Synthèse

INCLUSION SOCIALE

RECOMMANDATIONS
DE BONNES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

Février 2016

Ces recommandations s'inscrivent dans le programme de travail de l'Anesm au titre du programme n° 3 portant sur les points de vigilance et la prévention des risques.

Elles concernent tous les centres d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS) relevant du 8° du I de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles (CASF).

Prise en compte de la santé physique et psychique des personnes accueillies en CHRS

Ces recommandations intègrent la dimension santé dans une démarche d'accompagnement global des personnes accueillies, comme faisant pleinement partie du projet personnalisé, et dans une approche participative visant l'autonomie des personnes.

L'objet de ces recommandations est la prise en compte des questions relatives à l'accès à la santé des personnes accueillies dans le cadre de leur projet personnalisé lorsqu'elles le souhaitent.

Ces recommandations invitent les professionnels à intégrer dans leur pratique :

- la mobilisation des personnes sur l'identification de leurs besoins en santé ;
- la valorisation des personnes accueillies dans leur appropriation de leur santé ;
- le développement/maintien des partenariats entre professionnels du secteur médical et du secteur médico-social pour assurer la continuité des soins quel que soit le parcours de la personne ;
- une organisation particulière de l'établissement pour faire face aux problématiques de promotion de la santé des personnes accueillies.

La recommandation commence par identifier comment les démarches de promotion de la santé peuvent être intégrées aux pratiques professionnelles de l'accueil et tout au long de l'accompagnement. Elle se termine en évoquant le socle sur lequel ces accompagnements peuvent se dérouler et invite à ce que toute l'organisation du CHRS, du projet d'établissement au partenariat en passant par les procédures et par le soutien et la formation des professionnels, prévoit et organise la promotion de la santé et la réduction des dommages.

Anesm

Agence nationale de l'évaluation
et de la qualité des établissements
et services sociaux et médico-sociaux

1 PRISE EN COMPTE DE LA SANTÉ DÈS LE PROJET D'ADMISSION

L'accueil en établissement, pour la personne accueillie et sa famille, peut être le moment où, les problèmes premiers de sécurité, d'hébergement et d'alimentation étant assurés, la santé peut devenir une préoccupation prioritaire. Les professionnels de CHRS reçoivent les personnes accueillies à partir d'une première évaluation réalisée par les services intégrés d'accueil et d'orientation (SIAO). La mobilité géographique des personnes accueillies due à leur parcours antérieur demande une vigilance particulière sur l'actualisation des droits à la protection sociale et la prise de contact avec le réseau de santé local, le médecin traitant notamment.

Organiser les conditions d'accueil

- Ajuster les conditions d'accueil en fonction de l'évaluation réalisée par le SIAO.
- Confirmer avec la personne accueillie de la qualité des ajustements mis en œuvre. Envisager de nouvelles adaptations si nécessaire.
- S'assurer d'une installation sereine au sein de l'établissement (matériel à disposition, compréhension des services proposés, connaissance des acteurs présents dans l'environnement).

Informer des droits à la santé et des modalités d'articulation entre les professionnels du CHRS et ceux du secteur médical

- Vérifier avec la personne la mise en œuvre du triptyque essentiel à l'accès aux soins : la couverture maladie, la désignation d'un médecin traitant et le cas échéant la désignation d'une personne de confiance.
- Affirmer la place centrale de la personne accueillie dans la prise en charge de sa santé. Évoquer avec elle l'articulation entre les acteurs sociaux et médicaux ainsi que la législation relative au secret des informations médicales et celles transmises dans le cadre de l'accompagnement réalisé au sein du CHRS.

Faciliter l'organisation des bilans médicaux et des dépistages

- Proposer à la personne de faire un point sur ses besoins en santé.
- Informer la personne des lieux de prévention et de réalisation de bilans médicaux.
- Accompagner à la demande de la personne, les démarches relatives à la prévention et au dépistage.

Repérer des signes révélateurs de mauvaise santé, de violence, d'addiction, de souffrance psychique, de handicap

- Échanger avec la personne sur les événements marquants auxquels elle doit faire face et apprécier avec elle comment ils impactent sa santé.
- Engager une régulation médicale dans les situations où des signes de mauvaise santé ont été constatés.
- Apporter une vigilance particulière sur la prise en compte par les parents de l'évolution de leur enfant. Les inviter à rencontrer les acteurs médicaux dans un objectif de prévention et/ou de soins.

2 L'ACCOMPAGNEMENT À LA SANTÉ TOUT AU LONG DU PARCOURS

L'accompagnement à la promotion de la santé est destiné à accroître le pouvoir d'action de la personne accueillie. L'établissement met en place une organisation permettant le développement de la participation des personnes accueillies, favorisant le regroupement d'initiatives citoyennes et facilitant leur implication aux débats locaux, en particulier en vue de construire des solutions d'accès à la santé.

La personne accueillie construit seule ou accompagnée ses démarches d'accès à la santé dans le cadre de son projet personnalisé.

Les professionnels des CHRS vont aider les personnes accueillies à mieux appréhender certaines habitudes de vie. Ils vont faciliter leur expression pour mettre à jour les représentations et les aider à prendre conscience de leurs actes et des déterminants qui agissent sur leur santé. Les professionnels des CHRS ont dans cette perspective un rôle auprès des personnes pour les remobiliser dans les moments de découragement, pour les rassurer dans les périodes de doutes ou d'inquiétude ou encore pour mettre des mots sur des incompréhensions.

Les personnes accueillies peuvent vivre avec des pathologies psychiatriques. Ces situations interpellent les professionnels confrontés à des situations dépassant le cadre stricte de la résolution de problèmes sociaux et les amènent à solliciter les professionnels de la psychiatrie eux-aussi modifiant leurs modalités de travail avec une ouverture sur des interventions à l'extérieur de l'hôpital et en soutien des professionnels dits de première ligne.

Face à la réalité des addictions, les professionnels des CHRS adaptent leurs pratiques et travaillent pour et avec les personnes dans un objectif de réduction des risques et d'accompagnement vers le soin. Cette approche s'articule avec les spécialistes du territoire (addictologue, Csapa[1], Caarud[2], etc.).

Valoriser l'image de soi et développer les situations de bien-être et de participation

- Fournir toutes les informations nécessaires à la personne accueillie pour qu'elle puisse se saisir des solutions offertes dans l'environnement proche du CHRS et qui répondent à ses intérêts et préoccupations.
- Diversifier les occasions de renforcer les potentialités d'action de la personne, multiplier les rencontres avec des pairs afin de faciliter la prise de parole dans des instances de décisions relatives à la santé et au bien-être, au sein du CHRS et dans les espaces de démocratie sanitaire.

Intégrer dans le projet personnalisé des orientations en faveur de la santé

- Synthétiser avec la personne ses besoins en santé, les acteurs médicaux et médico-sociaux impliqués dans son parcours de soin et définir comment l'accompagnement du CHRS peut étayer les démarches en cours et/ou à mener.
- Orienter la personne dans la prise en charge de sa santé en repérant les acteurs médicaux et médico-sociaux sur lesquels elle peut appuyer sa démarche.

1 Csapa : Centre de soin, d'accompagnement et de prévention en addictologie.

2 Caarud : Centre d'accueil et d'accompagnement à la réduction des risques pour usagers de drogues.

Organiser des actions de prévention et d'éducation adaptées aux problématiques rencontrées par les personnes accueillies

- Construire avec les personnes accueillies et les partenaires du territoire des sessions de sensibilisation sur des thématiques identifiées et partagées.
- Organiser l'animation des sessions de prévention et d'éducation en intégrant divers types d'intervenants choisis pour leur proximité, l'accessibilité de leur propos, leur connaissance du sujet. Il peut s'agir de professionnels, de personnes accueillies, d'associations de malades ou d'anciens malades.
- Anticiper les modalités de gestion des hospitalisations de la personne et de sa famille.
- Organiser l'intervention de partenaires médicaux, paramédicaux et/ou médico-sociaux œuvrant sur le champ de la prévention et informer les personnes accueillies des modalités pour les rencontrer.

Partager avec les personnes accueillies les difficultés qu'elles rencontrent dans leurs démarches d'accès à la santé

- Préparer avec la personne qui en a besoin, les rencontres avec les acteurs médicaux, déterminer avec elle la nécessité d'un accompagnement physique au rendez-vous.
- Mobiliser la personne sur son parcours de santé en proposant d'intervenir à différents niveaux (explication de documents médicaux, mise en relation avec un ou plusieurs personnel(s) soignant(s), etc.).
- Analyser en équipe les situations pour lesquelles la personne rencontre des difficultés (renoncement aux soins, refus de soins, mise en œuvre de soins pour les enfants, gestion des médicaments, etc.). Construire en équipe les modalités d'accompagnement visant à aider la personne à dépasser ces situations tout en maintenant sa mobilisation.
- Questionner collectivement les termes du règlement de fonctionnement lorsque celui-ci freine la mise en œuvre des parcours de soins des personnes accueillies.

Identifier les contextes les plus salutaires pour favoriser une stabilisation de la santé mentale

- Encourager l'expression de la personne pour identifier avec elle les moments, lieux, rencontres qui lui sont difficiles à supporter. Convenir avec elle des modalités à mettre en œuvre ou à considérer dans ces périodes délicates.
- Orienter vers les services spécialisés la personne ou l'un des membres de sa famille qui ne serait pas déjà en contact et qui évoque des souffrances psychiques.
- Proposer à la personne de convenir avec le service psychiatrique ou le médecin traitant (selon la situation) qui la suit d'un protocole de soin adapté au cadre de vie du CHRS.
- Valoriser les savoir-faire de la personne autant dans les actions de participation du CHRS que dans les opportunités offertes dans l'environnement proche et répondant à ses intérêts (emploi, logement, vie de famille, etc.).
- Engager des partenariats avec les équipes des secteurs de la psychiatrie afin d'articuler les accompagnements.
- Anticiper les situations de crises, les gérer et contribuer au rétablissement d'un climat serein.

Développer les démarches de prévention des conduites addictives et de réduction des risques et des dommages liées aux addictions

- Échanger avec la personne qui souhaite aborder son addiction (consommation de produit ou conduites à risques) sur son adhésion à une démarche de soin, sur ses relations avec des acteurs spécialisés. Lui proposer d'intégrer dans son projet personnalisé ses démarches de prévention des conduites addictives et/ou celles relatives à la réduction des risques et des dommages qu'elle aura définies.
- Diversifier les modalités d'échanges autour de la question des addictions afin de conduire les personnes qui sont dans le déni à prendre soin d'elle et à réduire les dommages causés par leur addiction.
- Faciliter la mise en œuvre des soins de la personne en ajustant autant que possible l'organisation du CHRS et en maintenant l'équilibre général du projet d'établissement.
- Analyser en équipe et avec les personnes accueillies l'impact de la mise en œuvre de pratiques de prévention et de réduction des risques et des dommages liées aux addictions sur leur qualité de vie.
- Engager des partenariats spécialisés en addictologie pour faire évoluer les pratiques, les représentations et offrir un accompagnement adapté aux nouveaux modes de prise en charge de ces pathologies.

3 UN PROJET D'ÉTABLISSEMENT INTÉGRANT LES ACTIONS D'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ D'ACCÈS À LA SANTÉ

Le projet d'établissement met en avant la promotion de la santé et définit :

- des principes d'action, en valorisant la santé dans des documents qui font référence (les conditions d'admission, d'hébergement, les règlements de fonctionnement, les procédures d'organisation internes, etc.) ;
- des conditions d'accueil et d'organisation de la vie quotidienne des personnes accueillies, en s'attachant aux questions d'hygiène des locaux, d'équilibre alimentaire dans les repas proposés ou encore en veillant à la tranquillité des lieux et temps de repos dédiés (l'environnement sanitaire, l'aménagement des espaces de repos, etc.) ;
- des actions collectives, en favorisant l'action des personnes accueillies elles-mêmes (organiser des groupes projets sur des thématiques de santé et de bien-être, sensibiliser les responsables de CVS, etc.) ;
- des actions individuelles, en aidant au développement des potentialités de chaque personne accueillie en toute autonomie (co-construire les conditions de la prise en main de sa santé) ;
- des partenariats institutionnels avec qui l'établissement se propose de partager les besoins en santé des personnes accueillies, d'identifier les besoins non satisfaits sur le territoire et de trouver ensemble des solutions.

Définir la stratégie de promotion de la santé du CHRS

- Énoncer clairement la position du CHRS quant à l'accompagnement à la santé au regard de l'analyse des situations des personnes accueillies et des démarches d'évaluation en cours.
- Caractériser les actions de promotion de la santé dans le cadre du projet d'établissement et veiller à ce que l'ensemble des documents (règlement de fonctionnement, livret d'accueil, procédures, etc.) en fasse état.
- Communiquer le contenu du projet d'établissement au SIAO et aux partenaires de santé les plus couramment sollicités.
- Rencontrer les acteurs médicaux (médecins, pharmaciens, etc.) les plus proches géographiquement.
- Participer aux instances et groupes de travail territoriaux et y partager les problématiques de santé identifiées avec les personnes accueillies dans le cadre notamment de l'élaboration et de la mise en œuvre des projets régionaux de santé (PRS), des conseils locaux de santé mental (CLSM), des politiques de la ville, des programmes départementaux d'insertion (PDI) ou encore des conseils locaux de sécurité et de prévention de la délinquance (CLSPD).

Construire les procédures nécessaires à la protection des personnes

- Élaborer des procédures relatives : aux situations d'urgence médicale, aux situations d'incendie, aux crises épidémiques, aux accidents d'exposition au sang, à la saisine de la cellule départementale du recueil des informations préoccupantes, à la sécurité alimentaire et à l'entretien des locaux.
- Identifier des professionnels référents en charge de l'information de ces procédures, du recueil des modifications à apporter ; l'ensemble de la démarche restant de la responsabilité de la gouvernance du CHRS.
- Communiquer le contenu de ces procédures régulièrement et de façon adaptée à toutes les personnes vivant au sein de l'établissement. Veiller à la bonne intégration des informations.

Définir les besoins en compétences et/ou en formations au sein de l'établissement et soutenir les professionnels

- Identifier les besoins en formation en fonction de l'évolution des caractéristiques des situations des personnes accueillies et notamment :
  - de l'accueil de malades psychiatriques ou de personnes en souffrances psychiques,
  - de l'accueil de personnes ayant des polypathologies,
  - de l'accueil de personnes vieillissantes.
- Développer des formations communes à plusieurs acteurs œuvrant à la promotion de la santé, et organiser si possible des temps d'observations réciproques *in situ* entre les partenaires.
- Favoriser un système de veille sur l'évolution des prestations de l'assurance maladie et sur l'offre du territoire (ouverture d'une PASS[3], création d'une EMPP[4], d'un CSAPA, etc.), afin que les professionnels soient à même de dispenser une information valide.
- Adapter aux besoins les modalités de soutiens des professionnels : des échanges dans le cadre de réunion de réseaux, des séminaires thématiques pour partager les savoir-faire propres à chaque institution ou établissement, des supervisions pour analyser des situations complexes ; des échanges d'expériences sur des pratiques professionnelles.

3 PASS : Permanence d'accès aux soins de santé.

4 EMPP : Équipe mobile psychiatrie précarité.