



***Service d'Accompagnement Médico-Social pour
Adultes Handicapés***

géré par Espoir-74

www.savsoxygene.org

SAMSAH Oxygène SALLANCHES

220 place Charles Albert

74700 Sallanches

Tél : 04 50 21 89 64

Fax : 04 50 21 93 62

sallanches@samsahoxygene.org

Rapport d'activité 2008

Le SAMSAH est un service pluridisciplinaire organisé selon plusieurs strates :

- Un aide médico-psychologique, un travailleur social et un infirmier sont regroupés au sein d'une équipe d'accompagnement, qui suit 10 usagers,
- Le service comprend 2 équipes d'accompagnement,
- Un psychologue et un médecin (qui n'est pas encore embauché au moment de la rédaction de ce rapport) constituent l'équipe médico-psychologique, qui intervient de manière transversale auprès des équipes (et non des usagers),
- Une secrétaire, un chef de service et le directeur interviennent également de manière transversale.

Dans cet ensemble complexe, les relations doivent se construire à tous les niveaux :

- Entre les 3 professionnels d'une même équipe,
- Entre les 2 équipes,
- Entre les équipes et chaque « fonction transversale ».

C'est une des conditions pour que l'accompagnement proposé aux usagers ne soit pas constitué d'interventions isolées sans lien entre elles, mais présente une réelle cohérence autour de pratiques partagées.

C'est pourquoi nous avons choisi d'axer ce premier rapport d'activités sur la construction des relations de travail au sein du service.

1. Construction de la première équipe

La première équipe s'est constituée progressivement avec des arrivées décalées (chaque professionnel est arrivé avec un mois de décalage dans le dernier trimestre 2008).

Comme avec les usagers, un temps d'adaptation, un temps « pour faire connaissance » a été nécessaire.

La nécessité d'un travail d'équipe cohérent est vite apparue comme essentielle. Il restait à en trouver les modalités de fonctionnement.

Petit à petit, chacun a pu trouver sa place au sein de l'équipe tout en gardant sa spécificité professionnelle et sa personnalité. Le travail au SAMSAH est riche de cette pluridisciplinarité, l'idée n'étant pas de créer une équipe uniforme mais une équipe vivante et contrastée.

L'utilisateur est averti que les informations sont partagées entre les différents membres de l'équipe. Les affinités entre les usagers et l'un des professionnels sont respectées.

Le point commun des professionnels est la préoccupation autour de la situation des usagers et la philosophie de l'accompagnement. Nous avons pu avancer en nous appuyant sur ces derniers et grâce à des temps d'échanges d'idées, de points de vue.

L'équipe s'est aussi créée autour de la construction d'un premier projet collectif (activité « autour du repas »).

Au final, il semble qu'une cohérence et une cohésion aient émergé entre les professionnels, mais l'équipe n'est pas une entité figée, elle nécessite d'être entretenue par des discussions, des repositionnements constants.

2. En Parallèle : la construction des pratiques

Le démarrage des accompagnements s'est fait sur la base d'une philosophie et d'une éthique commune à tous les professionnels, qui était d'accompagner la personne à l'opposé d'une politique d'assistantat. Nous guidons et soutenons l'utilisateur sans jamais faire à sa place, dans la recherche d'un équilibre entre 2 pôles : accepter et respecter ses choix en tant que personne adulte, tout en veillant à conserver une fonction contenante et être garant d'un certain cadre.

Nous cherchons à entrer dans l'accompagnement par l'instauration d'un climat de confiance avec les usagers, en se laissant le temps pour faire connaissance. Cette relation humaine est un préalable indispensable à la mise en œuvre des projets individuels articulés autour d'objectifs concrets.

Au niveau de l'accompagnement, il a fallu s'adapter au rythme et à la personnalité de chaque usager sans être trop intrusif, « envahissant ». D'autant plus que certains n'avaient jamais été suivis en milieu ouvert. Le SAMSAH intervient dans leur vie, dans leur système familial, dans leur « pathologie » alors même qu'ils ont toujours fonctionné sans nous et différemment.

Il a fallu également clarifier notre positionnement autour du réentraînement aux habiletés sociales et affirmer notre place entre le soin de proximité. (C.M.P., CATTP, hôpital de jour) ou par rapport aux activités de loisirs et occupationnelles (comme le GEM).

Parallèlement à l'accompagnement individuel, le SAMSAH propose des ateliers collectifs. Nous avons démarré par l'atelier « autour du repas ».

Ce projet s'est construit sur des objectifs propres à la réhabilitation psycho-sociale. Le projet « autour du repas » constitue plus qu'un moment convivial, il offre l'opportunité aux usagers de se réunir, de décider en commun le menu du repas, d'aller au marché acheter les ingrédients nécessaires à la réalisation de ce repas, d'entrer en contact avec les commerçants, de gérer un budget, de comparer les prix de réfléchir sur les achats concrètement et tenant compte de la réalité. « Autour du repas » c'est aussi la reconnaissance des capacités/compétences de chacun, l'entraide, le rappel des règles sociales, pour certains le réapprentissage des gestes du quotidien (vaisselle, rangement, etc..) et la valorisation qui émerge d'un produit fini et consommable. Enfin, il y a un échange de savoir-faire, une entraide, un soutien.

Bien qu'il soit difficile d'établir un constat avec si peu de recul, nous observons les prémices d'une activité « contenante », conviviale, différente des entretiens formels d'accompagnement qui ont lieu durant la semaine. De par ce fait, nous envisageons d'étendre, de faire évoluer ce projet en conservant la même philosophie de partage et de rencontre.

Après avoir repéré les points positifs du projet, nous envisageons de faire évoluer cet atelier dans d'autres contextes (autour du lac de Sallanches sous forme de barbecue, forêt, montagne, etc..).

3. L'intégration de la seconde équipe

L'arrivée d'une deuxième équipe début 2009 pouvait constituer un facteur de déstabilisation. Elle nécessitait de remettre en chantier la construction des relations. Le service s'est organisé pour intégrer au mieux les nouveaux collègues et anticiper sur les bouleversements qui pourraient affecter le « système » en place.

L'accueil des nouveaux collègues a donc été aménagé pour permettre à la fois l'assimilation par les nouveaux arrivants des pratiques en place, mais aussi pour profiter de l'apport de regards neufs pour remettre en question ce qui avait été construit jusque là.

Pour cela, une mise en route progressive a permis à la nouvelle équipe de se familiariser avec le service. Sur les 15 premiers jours, les professionnelles se sont greffées sur le travail de la première équipe en participant en doublon aux entretiens programmés avec les usagers. Ces entretiens ont offert un aperçu de ce qu'était le travail au SAMSAH et ont permis d'échanger autour des pratiques et de leur sens.

Ce temps était nécessaire pour repérer les spécificités de l'accompagnement au SAMSAH, les différentes démarches administratives et avoir également une meilleure connaissance des partenaires médico-sociaux.

Ce premier mois s'est surtout porté sur la connaissance du service et sur l'éthique qui anime la structure.

4. Les relations entre équipes d'accompagnement et le psychologue

Les échanges entre le psychologue et les équipes se font de manière formelle, en réunion institutionnelle hebdomadaire ou alors régulièrement, de manière informelle.

La position du psychologue est celle d'un « tiers inclus » : étant donné qu'il ne reçoit pas les usagers en consultation psychologique individuelle, il se situe nécessairement dans une position tierce et non directe. La connaissance qu'il a des accompagnements réalisés par ses collègues est issue de ce qu'ils peuvent en dire. Il est « inclus » car il fait partie de l'équipe.

Le médecin se situera sur le même positionnement.

5. Construction des relations avec la secrétaire

La fonction de la secrétaire réside dans l'accueil téléphonique et physique ainsi que dans la réalisation des tâches administratives relatives à l'accompagnement d'un usager. Son rôle est important tant pour les équipes éducatives que pour les usagers.

L'organisation administrative du SAMSAH est sensiblement identique à celle du SAVS. Elle a demandé quand même quelques modifications qui ont été mises en place progressivement, en collaboration avec les équipes éducatives et établies au fur et à mesure de leurs besoins. Certaines informations et documents supplémentaires sont indispensables (numéro de sécurité sociale de l'usager, copie de son attestation de carte vitale) et de nouveaux tableaux ont été créés (le planning des permanences, le tableau des dimanches et jours fériés travaillés, ...).

La communication entre la secrétaire et les équipes s'avère essentielle pour le bon déroulement de l'organisation du service et des diverses tâches administratives. En effet, elle permet de compléter, avec les bonnes informations, les différents documents et tableaux, d'en effectuer les éventuelles modifications, mais aussi d'accéder rapidement aux demandes administratives des équipes.

Par ailleurs, elle est garante d'un accueil physique et téléphonique réussi. La secrétaire pourra ainsi renseigner correctement un usager, un partenaire ou un autre membre du personnel sur la présence ou non dans le service de l'accompagnateur demandé et sera capable de transmettre les messages en prenant en compte les particularités de chaque usager, et ainsi de mettre l'accent

sur un éventuel caractère d'urgence. Les personnes accompagnées par le SAMSAH ont la possibilité de venir dans le service et de passer un peu de temps dans la salle d'accueil ou la cuisine. Se trouvant « en première ligne » dans le service, la secrétaire doit être vigilante à ne pas se laisser déborder par certains qui aimeraient parfois discuter avec elle trop longtemps. Par ailleurs, elle ne doit pas outrepasser son rôle. Il est indispensable qu'elle réussisse à prendre du recul et à ne pas s'investir de façon personnelle dans le suivi des usagers qu'elle côtoie régulièrement.

Ces situations sont alors discutées en réunion d'équipe et un recadrage peut s'avérer nécessaire.

6. Construction du travail administratif et liens avec les équipes éducatives

La fonction de la secrétaire réside dans l'accueil téléphonique et physique ainsi que dans la réalisation des tâches administratives relatives à l'accompagnement d'un usager. Son rôle est important tant pour les équipes éducatives que pour les usagers

L'organisation administrative du SAMSAH est sensiblement identique à celle du SAVS. Elle a demandé quand même quelques modifications qui ont été mises en place progressivement, en collaboration avec les équipes éducatives et établies au fur et à mesure de leurs besoins. Certaines informations et documents supplémentaires sont indispensables (numéro de sécurité sociale de l'usager, copie de son attestation de carte vitale) et de nouveaux tableaux ont été créés (le planning des permanences, le tableau des dimanches et jours fériés travaillés, ...).

La communication entre la secrétaire et les équipes s'avère essentielle pour le bon déroulement de l'organisation du service et des diverses tâches administratives. En effet, elle permet de compléter, avec les bonnes informations, les différents documents et tableaux, d'en effectuer les éventuelles modifications, mais aussi d'accéder rapidement aux demandes administratives des équipes.

Par ailleurs, elle est garante d'un accueil physique et téléphonique réussi. La secrétaire pourra ainsi renseigner correctement un usager, un partenaire ou un autre membre du personnel sur la présence ou non dans le service de l'accompagnateur demandé et sera capable de transmettre les messages en prenant en compte les particularités de chaque usager, et ainsi de mettre l'accent sur un éventuel caractère d'urgence.

Les personnes accompagnées par le SAMSAH ont la possibilité de venir dans le service et de passer un peu de temps dans la salle d'accueil ou la cuisine. Se trouvant « en première ligne » dans le service, la secrétaire doit être vigilante à ne pas se laisser déborder par certains qui aimeraient parfois discuter avec elle trop longtemps. La situation est alors discutée en réunion d'équipe et un recadrage peut s'avérer nécessaire.

Par ailleurs, elle ne doit pas outrepasser son rôle. Il est indispensable qu'elle réussisse à prendre du recul et à ne pas s'investir de façon personnelle dans le suivi des usagers qu'elle côtoie régulièrement.

7. Conclusion

L'enjeu sera de faire émerger, à partir de ce mélange d'individus et de fonctions diverses, une culture commune qui permette un enrichissement mutuel des professionnels et un travail en synergie auprès des usagers.

Soyons vigilants à l'éventuel risque chacun se replie autour de son cercle le plus restreint et que s'instaure une ambiance dommageable et un cloisonnement entre chaque acteur du système (entre professionnels d'une même équipe, entre équipes, entre professionnels intervenant directement auprès des usagers et les professionnels ayant des fonctions transversales...).

