

Rapport d'activité



20 23

SAVS

Service d'Aide à la Vie Sociale

MADEHO

Mesures d'Accompagnement à Domicile En lien avec l'Hôpital

Siège de BREST

--

15 Rue Gaston Planté
29850 GOUESNOU
Tél : 02 98 33 34 00

Adresse postale
CS 82927
29229 BREST CEDEX 02

13 impasse Saint Exupéry
29000 QUIMPER

Tél : 02 90 94 13 12
madeho@udaf29.fr

SOMMAIRE

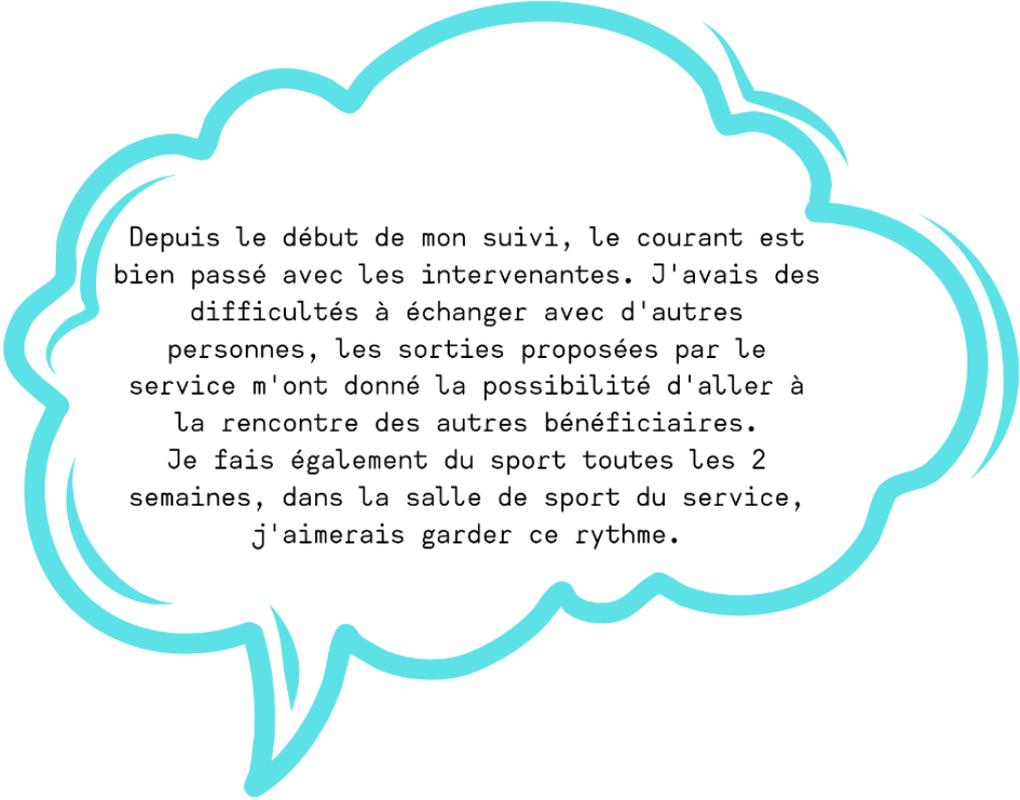
1. Historique du SAVS MADeHO	4
1.1 Le Service SAVS MADeHO	4
1.2 Les territoires d'intervention	6
2. Public concerné par le SAVS MADeHO	6
2.1 Le public.....	7
2.2 Le flux de l'activité du SAVS MADeHO	9
3. Démarche d'amélioration continue de la qualité	10
3.1 Les éléments du projet de service	10
3.2 La démarche qualité	12
3.3 Le bilan des évènements indésirables	13
4. Organisation et fonctionnement	14
4.1 L'équipe du SAVS	14
4.2 Les outils collectifs au service d'une approche individuelle	17
4.3 Les lieux d'accueil des bénéficiaires	18
4.4 L'accompagnement médical	21
4.5 La dimension sociale	21
Conclusion.....	26

Annexes

Plan d'Amélioration Continue de la Qualité
Synthèse Projet de Service 2023-2027

PREAMBULE

L'année 2023 aura été une année de stabilisation et de travail sur l'avenir. Tout d'abord avec l'absorption de la dernière extension de capacité portant notre capacité à 19 places. Objectif atteint au cours du premier trimestre de l'année. Travail sur l'avenir avec la finalisation du projet de service en avril 2023, projet qui intègre les évolutions à venir de la réforme SERAPHIN-PH dont les premières applications sont attendues en 2025. Des évolutions qui s'inscrivent dans la culture du service, qui visent à **s'adapter en permanence aux besoins des usagers et à leur environnement.**



Depuis le début de mon suivi, le courant est bien passé avec les intervenantes. J'avais des difficultés à échanger avec d'autres personnes, les sorties proposées par le service m'ont donné la possibilité d'aller à la rencontre des autres bénéficiaires. Je fais également du sport toutes les 2 semaines, dans la salle de sport du service, j'aimerais garder ce rythme.

Un bénéficiaire du SAVS

1. Historique du SAVS MADEHO

1.1 Le service SAVS MADeHO

MADEHO est un acronyme qui signifie : Mesures d'Accompagnement à Domicile En lien avec l'HOpital, l'hôpital étant l'EPSM Finistère Sud, partenaire du projet.

Le projet initial répondait au cahier des charges de l'appel à projets, initié par le département du Finistère, dans le cadre du 3e schéma des Personnes Agées / Personnes Handicapées qui lui-même s'inscrivait dans le plan « Psychiatrie et santé mentale 2005-2008 », arrêté par les pouvoirs publics.

De même, les recommandations du volet « Psychiatrie et santé mentale » du schéma Régional d'Organisation Sanitaire (SROS) 2006-2010 précisent : « Qu'un grand nombre de patients psychiatriques pourraient quitter l'institution s'ils bénéficiaient, en sus d'un suivi ambulatoire, d'un accompagnement dans la vie quotidienne et de conditions de logement adaptées à leur handicap psychique (...). Il convient de développer des solutions de logement avec soutien comme par exemple, « un habitat collectif de type familles gouvernantes (...) Ces solutions doivent être négociées avec les établissements de santé et les partenaires sociaux ».

A partir de ces recommandations, l'UDAF présente le projet du dispositif MADEHO en collaboration avec ses partenaires.

Le projet présenté, qui prévoit 12 accompagnements dans le cadre de colocations, reçoit un avis favorable du CROSM (le 8 septembre 2006) et une autorisation d'ouverture par le Conseil départemental (le 5 janvier 2007).

Le service s'ouvre de manière effective avec l'arrivée des premiers locataires le 16 mai 2007.

Depuis son ouverture, le SAVS a connu une évolution dans son organisation.

Courant 2015, suite au constat de la difficulté de mobiliser les candidats pour intégrer les appartements en colocation, une réflexion est menée avec l'EPSM Finistère Sud.

Le constat est le suivant : il existe de nombreux besoins en accompagnement sur d'autres sites géographiques en logements personnels.

Aussi en juin 2015, l'UDAF sollicite une extension du service auprès du Conseil départemental. Une réponse favorable est apportée le 12 novembre 2015, autorisant l'intervention sur les territoires de : Audierne, Douarnenez, Pont-L'Abbé, Concarneau, Quimperlé, Châteaulin, Pleyben et Carhaix.

AUGMENTATIONS DE LA CAPACITE DU SERVICE

Le premier projet d'augmentation (de 12 à 15 places) faisait suite au travail mené dans le cadre de notre évaluation interne.

Nous estimions être en mesure d'accompagner un nombre plus important de personnes, sans pour cela augmenter les moyens humains.

L'idée était de suivre (en appartement autonome) de nouveaux bénéficiaires en situation de handicap psychique qui ont connu une longue hospitalisation et/ou éprouvent des difficultés sérieuses.

Les services de psychiatrie de l'EPSM Finistère sud corroboraient notre constat : « Une de nos difficultés est effectivement la recherche concrète de logement : il est délicat d'accompagner physiquement une personne pour rencontrer un propriétaire privé ou une agence immobilière, en nous présentant comme personnel de la psychiatrie au risque de renforcer la stigmatisation des personnes suivies et donc de les desservir.... Il nous manque une interface mobilisante et aussi rassurante pour la personne pour accomplir ces démarches concrètes (contact téléphonique aux propriétaires, accompagnement dans les visites de logement, négociation directe de la location avec le propriétaire ».

La demande d'extension a été faite dans le cadre de notre demande budgétaire 2019.

Par arrêté en date du 17 janvier 2019, Madame la Présidente du Conseil départemental a autorisé une extension du service de 3 places portant la capacité du service à 15 places.

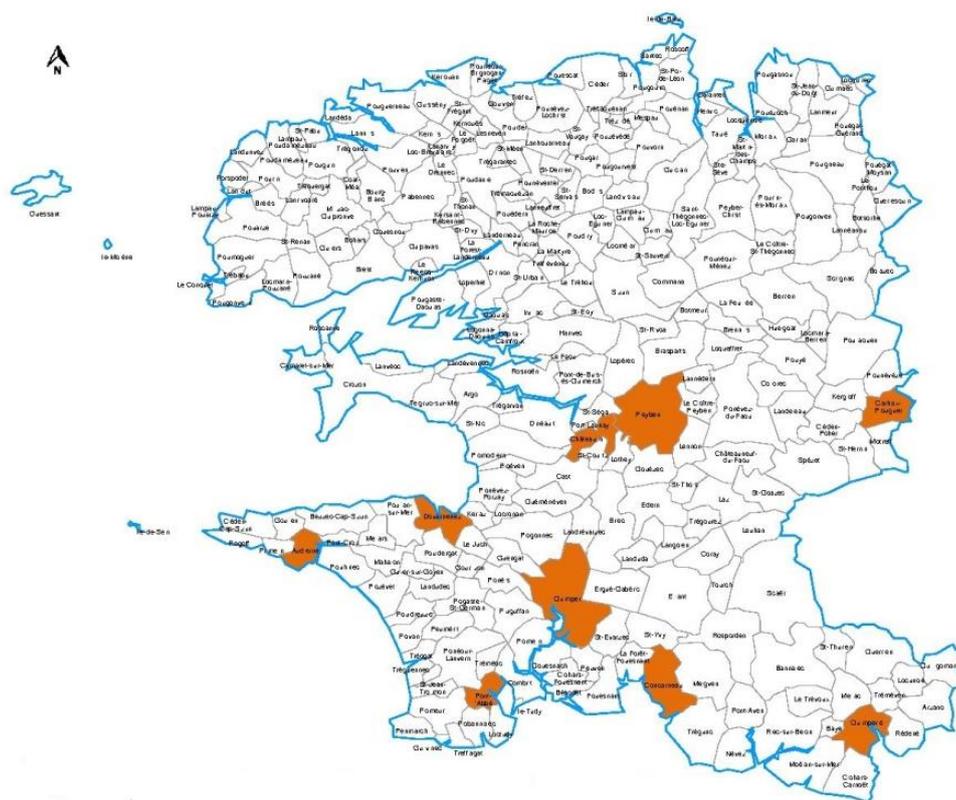
Une seconde demande d'extension de capacité non importante (4 places) a été déposée en juin 2021 dans le cadre de l'Appel à Manifestation d'Intérêt pour l'innovation et l'évolution de l'offre médico-sociale départementale publié en avril 2021. Par arrêté du 11 avril 2022, Monsieur le Président du Conseil départemental a autorisé une extension du service de 4 places **portant la capacité du service à 19 places.**

Par arrêté en date du 29 mars 2021, le Président du Conseil départemental du Finistère a renouvelé **l'autorisation du service pour une durée de 15 ans à compter du 4 janvier 2022.**

Enfin, dès sa conception, le SAVS a intégré la dimension du logement comme étant primordiale à l'accompagnement à l'autonomie. L'UDAF gère depuis la création du service, plusieurs appartements qu'elle sous-loue aux personnes accompagnées.

Dans ce cadre, l'UDAF du Finistère est agréée pour les activités d'ingénierie sociale, financière et technique conduites en faveur du logement et de l'hébergement des personnes défavorisées ainsi que pour les activités d'intermédiation locative et de gestion locative sociale conduites en faveur du logement et de l'hébergement des personnes défavorisées (agrément renouvelés par Arrêtés préfectoraux du 22/12/2020).

1.2 Les territoires d'intervention



2. Public concerné par le SAVS MADEHO

La problématique pour les adultes atteints de troubles psychiques se singularise par les enjeux particuliers de l’alternance autour de la décompensation et de la stabilisation. Leur parcours s’inscrit, depuis la loi du 11 février 2005, dans l’exigence de la participation pleine et entière à la vie sociale et citoyenne que la reconnaissance du handicap par la MDPH tend à faciliter.

Il s’agit, à la fois, de se doter des outils d’évaluation adéquats, et de prévoir les orientations tenant compte, outre des capacités de la personne dans le cadre d’un parcours de soins et d’un projet de vie, de son environnement familial et social, de son parcours antérieur, mais aussi, des capacités locales d’accueil.

Dans le contexte général de moindre recours à l’hospitalisation, la [loi du 11 février 2005](#) a donné un élan nouveau aux interactions dans l’accompagnement familial, social et sanitaire. Mais cette évolution, antérieure à la loi du 11 février 2005, a fait peser sur les familles une charge que toutes ne peuvent assumer, et qui nécessite que les dispositifs individuels et communautaires permettent à la personne handicapée psychique de trouver sa place dans les dispositifs de droit commun.

Une aide efficace ne peut se passer de répondre aux besoins fondamentaux des personnes. Disposer d’un logement, avoir une alimentation régulière, posséder des ressources minimales sont des impératifs auxquels le service d’accompagnement se doit d’être attentif.

L'accompagnement humain doit, autant que possible, compenser le handicap des personnes psychologiquement fragiles.

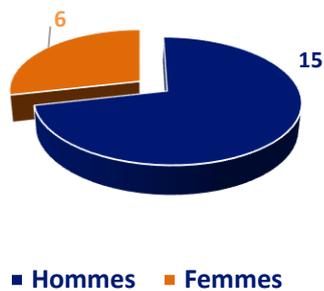
La réalisation d'actes de la vie quotidienne (faire des courses, du ménage, gérer un budget, avoir des relations sociales) est parfois empêchée par des variations d'humeur, des facultés de jugement perturbées, des relations aux autres complexes. A cette extrême variabilité s'ajoute l'intermittence des troubles. Les personnes peuvent se stabiliser pendant un certain temps puis rechuter brutalement. C'est pourquoi une palette de solutions est nécessaire. Il s'agit de confronter progressivement les personnes à la réalité, tout en les accompagnant dans la gestion de leur vie quotidienne.

L'orientation de la MDPH vers les SAVS s'appuie sur les besoins repérés et qui peuvent être exprimés dans le projet de vie : la difficulté d'accéder au logement, la difficulté de s'y maintenir, la difficulté d'y vivre seul.

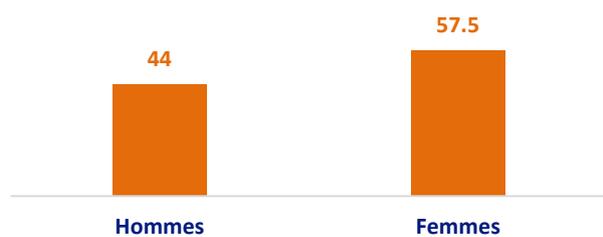
2.1 Le public

Au 31 décembre 2023, le service compte 19 personnes accompagnées.

Répartition par sexe des personnes suivies - Année 2023



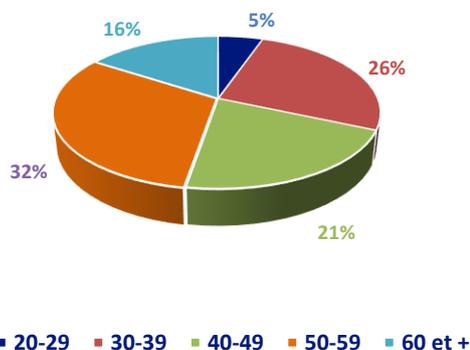
Moyenne d'âge des usagers au 31.12.2023



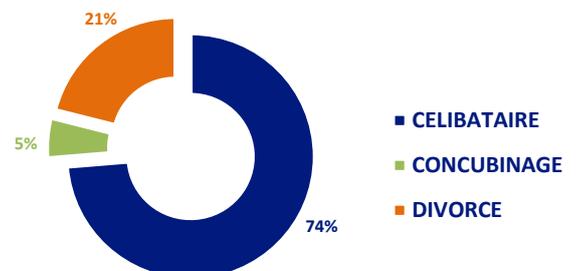
Durant l'année 2023, nous avons accompagné 15 hommes et 6 femmes. La prévalence des hommes dans les personnes accompagnées se maintient à un niveau élevé sur les 5 dernières années.

L'âge moyen est de 47 ans en 2023. L'âge médian est de 49 ans en 2023, 57 ans pour les femmes et 44 ans pour les hommes. Ces chiffres sont en augmentation par rapport à 2022.

Répartition par tranche d'âge - 2023



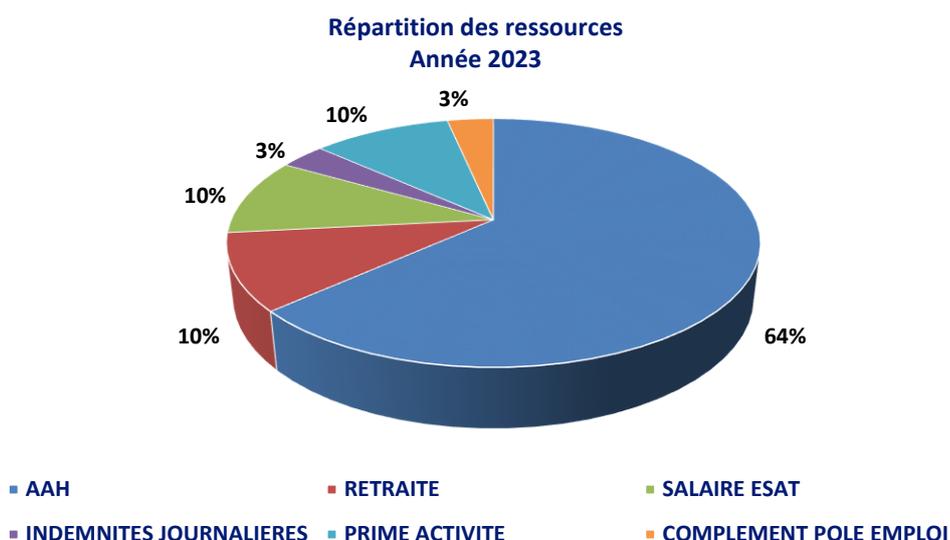
Situation familiale des personnes accompagnées Année 2023



Nous accompagnons des personnes dans un panel d'âge très diversifié avec des problématiques potentiellement très différentes. Les professionnels relèvent l'augmentation des problématiques d'orientation dans le parcours, essentiellement pour les personnes handicapées vieillissantes, ainsi que davantage d'accompagnement sur les addictions sur les autres tranches d'âge. Une caractéristique commune reste l'isolement des personnes accompagnées.

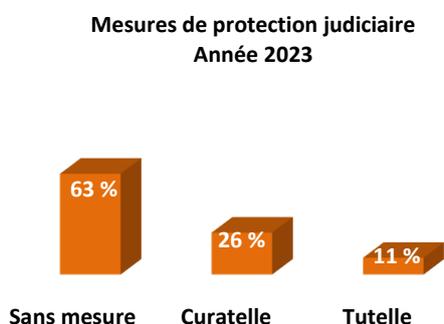
► Les ressources

Malgré une baisse de 11 points par rapport à 2022, la majorité des bénéficiaires du service reste titulaire d'une Allocation Adulte Handicapée (64 % avec pour l'un d'entre eux un complément retraite), certains ont un complément de ressources, une majoration à la vie autonome, ou une pension de retraite.



Deux bénéficiaires perçoivent un salaire, dans le cadre d'un emploi en ESAT.

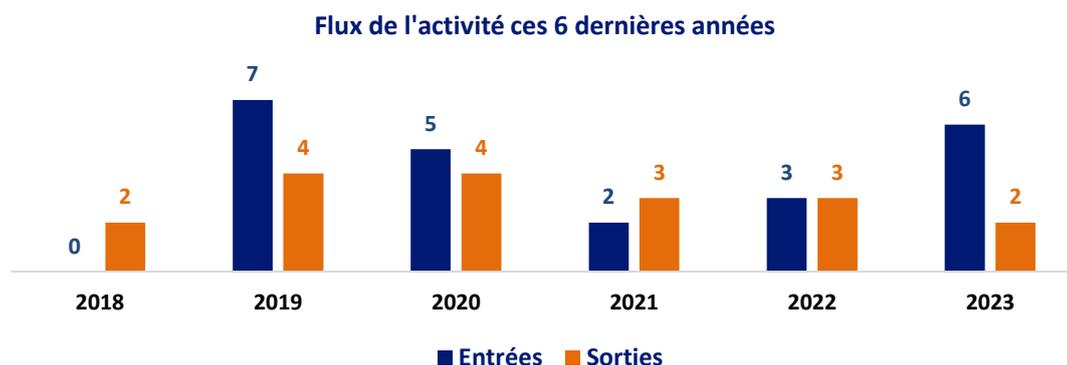
► Les mesures de Protection



Le pourcentage de personnes sans mesure de protection est en augmentation de 17 points par rapport à 2022. Les besoins en termes d'accompagnement administratif, voire budgétaire, sont prégnants et nécessitent un accompagnement spécifique.

Les liens restent importants avec les services mandataires judiciaires, dans une complémentarité entre accompagnement et protection.

2.2 Le flux de l'activité du SAVS MADeHo



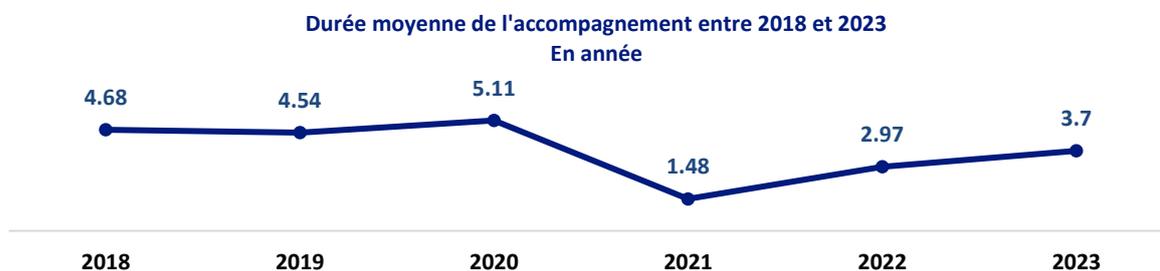
En 2023, 2 personnes ont quitté le SAVS MADEHO et 6 personnes ont intégré le dispositif.

Accompagnement des 6 entrées :

Ces 6 personnes vivent en logement autonome. 3 des demandes ont été effectuées par les personnes elles-mêmes, 3 avec l'assistance de mandataires judiciaires.

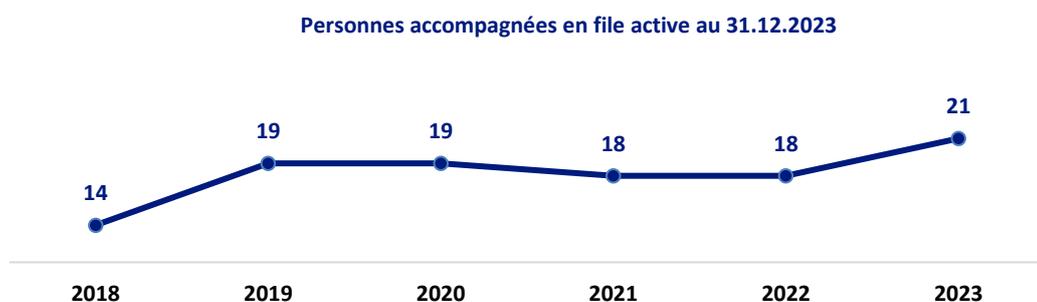
Motifs des 2 sorties :

- 1 personne décédée,
- 1 personne orientée vers le SAVS Championnet, avec logement.

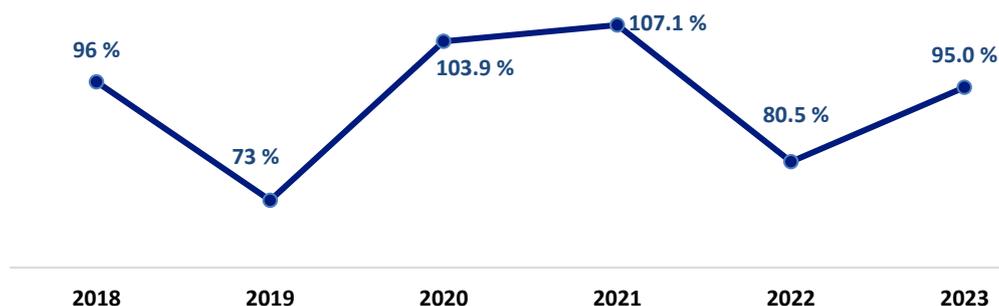


L'effet conjugué des augmentations d'activité et de la baisse de la durée moyenne d'accompagnement explique le flux entrées/sorties important sur les 3 dernières années.

Parallèlement, le service a travaillé sur l'accompagnement à la sortie du dispositif quand les objectifs sont atteints.



Taux de d'occupation du SAVS MADEHO entre 2018 et 2023



Ce taux s'était dégradé en 2022 du fait du délai nécessaire pour absorber les augmentations de capacité. L'objectif a été atteint au 1^{er} trimestre 2023 et nous visons un taux de 100 % en 2024.

3. Démarche d'amélioration continue de la qualité

3.1 Les éléments du projet de service

Le projet de service MADEHO a fait l'objet d'une révision qui s'est achevée en 2023.

Le Conseil d'Administration de l'UDAF du Finistère a validé le projet de service dans sa séance du 13 avril 2023. Le projet a ensuite été présenté aux instances représentatives du personnel le 23 mai 2023.

Le projet de service a été présenté à l'ensemble des personnels du service ainsi qu'aux personnes accompagnées lors du groupe d'expression du 11 mai 2023. Il a été communiqué au Conseil départemental en juin 2023.

Le projet de service MADEHO s'est appuyé sur plusieurs recommandations de bonnes pratiques de la Haute Autorité de Santé (HAS).

Parmi l'ensemble des recommandations, sont plus particulièrement adaptées aux SAVS :

« Les fondamentaux » :

- ❖ La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre,
- ❖ Le questionnement éthique dans les ESSMS,
- ❖ L'expression et participation des usagers du service.

« Les points de vigilance, la prévention des risques » :

- ❖ La mission du responsable d'établissement et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance,
- ❖ Les attentes de la personne et le projet personnalisé,
- ❖ L'accompagnement à la santé de la personne handicapée,
- ❖ Les spécificités de l'accompagnement des adultes handicapés psychiques,
- ❖ L'accompagnement des personnes présentant un Trouble du Développement Intellectuel (TDI).

« Qualité de vie » :

- ❖ Concilier vie en collectivité et personnalisation de l'accueil et de l'accompagnement,
- ❖ Adapter l'accompagnement aux attentes et besoins des travailleurs handicapés en ESAT.

« Soutien aux professionnels » :

- ❖ Élaboration, rédaction et animation du projet d'établissement,
- ❖ Mise en œuvre d'une stratégie d'adaptation à l'emploi des personnels au regard des populations accompagnées,
- ❖ Évaluation des ESSMS : référentiel et manuel.

« Les relations avec l'environnement » :

- ❖ Ouverture de l'établissement à et sur son environnement.

Le projet de service est d'abord une dynamique tant par le processus de production qui associe les parties prenantes, que par sa mise en œuvre qui stimule l'équipe ; produit et diffusé, c'est un document de référence pour l'équipe et l'ensemble des destinataires.

Ce travail a permis de définir des objectifs, de modifier des procédures, d'affiner les fiches métiers. Il a conduit également à une nouvelle organisation horaire favorisant le travail en binôme des AMP tout en assurant la couverture des besoins des usagers par la mise en place d'une astreinte le week-end.

Le projet de service prend en compte notamment la nouvelle nomenclature des besoins SERAPHIN-PH ainsi que les critères du manuel d'évaluation de la HAS. Les travaux ont également abouti à la réalisation de 9 « Fiches Objectif » :

Objectif N°1	S'approprier et mettre en œuvre le nouveau dispositif d'évaluation de la HAS et ancrer la démarche qualité dans une démarche participative et d'amélioration en continu.
Objectif N°2	Elargir le secteur géographique d'intervention du service MADEHO.
Objectif N°3	Adapter l'accompagnement proposé à l'évolution des caractéristiques du public accompagné sur : <ul style="list-style-type: none">• La gestion du parcours (personnes handicapées vieillissantes),• Le besoin en termes de gestion administrative et budgétaire (accompagnement à la gestion des ressources),• Les addictions,• La vie intime, affective et sexuelle des personnes en situation de handicap psychique.
Objectif N°4	Ajuster le fonctionnement du service face à l'évolution du turn-over et de la durée de suivi.

Objectif N°5	Améliorer le recueil, le suivi et la sécurisation des données sur le logiciel métier (données de population, origine, fin d'intervention, suivi des projets individualisés, environnement, orientation vers un autre service...).
Objectif N°6	Définir une stratégie en matière de bientraitance et d'éthique au niveau associatif et en partager une définition commune avec l'ensemble des professionnels.
Objectif N°7	Mettre en place une communication adaptée et informer les personnes sur leurs droits et les possibilités de recours.
Objectif N°8	Développer de nouveaux partenariats en fonction des prestations considérées comme insuffisantes dans le projet de service.
Objectif N°9	Améliorer l'intégration du service au sein de l'institution.

L'avancée du plan d'action et la synthèse du projet de service sont en annexe.

3.2 La démarche Qualité

Mise en œuvre de l'évaluation du service

Les objectifs de la démarche qualité intègrent les objectifs de la Loi 2002-2 et ceux des nouveaux dispositifs d'évaluation de la HAS :

- Améliorer la satisfaction des personnes en répondant à leurs attentes/besoins, permettre à la personne d'être actrice de son parcours,
- Optimiser la performance des services pour atteindre les objectifs fixés,
- Déployer une démarche d'amélioration continue de la qualité et une démarche porteuse de sens pour les professionnels (Réf. Référentiel HAS 3.10).

Le pilotage et l'animation de la Qualité – Gestion des risques pour l'UDAF 29 s'articulent autour de trois structures (décisionnelle, de pilotage, opérationnelle).

Au plan décisionnel, la démarche qualité est impulsée par la Direction Générale.

Le pilotage est assuré par le Responsable qualité qui possède pour mission principale et générale, le déploiement et la bonne application de la Politique Qualité. Il propose des axes de travail et rend compte de la mise en œuvre des projets.

Au plan opérationnel :

- Les groupes d'amélioration qualité animent et mettent en œuvre la démarche qualité autour de l'analyse des remontées des dysfonctionnements en s'appuyant sur un réseau de professionnels,
- Des groupes Gestion des risques autour de la prévention et sécurité au travail, des événements indésirables et des réclamations, du RGPD, de la gestion de crise, la gestion de la maltraitance et violence...,

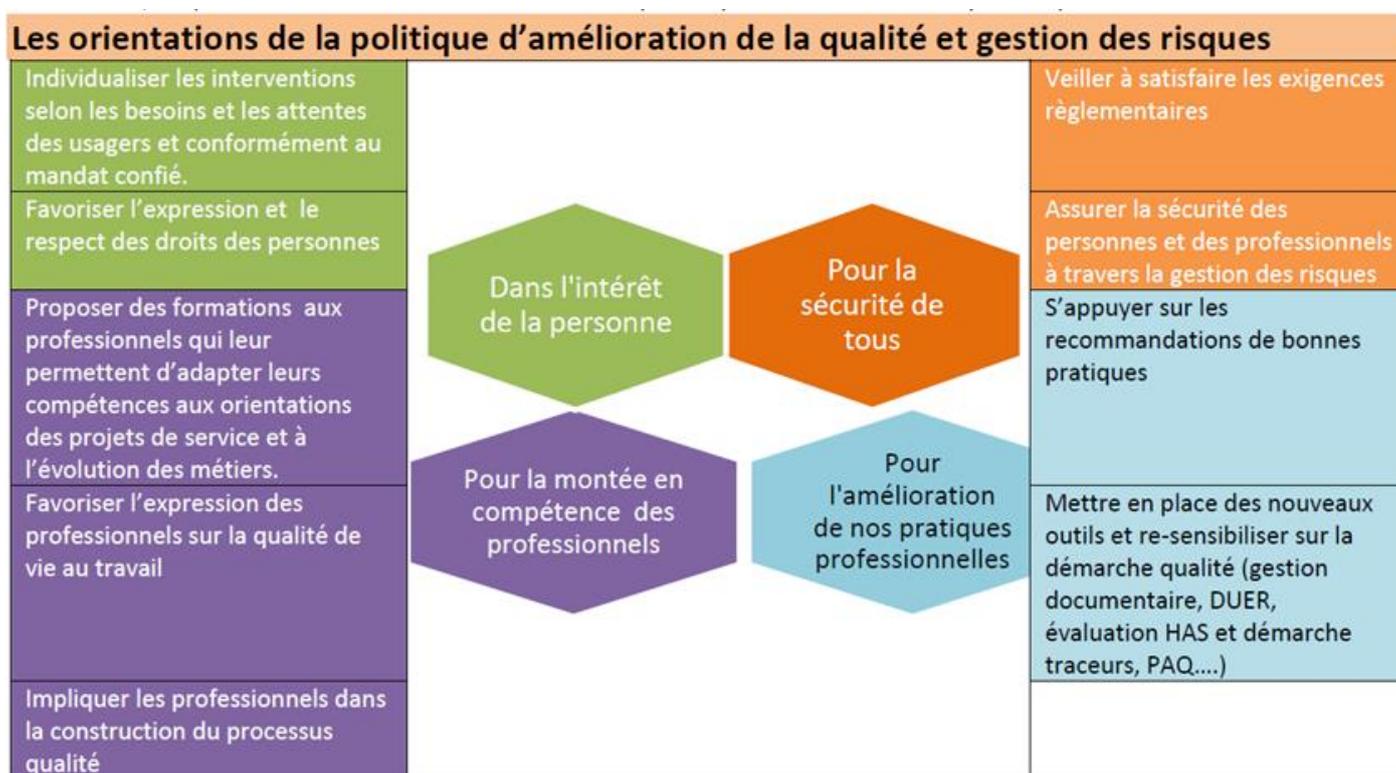
- Des groupes de travail ponctuels (projet de service, évaluations...) sont organisés régulièrement pour mettre en œuvre les orientations stratégiques et pour favoriser la participation de tous, sur des thèmes variés et selon leur appétence.

L'ensemble des professionnels de l'UDAF du Finistère est impliqué dans la démarche d'amélioration continue, en intervenant chacun dans leur domaine de compétences.

Les usagers participent eux aussi à l'amélioration continue en faisant remonter leurs demandes au travers des enquêtes de satisfaction ou les groupes d'expression dans lesquels ils sont impliqués.

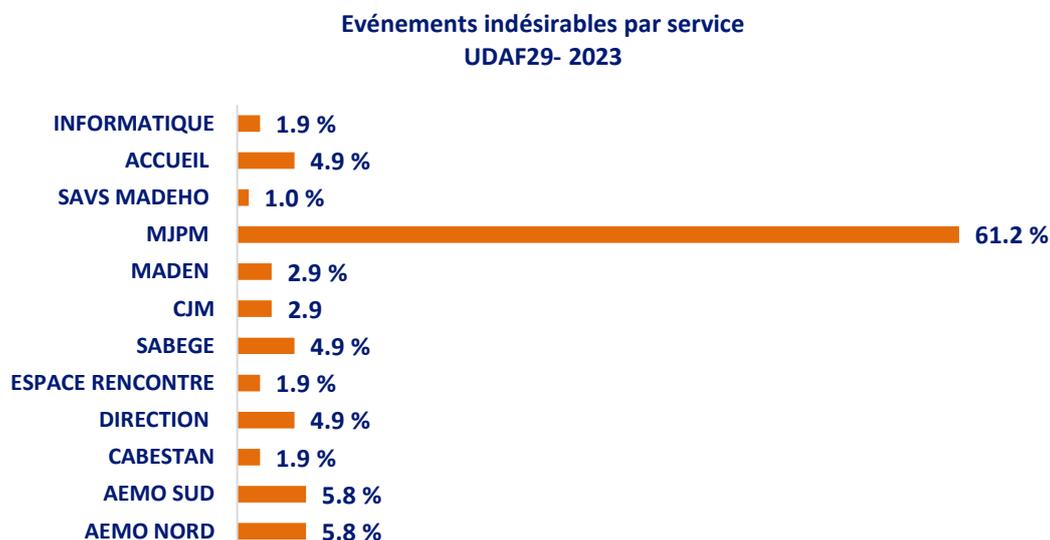
Les orientations de la politique d'amélioration de la qualité et gestion des risques

Elles ont été définies en lien avec le nouveau dispositif d'évaluation de la HAS et décrites dans un manuel qualité.



3.3 Le bilan des évènements indésirables

1 % des évènements indésirables concerne le SAVS MADEHO sur la catégorie « Organisation de la prise en charge des usagers ».



Cet évènement a fait l'objet d'actions correctives et préventives :

- Formalisation d'une procédure d'enregistrement mesure dans ELIPS (action de formalisation généralisée sur l'ensemble des services de l'UDAF par responsable courrier – GED),
- Dématérialisation de l'envoi des courriers sortants (Facilydoc).

4. Organisation et fonctionnement

L'UDAF est dirigée par un Conseil d'Administration, avec à la tête un Président, dont les missions sont de coordonner et prendre les décisions quant aux diverses activités de l'Institution.

L'UDAF poursuit le développement de ses services médico-sociaux, à travers les Services d'Accompagnement et de Protection des Enfants et des Familles, le Service d'Accompagnement et d'Evaluation, les services d'Accompagnement et de Protection des Majeurs.

Afin de mener à bien les différents mandats qui lui sont confiés, le service dispose d'une équipe de professionnels formés et de moyens adaptés.

4.1 L'équipe du SAVS

Une équipe de professionnels formés

Le service est composé d'une équipe de professionnels qui engage son accompagnement dans le cadre des principes éthiques et déontologiques, des recommandations des bonnes pratiques professionnelles.

Actuellement, le service est composé de quatre intervenants sociaux, une secrétaire-comptable, une coordinatrice, un responsable de service et un directeur.

Le service est habilité à accompagner **19 bénéficiaires**.

Les intervenants sociaux bénéficient de formation continue liée à leur exercice professionnel et d'une analyse de pratique bimensuelle, dispensée par une psychologue de l'hôpital EPSM GOURMELEN dans le cadre d'un conventionnement.

Le plan de formation annuel articule les besoins individuels des personnels et les priorités institutionnelles. Pour ce faire, tous les 2 ans des entretiens professionnels ont lieu, afin d'exprimer les besoins en formation de chacun.

Une équipe de professionnels organisés

➤ La direction du Service

Le Directeur de services met en œuvre le projet du service, en accord avec les recommandations des bonnes pratiques professionnelles validées par l'ANESM. Il garantit l'organisation des services placés sous sa responsabilité. Il participe à l'élaboration des budgets avec la Direction Financière et la Direction Générale.

Il organise et met en œuvre les actions de communication à l'égard des bénéficiaires, des partenaires et des financeurs.

➤ Le responsable de service

L'encadrement veille à la qualité du service rendue aux bénéficiaires et au bon fonctionnement du service.

Il apporte aux intervenants une aide et un soutien technique dans les difficultés rencontrées.

Il vérifie la tenue des dossiers, il organise et anime les réunions de service, le groupe d'expression des bénéficiaires. Il veille par son contrôle au respect des droits des bénéficiaires et participe au bon déroulement de l'évaluation du service.

L'encadrement garantit également la continuité de fonctionnement du service en organisant les remplacements et les congés du personnel.

En concertation avec la direction, il participe à l'élaboration de la stratégie du service et la représente auprès d'autres institutions.

➤ La coordination

Le coordinateur est chargé de soutenir les intervenants dans le cadre de co-interventions. Il assure l'animation des réunions intermédiaires et travaille en lien avec le responsable de service sur les besoins et projets du service.

Avec les bénéficiaires, il assure la mise en œuvre du projet personnalisé et veille aux adaptations par le biais d'entretiens intermédiaires.

Il favorise la participation des bénéficiaires et anime, si besoin, les réunions des bénéficiaires.

➤ Les intervenants sociaux

Les intervenants du service sont issus d'une formation moniteur-éducateur ou TISF.

Les intervenants s'attachent à entretenir, renforcer les liens sociaux, familiaux des bénéficiaires en facilitant l'intégration vers la vie sociale, et ce en fonction des souhaits, attentes et besoins des bénéficiaires.

L'accompagnement des intervenants se décline comme suit :

Accompagnement personnalisé :

- ▶ Garantir avec le responsable de service la construction du suivi et l'évaluation du projet personnalisé en collaboration avec l'utilisateur,
- ▶ Assurer un lien avec les intervenants extérieurs, la famille, les amis,
- ▶ Impulser les activités adaptées aux capacités, aux désirs et aux besoins de la personne,
- ▶ Soutenir dans la vie quotidienne au domicile,
- ▶ Accompagner les déplacements (rendez-vous, courses alimentaires, médecin...).

Accompagnement collectif (colocation et/ou groupe bénéficiaires MADEHO) :

- ▶ Accompagner la cohabitation et ainsi exercer, si besoin, un rôle de médiateur pour la régulation des difficultés, des conflits,
- ▶ Organiser les sorties collectives avec des bénéficiaires,
- ▶ Animer les groupes d'expression des bénéficiaires et les réunions d'appartements.

Travail administratif/Travail d'équipe :

- ▶ Participer aux réunions de service, rencontres partenariales,
- ▶ Assurer les permanences physiques et téléphoniques dans le service,
- ▶ S'impliquer dans le travail d'équipe par des échanges, des réflexions sur les situations afin de mieux adapter les interventions et assurer la continuité du service,
- ▶ Transmettre l'information oralement et par écrit (en interne ou auprès des partenaires),
- ▶ Elaborer des outils pour faciliter les accompagnements et un meilleur accès à l'autonomie (calendrier, liste, aide-mémoire...),
- ▶ Rédiger des écrits (Projet Personnalisé, transmissions...),
- ▶ Accompagner les stagiaires,
- ▶ Gérer le budget des activités de groupe conjointement avec les bénéficiaires.

➤ La secrétaire comptable

La mission générale de la secrétaire est d'assurer des tâches administratives et comptables en lien avec le service, les partenaires et la direction.

Elle effectue un travail de secrétariat du service et un travail comptable : gestion des loyers et des charges liées aux appartements. De manière régulière, elle contrôle et pointe les règlements des loyers, et effectue les relances. Elle participe à la vie du service.

Elle est amenée à signaler à son supérieur hiérarchique toute anomalie nécessitant son intervention.

4.2 Les outils collectifs au service d'une approche individuelle

Des regards croisés pour des points d'étape et des prises de décision concourent à :

La signature des documents réglementaires

A l'issue de la période d'admission, le service formalise :

- Le bail avec l'utilisateur (dans le cadre d'une colocation),
- Explicite le règlement de fonctionnement, le livret d'accueil et le Document Individuel de Prise en Charge (DIPC).

Un projet personnalisé

Le projet personnalisé est réalisé à partir des attentes et besoins du bénéficiaire, avec sa collaboration, celle du coordinateur et des intervenants. Il décline des objectifs atteignables (Exemple : - Ne pas se laisser envahir par les autres – Manger de manière plus équilibrée – Partir en vacances ...) et précise les moyens personnels et ceux mis en œuvre par le SAVS afin de les atteindre. Ces objectifs étant individualisés, le projet permet de proposer un accompagnement adapté aux besoins de chacun.

La réunion d'appartement (dans le cadre d'une colocation)

Cette réunion organisée en fonction des besoins a pour objectifs de :

- Résoudre des difficultés particulières dans le cadre de la cohabitation,
- Organiser un mieux vivre ensemble (propositions pour améliorer la vie quotidienne).

Une réunion de service hebdomadaire

La coordination et les intervenants prennent part à une réunion hebdomadaire qui a pour objectif principal d'échanger sur les situations des bénéficiaires et organiser des rencontres et synthèses avec les différents partenaires.

Le responsable de service est présent à une réunion de service mensuelle qui vise à informer, communiquer sur l'organisation du service, les projets, les formations...

L'analyse de pratiques

Dans le cadre d'un conventionnement avec l'EPSM du Finistère Sud, une psychologue intervient de manière bimensuelle auprès des intervenants. En 2023, 12 séances d'analyse de pratiques ont été effectuées.

Cette analyse de pratiques est un apport indéniable qui permet aux professionnels de se distancier de la pratique au quotidien et de bénéficier d'un éclairage d'un professionnel extérieur, ceci afin de mieux appréhender et adapter l'accompagnement des bénéficiaires.

L'analyse s'inscrit dans une démarche d'exploration des questionnements qui permet de disposer d'un espace propice pour développer une posture réflexive.

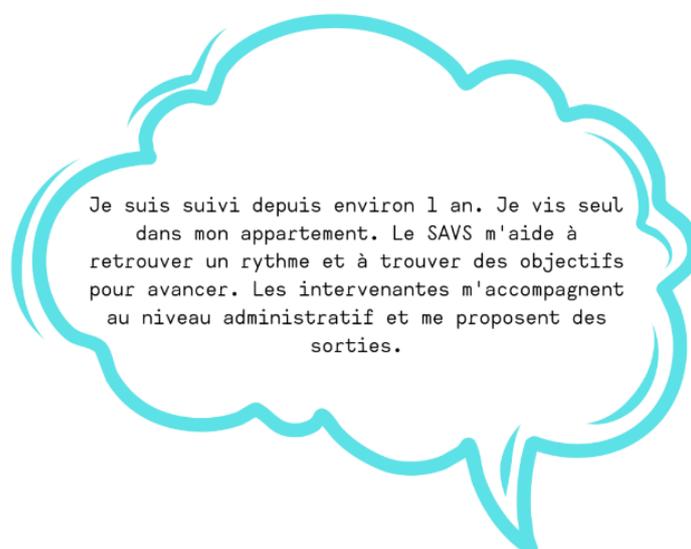
Les formations suivies en 2023

- Formation de tuteur référent
- Formation Sauveteur Secouriste du Travail
- Formation sécurité incendie
- Formation de Premiers Secours en santé mentale
- Entretien Orienté Solutions

L'accueil de stagiaires

Le service a accueilli une stagiaire en formation d'Accompagnant Educatif et Social du 21 novembre 2022 au 3 février 2023.

Nous n'avons pas accueilli d'autre stagiaire dans l'année, faute de demandes.



Un bénéficiaire du SAVS

4.3 Les lieux d'accueil des bénéficiaires

Le bureau au sein de la résidence Maden

Au cours de l'été 2016, le service intègre un nouveau local au sein de la résidence Maden St Ex afin, comme le préconise la loi de 2005, d'apporter une meilleure égalité des droits et des chances aux bénéficiaires en les accompagnant vers une plus grande participation à la vie citoyenne.

Cet espace permet l'accompagnement des bénéficiaires à travers :

- des permanences ouvertes sans rendez-vous,
- des rendez-vous sous forme d'entretiens individuels (favorisant une plus grande discrétion que lors des rencontres réalisées dans les logements en colocation),
- des accompagnements à partir du bureau (administratif, soins, loisirs...),
- des ateliers cuisine (connaissance des produits de base, de recettes simples, règles d'hygiène, de sécurité, plaisir de réaliser un plat...),

-
- la mise à disposition d'un ordinateur (avec connexion internet),
- l'accès à de la documentation (journaux, informations sur les différentes manifestations Quimpéroises) ainsi qu'un espace bureau administratif pour les intervenants,
- l'organisation de réunions de service, de synthèses avec d'autres partenaires...

Cet endroit tend à rendre les bénéficiaires plus acteurs en les incitant à se rendre aux permanences aux rendez-vous proposés ; la position géographique du bureau permet une meilleure accessibilité aux différentes structures quimpéroises.

HORAIRE DE PERMANENCE DU SERVICE

Accueil physique et téléphonique
Mercredi et Vendredi
14 H 00 – 16 H 00
N° téléphone : 02.90.94.13.12

Astreintes téléphoniques WE :
Du Samedi 12 H 00 au Lundi 8 H 30



*Le bureau d'accueil au sein de la Résidence MADEN St Ex
 13, impasse de St Exupéry à QUIMPER*

Point candidatures 2023

Nous avons reçu **12 personnes en entretiens** en 2023 afin d'évaluer si les attentes de ces personnes pouvaient correspondre à l'accompagnement proposé par notre service.

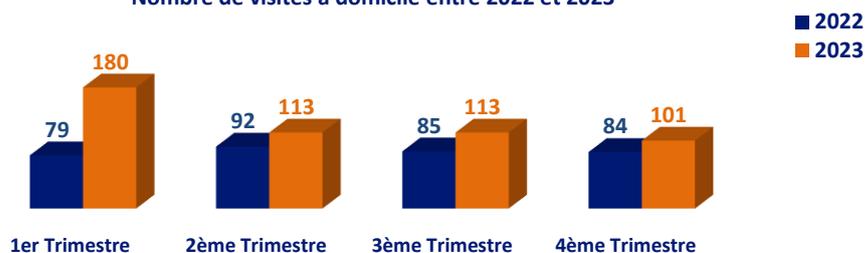
6 candidats ont été retenus, ces candidats sont placés sur liste d'attente puis admis dans l'année.

6 candidats ont été refusés.

Nature de l'intervention

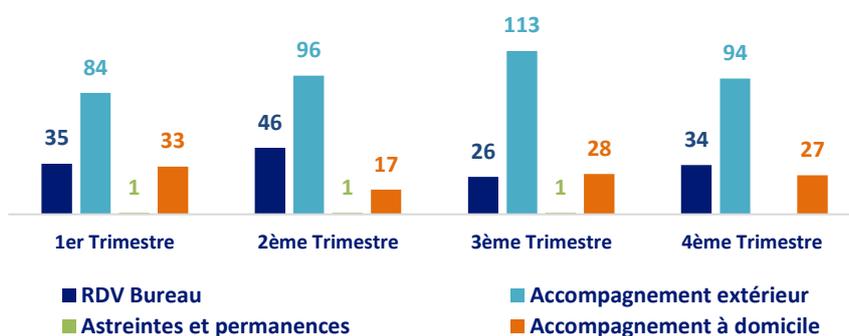
L'accompagnement des bénéficiaires se fait soit au domicile des personnes ou lors des permanences accueil ou à l'occasion de rendez-vous au bureau ou lors d'accompagnements extérieurs.

Nombre de visites à domicile entre 2022 et 2023



En 2023, nous avons effectué 507 visites à domicile contre 340 en 2022.

RDV bureau - Permanences - Accompagnements extérieurs Année 2023



Durant l'année 2023, **141 rendez-vous au bureau** ont été honorés et **387 accompagnements extérieurs** ont été réalisés (aider à se repérer dans le quartier, accompagner pour une plus grande participation sociale, accompagner pour des rendez-vous médicaux...). Nous notons une augmentation des rencontres à l'extérieur.

Je suis suivi depuis 12 ans par le SAVS et je vis en colocation. Ma mère me disait "tu ne tiendras jamais dans un appartement" et finalement j'y suis et je tiens. Les RDV avec les intervenantes me sécurisent. Parfois je pense à elles et ça me soutient pour m'organiser dans ma semaine.

Un bénéficiaire du SAVS

4.4 L'accompagnement médical

Les soins psychiatriques sont assurés dans les Centres d'Accueil Médico-Psychologiques ou les différentes structures de soins des établissements de santé, les bénéficiaires/locataires du SAVS peuvent accéder à l'ensemble du dispositif sectoriel (CAMPS, CATT, hôpitaux de jour...).

Les professionnels des équipes soignantes des établissements de santé peuvent au même titre que dans leur pratique ordinaire organiser des visites à domicile dans les appartements en fonction des besoins individuels. Le recours à cet outil d'intervention n'est pas systématique, respectant ainsi les spécificités de l'accompagnement social proposé.

En cas de difficultés rencontrées au sein des appartements qui nécessitent un avis psychiatrique en urgence, une prise en charge prioritaire peut être mise en œuvre au sein des CAMPS ou par une autre structure du secteur de référence.

Cette dimension de l'intervention médicale est traitée dans le cadre des conventions de partenariat.

La compensation du handicap

Pour intégrer le service, les personnes doivent obtenir auprès de la Commission des Droits et de l'Autonomie, une reconnaissance de leur handicap d'origine psychique et bénéficier d'une orientation vers le SAVS de la Maison Départementale des Personnes Handicapées, qu'elles soient ou non en capacité de travailler.

La MDPH est devenue un partenaire incontournable dans l'organisation des parcours de vie afin d'assurer l'ensemble des missions confiées par la [loi du 11 février 2005](#).

4.5 La dimension sociale

L'ouverture sociale du SAVS MADEHO

La Loi 2002-2 considère comme l'une des priorités l'expression et la participation des bénéficiaires selon 4 niveaux :

- La mise en place d'un Conseil de la Vie Sociale (CVS), qui est une forme de démocratie représentative, vise plus particulièrement l'apprentissage de la citoyenneté à travers la formalisation des mandats et la pratique de la délégation : il s'agit d'être en mesure d'exercer ses droits,
- Les groupes d'expression, groupes de parole, groupes de maison, sont une forme de participation directe, et visent l'apprentissage des débats, de la vie de groupe, de la prise de parole, etc... à travers le « collectif » institutionnel,
- Les groupes-projets, groupes d'initiative, etc... favorisant le pouvoir d'initiative, visent à renforcer la capacité d'agir et d'influer sur son propre environnement,
- Les enquêtes de satisfaction ou autres formes de recueil d'opinions des bénéficiaires visent à positionner les résidents comme des « bénéficiaires-clients » d'un service.

La participation et l'expression des bénéficiaires favorisent les échanges autour des quatre registres essentiels de la vie en société :

- La citoyenneté, par la pratique de la délégation et de la démocratie représentative, notamment par la participation au CVS ou au groupe de parole,
- La capacité à prendre la parole, à débattre, à se confronter au collectif,
- Le pouvoir de prendre des initiatives, d'agir, et d'influer sur son propre environnement,
- Le pouvoir de revendiquer une qualité de service, en tant qu'utilisateur-client.

Les échanges au sein du SAVS et/ou initiés par le service vers d'autres lieux de socialisation permettent l'expérimentation du « Vivre ensemble », avec bien évidemment toutes ses difficultés de mise en place, mais l'apport est indéniable en termes de restauration du lien social.

L'expression et la participation font donc partie intégrante des « outils » à disposition des professionnels pour viser l'insertion des bénéficiaires dans la vie sociale.

Il convient de préciser que la participation ne relève pas d'une obligation, mais de l'exercice d'un droit. La participation n'est en aucun cas exigible de l'utilisateur.

Aussi, au regard de la loi 2002-2, et ce afin de faciliter une meilleure expression des bénéficiaires du service, en janvier 2013, se met en place la « réunion des locataires » au sein du SAVS MADEHO rebaptisée en « groupe d'expression » des bénéficiaires en 2015.

Le groupe d'expression des bénéficiaires / L'émergence des projets

Il est proposé aux personnes accompagnées par le SAVS MADEHO d'intégrer le groupe d'expression. Cette entité peut être consultée pour toute question intéressant le fonctionnement du service : sont particulièrement concernés, les outils 2002-2, l'organisation intérieure, la vie quotidienne, les activités, l'animation socioculturelle, et les projets de travaux et d'équipements.

Sont invités au « Groupe d'expression » :

- ❖ l'ensemble des bénéficiaires,
- ❖ l'équipe du SAVS MADEHO,
- ❖ occasionnellement des intervenants extérieurs sur invitation.

Le « Groupe d'expression » établit son organisation.

Il se réunit une fois par trimestre à la demande du responsable de service ou à la demande d'un des bénéficiaires.

Le « Groupe d'expression » est représenté par deux délégués élus pour un an. Ils ont pour mission d'identifier auprès de l'ensemble des bénéficiaires les thèmes à traiter lors de la réunion du Groupe d'expression. Une semaine avant la réunion, les représentants restituent les sujets formulés lors d'une réunion de service. Durant cette dernière, l'ordre du jour est établi.

Lorsque les questions à l'ordre du jour donnent lieu à un avis du « Groupe d'expression », ce dernier n'est valablement émis que si le nombre des représentants des bénéficiaires est supérieur à la moitié des membres.

Les bénéficiaires peuvent, en tant que de besoin, se faire assister d'une tierce personne. Les membres du « Groupe d'expression » ont la possibilité d'inviter toute personne pouvant participer à leurs travaux à titre consultatif.

Le relevé des conclusions de chaque séance est établi par le secrétaire de séance désigné par et parmi les bénéficiaires ou membres du service.

Même si le « Groupe d'expression », n'en a pas le « nom », il s'apparente par son organisation à un Conseil de Vie Sociale.

Les activités

Favoriser la participation active des bénéficiaires afin qu'ils redeviennent acteurs, recouvrent un sentiment d'utilité sociale, tel est l'enjeu de la démarche des activités proposées.

Les activités spécifiques au service MADEHO ont été reconduites comme l'année passée :

- **Un temps fort : « L'atelier cuisine »**

L'atelier est proposé sur la base du volontariat aux bénéficiaires de MADEHO. Deux groupes de trois personnes se sont constitués et participent à l'activité une semaine sur deux. L'activité se déroule au sein des locaux de MADEHO et non sur les appartements.

Deux axes de travail ont émergé au fil du temps :

- ▶ L'équilibre des repas et le respect des saisons,
- ▶ Le respect de l'hygiène.

De cet atelier peuvent découler d'autres accompagnements comme « le repas partagé ». Il s'agit là d'un accompagnement individuel, durant lequel accompagnant et bénéficiaire préparent ensemble, dans le logement de la personne, un plat, un dessert.

L'accompagnement, qu'il soit collectif ou individuel, permet d'aborder et d'évaluer le rapport de chacun avec l'alimentation, de partager les règles élémentaires de diététique (sel, graisse...) et d'hygiène. Il permet la découverte de nouveaux goûts, de nouveaux produits, de sortir de son quotidien et de partager un moment de plaisir.



Cet atelier, débuté en 2015, a été grandement perturbé avec la crise sanitaire. En 2021, très peu d'ateliers ont pu être organisés. Ils n'ont repris qu'en octobre 2021 pour avoir lieu tous les samedis dans le courant de l'année 2022 ; cela représente 56 personnes sur l'ensemble de l'année pour l'année 2023.

La SISM 2023



Les SISM représentent un moment privilégié pour réaliser des actions de promotion de la santé mentale. Ces semaines sont l'occasion de construire des projets en partenariat et de parler de la santé mentale avec l'ensemble de la population.

Nous sommes intervenus dans le cadre d'une table ronde sur le logement et les différentes formes d'accompagnement des personnes en difficultés psychiques, temps pendant lequel nous avons pu présenter le service.

► Les 5 objectifs des SISM

- SENSIBILISER le public aux questions de Santé mentale,
- INFORMER, à partir du thème annuel, sur les différentes approches de la Santé mentale,
- RASSEMBLER par cet effort de communication, acteurs et spectateurs des manifestations, professionnels et usagers de la santé mentale,
- AIDER au développement des réseaux de solidarité, de réflexion et de soin en santé mentale,
- FAIRE CONNAÎTRE les lieux, les moyens et les personnes pouvant apporter un soutien ou une information de proximité.

La thématique de la Semaine d'Information sur la Santé Mentale 2023 était : « **A tous les âges de la vie, ma santé mentale est un droit** ».



Une porte ouverte a eu lieu, conjointement avec le GEM L'Envol et la résidence MADEN de Quimper.

Des sorties « extérieures »

Le SAVS s'efforce de proposer différentes activités aux bénéficiaires afin de sortir de son logement et ainsi rompre une solitude parfois pesante. La finalité recherchée est de favoriser une resocialisation et la mise en valeur des qualités personnelles à travers des temps de convivialité.



Aussi, les sorties sont multiples et se déclinent de différentes façons et à travers différentes sorties :

- *Match de football à Concarneau*
- *Ferme pédagogique*
- *Parc Les Terres de Nataé*
- *Atelier cuisine*
- *Jeux de société*
- *Bowling*
- *Parc de Menez Meur*
- *Sortie aux restaurants*
- *Atelier art plastique*
- *Exposition Talkien à Landerneau*
- *Sortie aux marchés de Noël*

Les activités en commun avec la résidence accueil MADEN et le GEM l'ENVOL

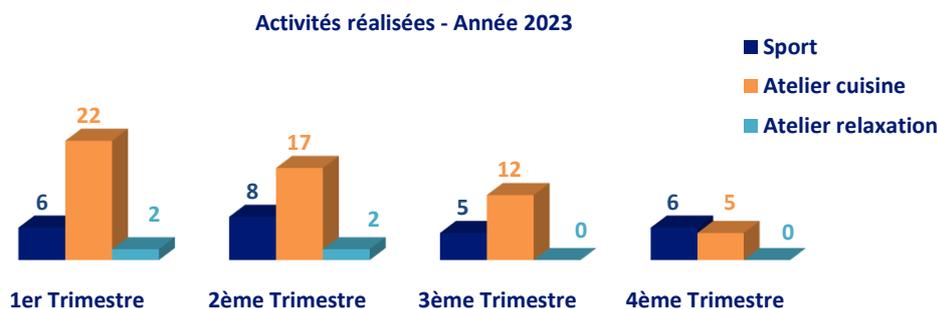
► Salle d'activité physique : «ALTER & GO»

L'UDAF du Finistère n'a pas bénéficié de la présence d'un jeune volontaire en 2022 dans le cadre du service civique. Cependant, les intervenants ont proposé d'animer des activités et des ateliers aux personnes désireuses de ne pas faire de sport seules. La salle a donc pu rester ouverte, et la fréquentation par les bénéficiaires du SAVS n'a pas baissé.

Une mission spécifique autour du bien-être et de l'activité physique a été proposée aux candidats visant à organiser conjointement avec les intervenants et les résidents l'animation d'activités physiques au sein des résidences accueil. Cette salle d'activités est également accessible pour les bénéficiaires du SAVS ainsi que les adhérents du GEM l'ENVOL.

La salle d'activités a été inaugurée en début de l'année 2018. Les bénéficiaires apprécient l'animation des ateliers de remise en forme.

Les ateliers sont encadrés par les intervenants du SAVS ou de la résidence accueil. L'objectif visé pour les participants est d'améliorer leur état de forme physique et psychique, de prendre du plaisir, de se détendre, de lutter contre les effets de la sédentarité (le surpoids notamment).



Conclusion

Les pathologies mentales évoluent souvent au long cours ; elles peuvent être stabilisées et ne nécessitent plus, pour les personnes, des soins continus en milieu hospitalier ou discontinus dans des dispositifs d'alternative à l'hospitalisation (appartements thérapeutiques / maisons communautaires).

C'est pourquoi il s'agit, à la fois, de se doter des outils d'évaluation adéquats, et de prévoir les orientations tenant compte, outre des capacités de la personne dans le cadre d'un parcours de soins et d'un projet de vie, de son environnement familial et social, de son parcours antérieur, mais aussi, des capacités locales d'accueil.

Depuis l'ouverture du SAVS MADEHO en 2007, le service a évolué de manière significative en tenant compte des éléments précités et en adaptant ses pratiques afin :

- **De faire face à la difficulté à pourvoir les logements en colocation : en développant des formules d'accueil individuel,**
- **D'étendre les possibilités d'accueil sur un territoire plus vaste,**
- **De modifier les modalités d'accueil, en favorisant notamment le travail en binôme.**

Nous sommes conscients que la prise en compte du handicap psychique s'intègre dans une problématique de « processus » : compte tenu de son caractère évolutif, qui peut varier selon le degré de stabilisation de la pathologie et la réhabilitation de la personne. Le SAVS poursuivra son travail d'accompagnement auprès de ses bénéficiaires en veillant à personnaliser les suivis pour permettre aux personnes à cheminer, à se construire, à définir des projets, à atteindre des buts.

L'accompagnement d'un SAVS est une solution qui peut apporter une réponse adaptée à la problématique de certaines personnes souffrant de handicap psychique. En complément de la prise en charge médicale, cet accompagnement peut permettre progressivement d'accéder à une resocialisation, à une plus grande autonomie, à un meilleur accès à la culture, aux loisirs, à une diminution des hospitalisations : **en définitive à une meilleure qualité de vie.**



ANNEXES

Plan d'Amélioration Continue de la Qualité (PACQ) - MADEHO

Source		Action décidée le :	Service concerné	Ref. action	Axe d'amélioration/thème	Action	Pilote	Echéance prévisionnelle	Etat d'avancement	Date Report	Commentaires de suivi de l'action
Mise à jour : 31/12/2023		Taux de réalisation						48%			
		Taux d'actions "en cours"						24%			
		Taux d'actions "Non débutée"						20%			
		Taux d'actions "annulée"						5%			
évaluation	2019	MADEHO	A01	Information de l'utilisateur sur ses droits	Mise à jour livret d'accueil - Mise à jour règlement de fonctionnement - Nbre de récépissés signés	Chef de service	2ème trimestre 2020	3. Réalisée	févr-23	<ul style="list-style-type: none"> • Livret d'accueil et règlement de fonctionnement : maj 02.2021 faite passage CSE et CA en mars 2022 • Regit de fact : cf ci dessus, en attente validation dir et passage CSE. • Récépissé : maj 02.2021, diffusé, pas de contrôle nombre de récépissés, action à mettre en place. • Mention DPO + personne de confiance ont été ajoutés • DIPC révisé 	
évaluation	2019	MADEHO	A04	Participation des usagers au fonctionnement du service	Affichage des résultats d'enquêtes - Analyse et synthèse faites par le service qualité	Secrétaire	3ème trimestre 2021	0. Annulée		<ul style="list-style-type: none"> • action liée aux enquêtes n'a plus d'objets suite mise en place de groupe d'expression des usagers avec compte rendu affiché dans le service. 	
évaluation	2019	MADEHO	A06	Sécurisation des pratiques	Poursuivre la démarche de prévention et de signalement de la maltraitance	Chef de service	4ème trimestre 2021	3. Réalisée		réunion de sensibilisation et intégration de la fiche évènement indésirable dans les outils qualité du service.	
évaluation	2019	MADEHO	A02	Sécurisation des pratiques	Identifications des progressions dans l'accompagnement	Coordinatrice	2ème trimestre 2020	3. Réalisée		liée à une action sur la refonte du projet personnalisé	
évaluation	2019	MADEHO	A05	Sécurisation des pratiques	Poursuivre le travail d'expression collective et individuelle des bénéficiaires dans l'organisation	Coordinatrice	2ème trimestre 2020	3. Réalisée		en continue à travers les groupes d'expression	
évaluation	2019	MADEHO	A07	Insertion et ouverture du service au plan local	Améliorer la perception des partenaires sur les missions du service	Coordinatrice	1er trimestre 2020	3. Réalisée	en continu	Compréhension sur nos interventions : Action à mettre en place ; plaquette actualisée, participation à la semaine d'information sur la santé mentale, réunions partenariales (EPSM et autres partenaires) ; bilan dans rapport d'activité	
évaluation	2019	MADEHO	A03	Sécurisation des pratiques	Evaluation du projet de service	Direction	1er trimestre 2020	3. Réalisée	mars-23	<ul style="list-style-type: none"> • 2019 : modalités de réactualisation du PS précisées. PS actualisé : de l'augmentation de la capacité du service 2019 ; du changement de la procédure d'admission ; reste à définir des axes d'améliorations, objectifs, fiches et plan d'action qui en découle, action à réaliser ds le nouveau PS à finaliser • Travaux de réactualisation du projet de service 2023-2027 lancé en 2022 et en cours d'être finalisé février 2023. Copil de validation en mars 2023 programmé • 3 enquêtes lancées : usagers, professionnels, partenaires • Association dans copil d'un usager • Prise en compte des recommandations évalué externe • Groupe de travail avec l'ensemble de l'équipe sur l'élaboration du projet de service en 2022 et début 2023 • élaboration des fiches actions janvier 2023 • Validation projet Copil : le 2 mars 23 	
évaluation	2019	MADEHO	A10	Sécurisation des pratiques	Mettre en place un plan de prévention des risques	Direction	2ème trimestre 2022	3. Réalisée	févr-23	<ul style="list-style-type: none"> • Duer pour l'association réalisé en 2022 décembre • Validation en CSST en janvier 2023 • Elaboration Papripac Janvier 2023 • Validation en CSE du 9 février 2023 	
évaluation	2019	MADEHO	A08	Sécurisation des pratiques	Sécuriser les biens et les données personnelles : Mettre en place dans le local du SAVS un plan normalisé d'évacuation des blocs autonomes. -Sécuriser l'atelier cuisine - formations à l'hygiène	Direction	4ème trimestre 2021	3. Réalisée		<ul style="list-style-type: none"> • blocs autonomes : Renseignements pris blocs autonomes non obligatoires. récupérer l'élément de preuve de cette information • Plan d'évacuation • extincteurs : en place avec contrat entretien • formations à l'hygiène : formation à l'hygiène alimentaire faite • armoires de rangement hygiènes : support de rangement spécifique acquis (station de musculation). 	
évaluation	2019	MADEHO	A09	Sécurisation des pratiques	Mise en place entretien suivi recrutement (lié à la fin de la période d'essai) - Faire signer les fiches métiers - Mieux formaliser l'entretien d'embauche en mettant en place une grille d'évaluation	Direction RH	2ème trimestre 2022	2. En cours	2024	2024 : OPCO - Accompagnement processus de recrutement en cours	
projet de service	2017	MADEHO		Insertion et ouverture du service au plan local	Développer le travail de collaborations avec les différents services de l'UDAF et les partenaires extérieurs,	Direction		3. Réalisée	en continu	Participation au 5ème schéma départemental personnes handicapées. Intégration du groupe comité opérationnel vie affective et sexuelle du schéma départemental. Participation à la semaine d'information sur la santé mentale.	
projet de service	2017	MADEHO		Personnalisation de l'intervention et participation de l'utilisateur à l'exercice de sa mesure	Poursuivre le travail d'appropriation des outils d'amélioration de la qualité des prestations : Individualisation des prestations, participation des usagers, qualité de vie au travail, prévention des risques.	Direction		3. Réalisée	en continu	<p>2021 :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La mise à jour du livret d'accueil a été réalisée en collaboration avec les bénéficiaires (validé en groupe d'expression) et a permis une amélioration de la compréhension de cet outil (Développement d'outils de communication avec les bénéficiaires) • Les formations autour du logiciel interne « ELIPS » et la formation « Webinaire RQPD • Développement de formation sur le respect de la vie privée : • L'atelier de travail autour de la « vie affective et intime » • La Journée départementale de la réhabilitation psychosociale organisée par l'EPSM à Quimper. <p>2022 :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mise en place livret d'accueil, RF • Travaux sur réactualisation projet de service • Révision process admission, accompagnement, sortie • formalisation cartographie des partenaires • Formation serafin PH et mise en application pour présentation offre de service dans projet de service <p>2023 :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Révision du DIPC • information sur nouveaux dispositifs d'évaluation HAs et méthode traceurs dans le cadre de l'élaboration du projet de service. Fiche action créer dans le projet de service <p>2023 : Clôture de l'action suite à l'actualisation du projet de service 2023- 2027. Cette thématique a été reconduite dans le cadre de la Fiche objectif n°1 de ce nouveau projet de service</p>	



SYNTHÈSE PROJET DE SERVICE 2023 - 2027

SAVS MADEHO

UNION DEPARTEMENTALE DES ASSOCIATIONS FAMILIALES

16 Route de Plogonnec
29000 QUIMPER

15 rue Gaston Planté
29850 GOUESNOU

12/14 Route de Carhaix
29600 SAINT MARTIN DES CHAMPS

PRÉAMBULE



Le projet de service du SAVS Madeho a été réactualisé en 2022. Il s'agit d'un document obligatoire issu de la loi 2002-2 rénovant l'action sociale et médico-sociale.

Cette synthèse est destinée à vous faire découvrir les objectifs que nous nous sommes donnés et la dynamique d'amélioration dans laquelle s'inscrit le service à 5 ans.

C'est un outil de communication mis à disposition des usagers, familles, professionnels et partenaires.

Le projet de service permet de donner à tous un sens commun à l'action dans le respect de chaque personne accompagnée.

METHODOLOGIE



Le projet de service a été bâti par étapes successives et avec la participation active des parties prenantes : professionnels, personnes accompagnées et administrateurs afin de partager les expériences et de travailler sur des objectifs de progrès communs.

La démarche s'est attachée à analyser la situation actuelle mais aussi les évolutions futures de l'environnement de proximité : offre du territoire, parcours des personnes, partenariats...

Le projet de service s'est également nourri de l'ensemble des réflexions issues des processus d'évaluation, du Projet Associatif.

L'UDAF DU FINISTÈRE



L'UDAF intervient auprès des personnes, des familles pour favoriser leur intégration sociale, leur autonomie, l'amélioration de leurs conditions d'existence, et ce dans le respect de leurs aspirations, de leur dignité, de leurs droits.

Les missions de l'UDAF sont de :

- **Donner leur avis aux pouvoirs publics sur les questions d'ordre familial**
- **Représenter auprès des pouvoirs publics l'ensemble des familles**
- **Gérer tout service d'intérêt familial** dont les pouvoirs publics estimeront devoir leur confier la charge,
- **Exercer devant toutes les juridictions l'action civile**, relatifs aux faits de nature à nuire aux intérêts des familles.

L'UDAF du Finistère, c'est :

- Un **Conseil d'Administration** présidé par **M. René ABGRALL**
- Une **Direction Générale** confiée à **M Eric MOREAU**
- Une **équipe de direction** autour de **4 pôles** :

Institution Familiale - Isabelle UGUEN

Direction Administrative et Financière - Erwan LE MAITRE

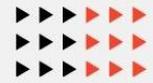
Direction Protection Juridique et Autonomie - Ronan KERMARREC

Direction Enfance-Familles-Accompagnement - Evaluation - Carole LE ROY

- Environ **250 collaborateurs salariés** à partir des 3 sites : Brest, Quimper et Morlaix.

Différents services dans les domaines de l'accompagnement et la Protection des Enfants et des Familles, des majeurs

SAVS MADEHO



Le SAVS MADEHO a une capacité de **19 places**

- **2 appartements** en colocation dans le quartier de Kermoysan à QUIMPER (logements loués par l'UDAF du Finistère)
- et des **suivis individuels dans le Finistère sud**

Les missions du service :

- Accompagner la personne :
 - dans son projet personnalisé
 - dans ses démarches de santé
 - dans ses démarches administratives
- Garantir la continuité du soin en lien avec l'hôpital
- Veillez aux besoins élémentaires de sécurité
- Soutenir la structuration et la gestion du temps
- Favoriser les contacts, l'insertion sociale, les relations amicales et familiales, la participation à la vie culturelle, associative et sportive
- Diminuer la souffrance psychique et l'isolement

NOS OBJECTIFS



2023- 2027

1

S'approprier et mettre en oeuvre le nouveau dispositif d'évaluation de l'HAS et ancrer la démarche qualité dans une démarche participative et d'amélioration en continu

2

Elargir le secteur géographique d'intervention du service MADEHO

3

Adapter l'accompagnement proposé à l'évolution des caractéristiques du public accompagné

4

Ajuster le fonctionnement du service face à l'évolution du turn-over et de la durée de suivi

5

Améliorer le recueil, le suivi et la sécurisation des données sur le logiciel métier



NOS OBJECTIFS

6

Définir une stratégie en matière de bientraitance et d'éthique au niveau associatif et en partager une définition commune avec l'ensemble des professionnels

7

Mettre en place une communication adaptée et Informer les personnes sur leurs droits et les possibilités de recours

8

Développer de nouveaux partenariats en fonction des prestations considérées comme insuffisantes dans le projet de service.

9

Améliorer l'intégration du service au sein de l'institution

QUI PILOTE
LE PROJET ?



Le directeur du Pôle

QUI MET
EN ŒUVRE ?



**Les Pilotes
d'actions**

DANS
QUEL BUT ?



**Relever des défis
pour progresser**

POUR
QUI ?



**Les personnes
accompagnées**



15 rue Gaston Planté
29850 GOUESNOU

Adresse postale :

**CS 82927
29229 BREST CEDEX 02**

02 98 33 34 00

contact@udaf29.fr





Udaf
Finistère

ANNEXES



Plan d'Amélioration Continue de la Qualité (PACQ) - MADEHO

Source	Action décidée le :	Service concerné	Réf.action	Axe d'amélioration/thème	Action	Pilote	Échéance prévisionnelle	Etat d'avancement	Date Report	Commentaires de suivi de l'action
Mise à jour : 31/12/2023		Taux de réalisation		48%						
		Taux d'actions "en cours"		24%						
		Taux d'actions "Non débutée"		24%						
		Taux d'actions "annulée"		5%						
Évaluation	2019	MADEHO	A01	Information de l'utilisateur sur ses droits	Mise à jour livret d'accueil - Mise à jour règlement de fonctionnement - Nbre de récépissés signés	Chef de service	2ème trimestre 2020	3. Réalisée	févr-23	<ul style="list-style-type: none"> • Livret d'accueil et règlement de fonctionnement : maj 02.2021 faite passage CSE et CA en mars 2022 • Réglé de fct : cf ci dessus, en attente validation dir et passage CSE. • Récépissé : maj 02.2021, diffusé, pas de contrôle nombre de récépissés, action à mettre en place. • Mention DPO + personne de confiance ont été ajoutés • DIPC révisé
Évaluation	2019	MADEHO	A04	Participation des usagers au fonctionnement du service	Affichage des résultats d'enquêtes - Analyse et synthèse faites par le service qualité	Secrétaire	3ème trimestre 2021	0. Annulée		• action liée aux enquêtes n'a plus d'objet suite mise en place de groupe d'expression des usagers avec compte rendu affiché dans le service.
Évaluation	2019	MADEHO	A06	Sécurisation des pratiques	Poursuivre la démarche de prévention et de signalement de la maltraitance	Chef de service	4ème trimestre 2021	3. Réalisée		réunion de sensibilisation et intégration de la fiche évènement indésirable dans les outils qualité du service
Évaluation	2019	MADEHO	A02	Sécurisation des pratiques	Identifications des progressions dans l'accompagnement	Coordinatrice	2ème trimestre 2020	3. Réalisée		liée à une action sur la refonte du projet personnalisé
Évaluation	2019	MADEHO	A05	Sécurisation des pratiques	Poursuivre le travail d'expression collective et individuelle des bénéficiaires dans l'organisation	Coordinatrice	2ème trimestre 2020	3. Réalisée		en continue à travers les groupes d'expression
Évaluation	2019	MADEHO	A07	Insertion et ouverture du service au plan local	Améliorer la perception des partenaires sur les missions du service	Coordinatrice	1er trimestre 2020	3. Réalisée	en continu	Compréhension sur nos interventions : Action à mettre en place : plaquette actualisée, participation à la semaine d'information sur la santé mentale, réunions partenariales (EPSM et autres partenaires): bilan dans rapport d'activité
Évaluation	2019	MADEHO	A03	Sécurisation des pratiques	Évaluation du projet de service	Direction	1er trimestre 2020	3. Réalisée	mars-23	<ul style="list-style-type: none"> • 2019 : modalités de réactualisation du PS précisées. PS actualisé : de l'augmentation de la capacité du service 2019 ; du changement de la procédure d'admission ; reste à définir des axes d'améliorations , objectifs, fiches et plan d'action qui en découle , action à réaliser ds le nouveau PS à finaliser - Travaux de réactualisation du projet de service 2023-2027 lancé en 2022 et en cours d'être finalisé février 2023. copil de validation en mars 2023 programmé - 3 enquêtes lancées : usagers, professionnels, partenaires - Association dans copil d'un usager - Prise en compte des recommandations éval externe - Groupe de travail avec l'ensemble de l'équipe sur l'élaboration du projet de service en 2022 et début 2023 - élaboration des fiches actions janvier 2023 - Validation projet Copil : le 2 mars 23
Évaluation	2019	MADEHO	A10	Sécurisation des pratiques	Mettre en place un plan de prévention des risques	Direction	2ème trimestre 2022	3. Réalisée	févr-23	<ul style="list-style-type: none"> Duer pour l'association réalisé en 2022 décembre - Validation en CSST en janvier 2023 - Elaboration Papripac Janvier 2023 - Validation en CSE du 9 février 2023
Évaluation	2019	MADEHO	A08	Sécurisation des pratiques	Sécuriser les biens et les données personnelles : Mettre en place dans le local du SAVS un plan normalisé d'évacuation des blocs autonomes. - Sécuriser l'atelier cuisine - formations à l'hygiène	Direction	4ème trimestre 2021	3. Réalisée		<ul style="list-style-type: none"> • blocs autonomes : Renseignements pris blocs autonomes non obligatoires. récupérer l'élément de preuve de cette information • Plan d'évacuation • extincteurs : en place avec contrat entretien • formations à l'hygiène : formation à l'hygiène alimentaire faite • armoires de rangement halteres : support de rangement spécifique acquis (station de musculation).
Évaluation	2019	MADEHO	A09	Sécurisation des pratiques	Mise en place entretien suivi recrutement (lié à la fin de la période d'essai) - Faire signer les fiches métiers - Mieux formaliser l'entretien d'embauche en mettant en place une grille d'évaluation	Direction RH	2ème trimestre 2022	2. En cours	2024	2024 : OPCO - Accompagnement processus de recrutement en cours
Projet de service	2017	MADEHO		Insertion et ouverture du service au plan local	Développer le travail de collaborations avec les différents services de l'UDAF et les partenaires extérieurs,	Direction		3. Réalisée	en continu	Participation au 5ème schéma départemental personnes handicapées. Intégration du groupe comité opérationnel vie affective et sexuelle du schéma départemental. Participation à la semaine d'information sur la santé mentale.
Projet de service	2017	MADEHO		Personnalisation de l'intervention et participation de l'utilisateur à l'exercice de sa mesure	Poursuivre le travail d'appropriation des outils d'amélioration de la qualité des prestations : Individualisation des prestations, participation des usagers, qualité de vie au travail, prévention des risques.	Direction		3. Réalisée	en continu	<p>2021 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La mise à jour du livret d'accueil a été réalisée en collaboration avec les bénéficiaires (validé en groupe d'expression) et a permis une amélioration de la compréhension de cet outil (Développement d'outils de communication avec les bénéficiaires) - Les formations autour du logiciel interne « ELIPS » et la formation « Webinaire RGPD - Développement de formation sur le respect de la vie privée : L'atelier de travail autour de la « vie affective et intime » La Journée départementale de la réhabilitation psychosociale organisée par l'EPSM à Quimper. <p>2022 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mise en place livret d'accueil, RF - Travaux sur réactualisation projet de service - Révision process admission, accompagnement, sortie - formalisation cartographie des partenaires - Formation serafin PH et mise en application pour présentation offre de service dans projet de service <p>2023 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Révision du DIPC - information sur nouveaux dispositif d'évaluation HAS et méthode traceurs dans le cadre de l'élaboration du projet de service. Fiche action créer dans le projet de service <p>2023 : Clôture de l'action suite à l'actualisation du projet de service 2023 - 2027. Cette thématique a été reconduite dans le cadre de la Fiche objectif n°1 de ce nouveau projet de service</p>

SYNTHÈSE PROJET DE SERVICE 2023 - 2027

SAVS MADEHO

UNION DEPARTEMENTALE DES ASSOCIATIONS FAMILIALES

16 Route de Plogonnec
29000 QUIMPER

15 rue Gaston Planté
29850 GOUESNOU

12/14 Route de Carhaix
29600 SAINT MARTIN DES CHAMPS

PRÉAMBULE



Le projet de service du SAVS Madeho a été réactualisé en 2022. Il s'agit d'un document obligatoire issu de la loi 2002-2 rénovant l'action sociale et médico-sociale.

Cette synthèse est destinée à vous faire découvrir les objectifs que nous nous sommes donnés et la dynamique d'amélioration dans laquelle s'inscrit le service à 5 ans.

C'est un outil de communication mis à disposition des usagers, familles, professionnels et partenaires.

Le projet de service permet de donner à tous un sens commun à l'action dans le respect de chaque personne accompagnée.

METHODOLOGIE



Le projet de service a été bâti par étapes successives et avec la participation active des parties prenantes : professionnels, personnes accompagnées et administrateurs afin de partager les expériences et de travailler sur des objectifs de progrès communs.

La démarche s'est attachée à analyser la situation actuelle mais aussi les évolutions futures de l'environnement de proximité : offre du territoire, parcours des personnes, partenariats...

Le projet de service s'est également nourri de l'ensemble des réflexions issues des processus d'évaluation, du Projet Associatif.

L'UDAF DU FINISTÈRE



L'UDAF intervient auprès des personnes, des familles pour favoriser leur intégration sociale, leur autonomie, l'amélioration de leurs conditions d'existence, et ce dans le respect de leurs aspirations, de leur dignité, de leurs droits.



Les missions de l'UDAF sont de :

- Donner leur avis aux pouvoirs publics sur les questions d'ordre familial
- Représenter auprès des pouvoirs publics l'ensemble des familles
- Gérer tout service d'intérêt familial dont les pouvoirs publics estimeront devoir leur confier la charge,
- Exercer devant toutes les juridictions l'action civile, relatifs aux faits de nature à nuire aux intérêts des familles.

L'UDAF du Finistère, c'est :

- Un **Conseil d'Administration** présidé par **M. ABGRALL René**
- Une **Direction Générale** confiée à **M. Eric MOREAU**
- Une **équipe de direction** autour de **4 Pôles** :

Institution Familiale - Isabelle UGUEN

Direction Administrative et Financière - Erwan LEMAITRE

Direction Protection Juridique et Autonomie - Ronan KERMARREC

Direction Enfance - Familles - Accompagnement - Evaluation- Carole LE ROY

- Environ **250 collaborateurs salariés** à partir des 3 sites : Brest, Quimper et Morlaix.

Différents services dans les domaines de l'accompagnement et la Protection des Enfants et des Familles, des majeurs.

SAVS MADEHO



Le SAVS MADEHO a une capacité de **19 places**

- **2 appartements** en colocation dans le quartier de Kermoysan à QUIMPER (logements loués par l'UDAF du Finistère)
- et des **suivis individuels dans le Finistère sud**

Les missions du service :

- Accompagner la personne :
 - dans son projet personnalisé
 - dans ses démarches de santé
 - dans ses démarches administratives
- Garantir la continuité du soin en lien avec l'hôpital
- Veillez aux besoins élémentaires de sécurité
- Soutenir la structuration et la gestion du temps
- Favoriser les contacts, l'insertion sociale, les relations amicales et familiales, la participation à la vie culturelle, associative et sportive
- Diminuer la souffrance psychique et l'isolement

NOS OBJECTIFS



2023- 2027

1

S'approprier et mettre en oeuvre le nouveau dispositif d'évaluation de l'HAS et ancrer la démarche qualité dans une démarche participative et d'amélioration en continu

2

Elargir le secteur géographique d'intervention du service MADEHO

3

Adapter l'accompagnement proposé à l'évolution des caractéristiques du public accompagné

4

Ajuster le fonctionnement du service face à l'évolution du turn-over et de la durée de suivi

5

Améliorer le recueil, le suivi et la sécurisation des données sur le logiciel métier



NOS OBJECTIFS

6

Définir une stratégie en matière de bientraitance et d'éthique au niveau associatif et en partager une définition commune avec l'ensemble des professionnels

7

Mettre en place une communication adaptée et Informer les personnes sur leurs droits et les possibilités de recours

8

Développer de nouveaux partenariats en fonction des prestations considérées comme insuffisantes dans le projet de service.

9

Améliorer l'intégration du service au sein de l'institution

QUI PILOTE
LE PROJET ?



Le directeur du Pôle

QUI MET
EN ŒUVRE ?



**Les Pilotes
d'actions**

DANS
QUEL BUT ?



**Relever des défis
pour progresser**

POUR
QUI ?



**Les personnes
accompagnées**