <b>TOTAL SORTIES</b>  | <b>4</b> | <b>100%</b> |

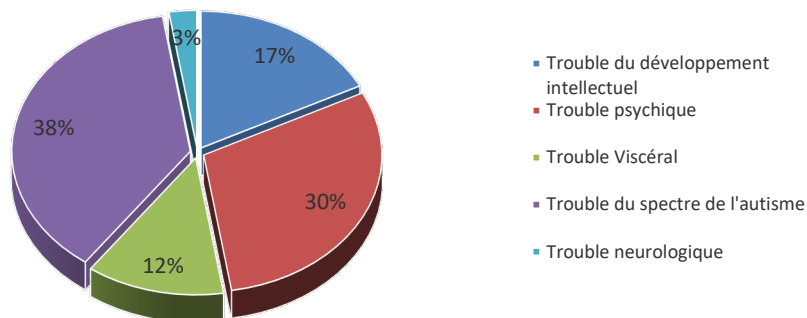
Cette année, deux des sorties concernaient des orientations vers des EHPAD ; ce qui est cohérent avec l'évolution des besoins au vu de l'avancée en âge des personnes accompagnées par le service. Ces orientations ont été rendues possibles grâce au travail d'équipe du SAMSAH et à la collaboration avec divers partenaires.

## SAVS

| SORTIES ORIENTATION  | NOMBRE   | %           |
|----------------------|----------|-------------|
| SAMSAH               | 2        | 33%         |
| Milieu ordinaire     | 2        | 33%         |
| Déménagement         | 1        | 17%         |
| Habitat inclusif     | 1        | 17%         |
| <b>TOTAL SORTIES</b> | <b>6</b> | <b>100%</b> |

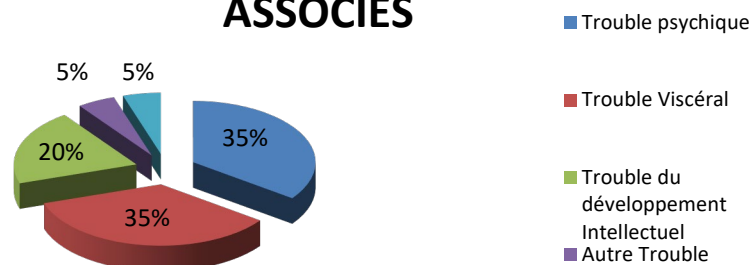
## LE PUBLIC ACCOMPAGNE PAR TYPOLOGIE DE TROUBLES

### SAMSAH /SAMSAH TSA: TROUBLES PRINCIPAUX



Sur les 40 personnes accompagnées dans l'année, 14 personnes avec des troubles du spectre de l'autisme sont accompagnées par l'unité SAMSAH TSA. Au SAMSAH classique, les données relatives aux troubles principaux restent similaires aux années passées.

### SAMSAH /SAMSAH TSA : TROUBLES ASSOCIES

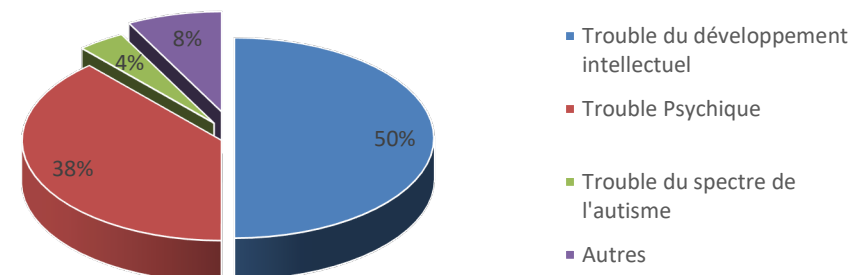


Cette année, pour l'unité SAMSAH TSA, les données relatives aux troubles associés, fournies par la médecin psychiatre montrent que parmi les bénéficiaires présentant un

trouble du spectre de l'autisme, 10 sur 15 présentent également un trouble psychique, ce qui corrobore les observations de l'année précédente.

Pour le SAMSAH avec l'agrément historique, les troubles associés sont principalement des troubles psychiques, du développement intellectuel et viscéral. Les besoins en accompagnement vers des médecins spécialistes sont pour ces personnes en augmentation.

### SAVS : TROUBLES PRINCIPAUX



Malgré les divers mouvements au sein de l'effectif du SAVS, il y a peu de changement dans les typologies ; les troubles du développement intellectuel restent majoritairement présents, suivi par les troubles du psychisme.

## 3. FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

### 3.1 Vie de l'établissement

L'année a été marquée par le déploiement de divers outils supports et métiers dont le portail salarié, le DUI et Ms qualité. Ces changements ont nécessité un temps d'accompagnement et d'appropriation pour permettre aux équipes de s'adapter aux nouveaux outils et pratiques.

### 3.2 Action de l'établissement dans le domaine de la continuité et fluidité des parcours des usagers

Le SAMSAH/SAVS assure la cohérence et la continuité du parcours des personnes accompagnées. Pour ce faire, un travail de coordination est effectué, à l'admission, tout au long de l'accompagnement et à la sortie avec pour objectif d'assurer la continuité et la fluidité des parcours.

La majorité des admissions en SAVS et SAMSAH concerne des personnes accompagnées ou préalablement accompagnées par des Etablissements ou services médico-sociaux. Afin de garantir une continuité dans les parcours, une coordination est assurée par les équipes.

Pour faciliter et permettre le changement, l'équipe est aussi en soutien et accompagnement lors des entrées en EHPAD ou au sein d'un autre ESMS. Un temps de transmission est consacré à l'anamnèse, au parcours de soins, aux habitudes de vie, ainsi qu'aux accompagnements nécessaires en fonction de la situation de handicap, en collaboration avec les équipes soignantes et/ou éducatives. Cela a été particulièrement le cas cette année pour les deux orientations réussies vers des EHPAD.

Tout au long de l'accompagnement, les équipes du SAMSAH et du SAVS veillent à la fluidité des parcours en garantissant des interventions adaptées selon les situations.

Lorsque le SAVS accompagne une personne vers l'emploi, l'équipe organise des visites dans les différents ESAT du territoire et établit le lien avec les professionnels pour préparer l'orientation et l'admission.

### 3.3 Action de l'établissement sur l'accompagnement à l'autonomie et la santé

Le public du SAMSAH, composé de personnes en perte d'autonomie ou présentant de nombreuses pathologies, nécessite la mise en place de parcours de soins composés de nombreux accompagnements. Les équipes veillent à établir une coordination avec les différents partenaires de soins afin d'assurer une continuité et une cohérence des soins.

Au sein de l'unité du SAMSAH TSA, il est nécessaire, au vu du public, de mettre en place un parcours de soin prioritairement axé sur les soins psychiques. Le public

accompagné par le SAMSAH TSA est plus jeune et l'autonomie dans la prise de rendez-vous où la mobilisation est favorisée. L'accompagnement lors des rendez-vous est parfois indispensable afin que puissent être prises en compte les particularités sensorielles et spécifiques du public TSA. Il est en effet important de réaliser un profil sensoriel de la personne afin d'adapter l'environnement et de sensibiliser les familles ou les partenaires aux différentes particularités et besoins. Ce profil sensoriel est élaboré par les professionnels de l'unité SAMSAH TSA.

Au SAVS, l'accompagnement à la santé est systématiquement abordé dans le cadre projet personnalisé d'accompagnement. L'autonomie du public est favorisée avec la mise en place au domicile d'un planning adapté. Ponctuellement, certaines personnes demandent à être accompagnées ; il s'agit souvent d'un besoin de réassurance ou pour un repérage du trajet.

Dans le cadre du projet de COACTIS Santé <sup>1</sup> : « Promouvoir une information accessible en santé mentale », le SAMSAH de l'ARSEA a été sollicité pour participer à un groupe de travail pluridisciplinaire pour la réalisation de deux BD santé. Le projet a concerné deux thématiques avec des textes en FALC et des illustrations, à partir d'un scénario simple : « mieux comprendre ma santé mentale » et « Trouver de l'aide quand ma santé mentale se détériore ». Ces deux supports qui ont pour but de faciliter l'accès aux soins des personnes en situation de handicap seront disponibles au cours de l'année 2025.

### 3.4 Action de l'établissement dans le domaine de l'innovation

Cette année, les actions d'innovation ont été essentiellement concernées, le pilotage et le déploiement d'outils métiers : Silao et MS qualité.

## 4. DEMARCHE D'AMELIORATION CONTINUE DE LA PRESTATION

### Etat des lieux des chantiers qualité et description des actions entreprises

#### 4.1 Pilotage de la démarche

Le pilotage de la démarche d'amélioration continue de la prestation est assuré au niveau de l'équipe de direction. Une **Responsable Administratif et Gestion (RAG)** et une **Responsable Accompagnement Qualité (RAQ)** sur un périmètre regroupant

---

<sup>1</sup> <https://coactis-sante.fr/>

plusieurs services et établissements, dont le SAMSAH viennent soutenir le déploiement de la démarche qualité. Cette évolution a permis d'**offrir aux équipes un cadre plus structurant et un appui renforcé dans leur quotidien**, favorisant une organisation plus fluide et efficient.

Les fonctions **RAG et RAQ** ont contribué à l'**harmonisation des pratiques, à la mise en commun des ressources et au renforcement de la transversalité** entre les services et établissements. Par ailleurs, cette nouvelle organisation a offert un **soutien au pilotage des thématiques administratives et qualité**, tout en impulsant une dynamique d'**amélioration continue**. Ce renforcement de la gouvernance a amené les équipes à **réfléchir sur leurs pratiques, en leur proposant un cadre structuré et un étayage quotidien**, garantissant ainsi un accompagnement plus cohérent et efficient.

Afin de travailler conjointement au déploiement d'une démarche qualité harmonisée et capitaliser sur les retours d'expériences et de pratiques, plusieurs COPIL ont été organisés avec l'ensemble des cadres du périmètre de direction partagé. En cette fin d'année 2024, « un speed dating » qualité regroupant l'ensemble des équipes ESAT, SAMSAH et SAVS a été organisé pour sensibiliser à la politique qualité associative et préparer le lancement de la démarche HAS à venir.

## 4.2 Déploiement des outils métiers : MS Qualité et SILAO (DUI)

**MS QUALITÉ** : Afin de garantir l'appropriation et l'utilisation de l'outil MS Qualité par l'ensemble des équipes, deux axes prioritaires ont été définis : garantir à tous les professionnels un accès à l'outil et assurer la compréhension des enjeux liés à son déploiement.

Dans un premier temps, la cadre intermédiaire a bénéficié d'une formation spécifique au module « Enquête », permettant de créer, saisir et analyser les enquêtes de satisfaction réalisées auprès des personnes accompagnées directement dans le logiciel.

Pour faciliter la prise en main au quotidien, un guide d'utilisation intitulé "Comment ça marche" a été rédigé et est mis à disposition des équipes.

Afin de poursuivre cette montée en compétence, un plan de formation interne a été élaboré, visant à former l'intégralité des professionnels à l'utilisation de cet outil début 2025, avec un accent mis en particulier sur l'importance de la déclaration des Événements Indésirables.

En parallèle, une procédure a été mise en place afin de garantir pour chaque nouveau professionnel la création d'un compte MS Qualité et de bénéficier d'un premier niveau de formation dès son arrivée.

Dans le cadre de la préparation à l'évaluation HAS, la Cadre intermédiaire a initié l'utilisation du module Évaluation, afin de réaliser un état des lieux des actions correctives à mettre en place en vue de l'évaluation HAS prévue début 2026.

## SILAO : LE DOSSIER USAGER INFORMATISÉ (DUI)

L'année 2024 est marquée par le début du déploiement du DUI « Silao » pour le SAMSAH/SAVS. La responsable accompagnement et qualité a été missionnée pour piloter et coordonner sa mise en place et son déploiement. Cette démarche s'est déroulée en plusieurs étapes clés afin d'assurer une appropriation progressive et efficace de l'outil.

La première phase a consisté en une prise en main et un paramétrage du logiciel, incluant la définition des nomenclatures essentielles. Parallèlement, un groupe de professionnels, désigné sous le nom « Artisans Silao », a été constitué. Ces référents, formés en priorité, ont joué un rôle clé en bénéficiant des premières sessions de formation et en assurant la diffusion des bonnes pratiques auprès des équipes.

Une étape majeure du déploiement a été la reprise des données, menée en collaboration avec le secrétariat et la cadre intermédiaire. Mais aussi, a permis l'ajustement des paramétrages et d'améliorer l'outil en fonction des retours utilisateurs et des missions des services.

L'outil a été déployé à l'ensemble des professionnels en début d'année 2025.

## 4.3 Bientraitance, éthique et prévention des risques de maltraitance

Les réunions d'équipes du SAVS, du SAMSAH et de l'unité SAMSAH TSA permettent de réfléchir à un accompagnement adapté selon le projet et les besoins de chaque personne. Chaque membre contribue en apportant un éclairage spécifique à son domaine d'expertise. Des GAP sont mis en place pour le SAMSAH/SAVS et l'unité SAMSAH TSA. Ces temps d'échanges visent à prévenir les risques de maltraitance en garantissant une écoute attentive et un suivi rigoureux des pratiques et à favoriser le bien-être des professionnels.

Cette année, le SAMSAH a saisi le Comité éthique de l'ARSEA sur des questionnements autour de deux situations de personnes accompagnées. Les membres de l'équipe ont participé à la réunion du comité éthique et y ont exposé l'une des 2 situations avec les questions suivantes :

- Comment intervenir auprès de personnes qui se trouvent en insécurité suite à des situations de santé complexes et qui refusent l'entrée en établissement ?
- Dans quelle mesure la personne peut choisir son lieu de vie quand il y a des pertes cognitives et une non-conscience du danger ?
- Comment maintenir un accompagnement et une cohérence suite aux différents refus ?

Les échanges lors de cette réunion ont été enrichissants et ont permis à chacun de réfléchir sur ses pratiques et ses postures avec la mise en perspective des rôles, responsabilités et missions du SAMSAH.

La dernière version de 2024 de la charte éthique et bientraitance de l'ARSEA a également été diffusée à l'ensemble des professionnels du SAMSAH/SAVS.

#### 4.4 Gestion des risques

##### • Gestion des événements indésirables (EI)

L'établissement dispose de l'outil Fiche d'Evènement Indésirable (FEI), intégré dans le processus associatif de la démarche d'amélioration continue de la qualité. Cet outil, informatisé dans l'outil MS Qualité, est accessible à l'ensemble des professionnels qui constate un accident ou un incident au sein du SAMSAH/SAVS.

Jusqu'à présent, la réalisation des FEI n'était pas intégrée dans les pratiques au sein des services SAMSAH/SAVS. En cette année 2024, plusieurs améliorations ont été mises en place :

- Clarification du processus de traitement et de clôture des EI, permettant une meilleure traçabilité et réactivité.
- Mise en place d'une auto-évaluation des actions correctives engagées, favorisant une réflexion sur leur efficacité et leur ajustement si nécessaire.
- Définition d'un groupe d'analyse pluridisciplinaire, qui se réunira annuellement afin d'examiner les EI de l'année N-1 et d'identifier des axes d'amélioration.

L'ensemble de cette démarche est tracé et suivi via l'outil MS Qualité garantissant une gestion rigoureuse et intégrée des événements indésirables. Des réunions de sensibilisation à MS Qualité et à l'importance de déclarer les EI sont programmées avec l'ensemble des équipes début 2025.

##### • Gestion des plaintes et réclamations

La mise en place d'un processus structuré de gestion des plaintes et réclamations est programmée pour 2025. En 2024, une réflexion a été menée afin de définir les modalités de traitement et d'initier la rédaction d'une procédure dédiée. L'outil MS Qualité servira de plateforme pour le recueil, le traitement et l'analyse des réclamations.

#### 4.5 Formalisation des documents socles de la structure

La formalisation des documents socles au sein de la structure nécessite un travail d'harmonisation entre le SAMSAH/SAVS 67 et le SAMSAH/SAVS 68. Ce travail d'harmonisation des documents a débuté en 2024 et se poursuivra en 2025.

#### 4.6 Autres aspects liés à la qualité d'accompagnement

L'expression et la participation des personnes accompagnées sont réalisées à travers l'enquête de satisfaction qui a été revisitée en intégrant les attendus relatifs aux droits des personnes, la qualité de prestation rendue tels qu'attendue par l'évaluation HAS. La nouvelle version sera lancée en début 2025. Le SAMSAH/SAVS a comme projet de mettre également en place un comité de participation des personnes accompagnées afin de les impliquer davantage aux prestations réalisées, mais aussi à la vie des services.

En 2024, dans le cadre de la réflexion des travaux CPOM, deux personnes accompagnées ont participé au focus groupe pour s'exprimer sur la notion du parcours et de l'accompagnement à la santé. Ils ont été très engagés dans cette démarche et leur contribution a été particulièrement appréciée.

### 5. RESSOURCES HUMAINES AU 31.12.2024

#### 5.1 Ressources humaines

**SAMSAH : Evolution personnel présent au 31/12 sur 3 ans (en équivalent temps plein)**

| 2022 | 2023  | 2024  |
|------|-------|-------|
| 7,05 | 10,60 | 12,10 |

#### Répartition personnel par catégorie et type de contrat (en équivalent temps plein)

|                  | TOTAL        | Encadrement | Administratif | Educatif    | Para médical | Médical     | Services Généraux |
|------------------|--------------|-------------|---------------|-------------|--------------|-------------|-------------------|
| CDI              | 10,60        | 0,60        | 1,30          | 4,00        | 4,60         | 0,10        | 0,00              |
| CDD remplacement | 1,50         | 0,00        | 0,00          | 0,00        | 1,50         | 0,00        | 0,00              |
| <b>TOTAL</b>     | <b>12,10</b> | <b>0,60</b> | <b>1,30</b>   | <b>4,00</b> | <b>6,10</b>  | <b>0,10</b> | <b>0,00</b>       |

De nombreux mouvements de personnel ont eu lieu au cours de l'année avec en particulier suite à plusieurs départs, un renouvellement complet de l'équipe de l'unité SAMSAH TSA. Les formations spécifiques nécessaires à l'accompagnement de ce public ont été rapidement mises en place pour ces nouveaux professionnels.

#### SAVS : Evolution personnel présent au 31/12 sur 3 ans (en équivalent temps plein)

| 2022 | 2023 | 2024 |
|------|------|------|
| 1,50 | 1,50 | 1,50 |

#### Répartition personnel par catégorie et type de contrat (en équivalent temps plein)

|              | TOTAL       | Encadrement | Administratif | Educatif    | Para médical | Médical     | Services Généraux |
|--------------|-------------|-------------|---------------|-------------|--------------|-------------|-------------------|
| CDI          | 1,50        | 0,50        | 0,10          | 0,90        | 0,00         | 0,00        | 0,00              |
| <b>TOTAL</b> | <b>1,50</b> | <b>0,50</b> | <b>0,10</b>   | <b>0,90</b> | <b>0,00</b>  | <b>0,00</b> | <b>0,00</b>       |

De manière générale, le service SAMSAH et SAVS a enregistré durant l'année 2024 de nombreux mouvements mais aussi absences à la fois de courtes, mais aussi de longues durées. L'absence de visibilité quant à ces situations d'absences complexifie l'organisation des remplacements.

Pour ce qui concerne la formation, malgré des absences importantes, un plan de formation en lien avec les situations et le public accompagné a été déployé :

- Évaluer pour enseigner un moyen de communication alternatif,

- Vineland,
- Premier secours en santé mentale,
- Formation FALC
- Leurs choix et leurs droits.

Toutes ces formations permettront aux professionnels d'adapter leurs accompagnements en fonction des besoins du public et des nouvelles pratiques.

## 6. CONCLUSION

Cette année 2024 a été marquée par des changements significatifs au sein du SAMSAH et SAVS. Les efforts de coordination et de continuité des parcours ont permis d'assurer un accompagnement adapté pour le public avec un trouble du spectre de l'autisme et ceux en perte d'autonomie. La mise en place d'outils de pilotage de la qualité témoigne de l'engagement du SAMSAH/SAVS dans une démarche d'amélioration continue des services.

En cette fin d'année 2024, dans le cadre de l'appel à manifestation d'intérêt « 50 000 solutions », le SAMSAH67 a déposé une demande d'extension visant à renforcer les fonctions ressources liées à la santé. Nous souhaitons, au travers de ce projet et en réponse à un besoin partagé avec d'autres ESMS, pouvoir soutenir les parcours d'accès aux soins des personnes accompagnées au sein des structures non médicalisées et ainsi nous inscrire concrètement dans la transformation de l'offre qui s'opère sur le territoire.