

ADAPEI 79 SMS : SAMSAH et SAVS	PROCEDURE Services Médico-Sociaux (SMS) : dispositions prises dans le cadre du confinement	Procédure temporaire Date d'application : 17 mars 2020
---	---	---

SOMMAIRE

N° de version	Date de création	Nature des modifications
1	Mars 2020	Création
		Approbateur :
	Rédigée et mise à jour par les RDS/CDS en lien avec les équipes des SMS	Nom : CHÂTAIGNIER Isabelle Fonction : DAP SMS

Cette procédure est temporaire et peut évoluer en fonction des évolutions liées aux directives des autorités et du gouvernement. Elle fera l'objet d'une actualisation selon les situations rencontrées par les professionnels qui nécessitent un réajustement. En ce sens, chaque professionnel se doit d'appliquer cette procédure et de contribuer à son amélioration.

➤ La mission principale des SMS

Dans cette situation de crise sanitaire, le SAMSAH et le SAVS apportent un soutien aux personnes accompagnées et à leurs familles, les rassurent dans un contexte anxiogène, les aident à s'organiser en fonction des mesures du gouvernement, et ont un rôle de prévention.

➤ **Les moyens mis en place**

- les professionnels des SMS veillent à **contacter par téléphone** (ou par mail pour les personnes avec des difficultés d'élocution), **au minimum 1 fois par semaine, chaque personne accompagnée et/ou leur famille**. L'entretien téléphonique est la visite à domicile réalisée habituellement. Cette **fréquence peut être plus intense** selon les besoins exprimés par la personne.

Les personnes accompagnées ont aussi la possibilité de contacter spontanément l'ensemble des professionnels en activité sur le service dont elles dépendent (éducateurs spécialisés, assistante de service social, moniteur éducateur, conseillère ESF, infirmière, MSP, psychologue) sur leurs téléphones portables professionnels ou leurs boîtes mails, comme ils en ont l'habitude.

Une **astreinte téléphonique** a été mise en place (7/7j, 24/24h).

Certaines personnes **affirment une réticence** à être contactée toutes les semaines. Il leur est alors rappelé la possibilité de contacter le service à tout moment et la fréquence minimale peut être revue.

Les contacts téléphoniques peuvent être **élargis aux proches** lorsque le contact était déjà établi avec le service, ou si le besoin est exprimé.

- Les ouvriers ESAT et salariés de l'entreprise adaptée de l'ADAPEI 79 sont informés et dirigés si besoin, vers la **cellule d'écoute psychologique** mise en place au sein de l'association. Sur le SAMSAH, les **entretiens psychologiques** (par téléphone) ont été proposés et le sont toujours à toutes les personnes accompagnées et celles sur liste d'attente.

- Les **transmissions** relatives aux entretiens font l'objet de compte-rendu dans le **DII Ogyris** (accès pour tous les professionnels en télétravail). **Un tableau récapitulatif des différents contacts** est complété sur chaque service selon des modalités définies et fait l'objet d'un retour au CDS, à minima une fois par semaine. Ce tableau permet d'avoir une vue d'ensemble des contacts établis et de s'assurer du contact hebdomadaire réalisé.

- A chaque rendez-vous téléphonique, le professionnel convient avec la personne du jour et du moment de la journée du **prochain appel**. Il le consigne dans les transmissions.

- Les règles édictées par le gouvernement sont rappelées, ré expliquées et font l'objet d'échanges, tant sur le contenu que sur la gestion au quotidien. Ces échanges sont notés dans les transmissions par le professionnel en termes **d'actions de prévention**. Si besoin, des attestations obligatoires pour les déplacements sont envoyées ou déposées au domicile des personnes (sans contact physique).

- Les **liens avec les partenaires** sont maintenus selon les besoins des situations.
- Les entretiens téléphoniques sont privilégiés pour éviter la propagation du virus. Toutefois, des situations peuvent faire **l'objet de visites à domicile sous les critères suivants** :
 - Isolement générant une angoisse exprimée par la personne ou ressentie par le professionnel (le doute profite à une VAD) et l'entretien téléphonique ne suffit pas à apaiser;
 - Une demande spontanée argumentée par un besoin de réassurance auquel l'entretien téléphonique ne suffit pas en termes de réponse ;
 - Une situation angoissante que la personne n'arrive pas à décrire au téléphone ;
 - La mise en place de nouveaux prestataires pour coordonner des soins et nécessitant une VAD ;
 - Des propos laissant penser que la personne peut se mettre en danger ou mettre en danger son entourage.

Le professionnel, en contact avec la situation, **interpelle un autre collègue pour en échanger**, prendre du recul et affiner sa réflexion pour une prise de décision.

Le professionnel qui se rend à une VAD s'assure au préalable, si possible, que la personne ne présente aucun symptôme. Si ce n'est pas possible ou qu'elle présente des symptômes, le professionnel prend les dispositifs mis à disposition (masques chirurgicaux et gel hydro alcoolique) dans les bureaux du service et il applique les consignes en termes d'utilisation et de gestion des stocks diffusées et affichées. Au domicile, **il applique les consignes afin de se protéger et protéger l'utilisateur de tout risque de contamination**. Il peut aussi rester dans l'entrée du logement si la confidentialité des propos est garantie par rapport au voisinage. Il utilise le véhicule de service (lorsque le service en dispose) et pense à se munir de son attestation pour les déplacements professionnels.

- Sur le SAMSAH, pour les **personnes sur liste d'attente**, les contacts téléphoniques sont proposés et le rythme d'appel est convenu avec la personne. Pour les personnes faisant l'objet d'un accompagnement par une autre structure (exemple : ESAT), le SAMSAH ne vient pas se substituer et vient en complément dans la mesure où l'admission n'a pas été réalisée.

- **Situation exceptionnelle sur cette période de confinement** : la personne ne répond pas aux appels du service et la situation est jugée inhabituelle et inquiétante car :

1/ elle n'a pas émis de propos expliquant sa non adhésion au fait d'être contactée 1 fois par semaine au minimum (noté dans les transmissions Ogyris)

et

2/ elle a l'habitude de répondre ou de rappeler dans la journée suivante.

Dans les 24h qui suivent, le professionnel prend contact avec la famille et/ou les partenaires (CMP, mandataires judiciaires, médecin traitant...) qui seraient susceptibles de l'avoir contactée. Il envisage avec ces derniers les modalités pour s'assurer que la situation n'est pas préoccupante.

Si la personne est totalement isolée, la gendarmerie est interpellée pour signaler la situation inquiétante, en ayant au préalable échangé de la situation avec les autres professionnels de l'équipe et, sous validation d'un responsable hiérarchique.

- **Ce que ne font pas les SMS:** se substituer à tout autre service de droit commun (ADMR, SSIAD, CCAS, livraison de repas, téléassistance, service d'appel d'urgence...). Par contre, ils veillent à ce que la personne ait à disposition les moyens pour qu'elle puisse faire appel si besoin (matériel, humains par son entourage) et coordonnent les actions si besoin.

Toutefois, en cas d'**isolement et, si aucun service de droit commun** ne peut être mis en place **et si** l'état de santé de la personne ne lui permet pas de sortir de son domicile (**quarantaine**) ou qu'elle n'est **pas en capacité d'assurer seule un acte vital** (se nourrir, se soigner), les professionnels s'assurent que la personne dispose de tout ce qu'elle a besoin pendant cette période. Si besoin, le professionnel réalisera par exemple les achats nécessaires : pharmacie, courses alimentaires. Il les déposera à son domicile en respectant scrupuleusement les gestes de protection (si possible, en déposant les achats sur le pallier ou à la porte du domicile) et en ayant appliqué les mêmes recommandations précisées ci-dessus (véhicule de service, masque, gel hydro alcoolique). Pour rappel, les règles édictées par le gouvernement afin d'assurer la protection de tous, ne permettent pas un accompagnement avec la personne dans le même véhicule. Le professionnel réalisera donc exceptionnellement ces démarches seul, sans la personne ou, des dispositifs de droit commun seront mis en place par les services de santé s'il s'agit d'un rendez vous médical (VSL, ambulances).

- Les professionnels des SMS sont tous en **situation de télétravail**. Ils ont été dotés d'un ordinateur portable ou ont la possibilité d'accéder à leurs boites mails professionnels ainsi qu'au DII Ogyris. Il est **possible de se rendre dans les bureaux** des services, en s'assurant de respecter les gestes barrières et en privilégiant un roulement dans l'occupation des lieux quand ils sont communs.