

SYNTHÈSE

LHSS, LAM et ACT : l'accompagnement des personnes en situation de précarité et la continuité des parcours

Validée le 8 décembre 2020

L'essentiel

- ➔ Adopter des principes, postures et techniques d'accompagnement soutenant l'autodétermination¹ de la personne dans la définition et la mise en œuvre de son projet : bienveillance, non-jugement, respect de sa temporalité, recherche de son consentement éclairé, adoption d'une communication claire et adaptée, prise en compte de ses priorités et ressources.
- ➔ Adapter l'organisation des établissements pour permettre et faciliter la délivrance d'un accompagnement au plus près des besoins et éviter des ruptures de parcours :
 - en s'appuyant sur des équipes plurielles intégrant des travailleurs pairs et en soutenant les équipes ;
 - en inscrivant leur action au sein et en lien avec leur territoire ;
 - en sensibilisant et soutenant les partenaires dans l'accompagnement des personnes à besoins complexes.

Les établissements LHSS, LAM, ACT et ACT « Un chez-soi d'abord » proposent un accompagnement médico-social aux personnes en situation de grande précarité dont l'état de santé nécessite une prise en charge adaptée sans toutefois justifier d'une hospitalisation. L'accompagnement proposé consiste à (ré)inscrire la personne dans un parcours de soins et de santé et à l'accompagner dans les démarches visant son accès aux droits et à l'autonomie.

Ces établissements ont pour spécificités communes :

- de proposer un accueil inconditionnel² ;

¹ Principe éthique qui reconnaît la capacité de la personne à agir directement sur sa vie en effectuant librement et sans influence ses choix. Le rôle des professionnels est d'aider la personne à connaître les choix qui s'offrent à elle et à en appréhender les conséquences. Ils soutiennent la mise en œuvre de la décision prise.

² Sous réserve pour les ACT Un chez-soi d'abord que les personnes remplissent les conditions prévues au 1° de l'article R. 441-1 du Code de la construction et de l'habitation <https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGIARTI000038688705/2019-06-26/>

- d'apporter une réponse globale en s'appuyant sur une équipe pluridisciplinaire ;
- de proposer un accompagnement adapté à la personne, là où elle en est dans son parcours ;
- de favoriser la continuité des parcours des personnes accueillies.

La recommandation a pour objectif d'améliorer l'accompagnement des personnes sans domicile nécessitant des soins, de leur orientation en LHSS, LAM et ACT, y compris « Un chez-soi d'abord », jusqu'à leur sortie de ces dispositifs. Cette amélioration implique un travail au niveau de l'organisation des établissements tant sur le respect des droits des personnes accueillies et la meilleure connaissance de leurs problématiques que sur les savoir être et savoir-faire des professionnels. Elle implique également d'inscrire l'établissement dans un réseau de partenaires favorisant la continuité des parcours.

Accompagner la personne au plus près de ses besoins

Cela nécessite de se centrer sur les besoins, ressources et priorités de la personne pour lui permettre de développer son pouvoir d'agir ; d'anticiper et de mettre en place un accueil bienveillant et sécurisant, facilitant l'entrée en relation et la mise en confiance ; d'accompagner le projet de la personne, afin qu'elle puisse accéder à une solution de sortie qui lui convienne.

Cela nécessite d'organiser les coordinations entre les professionnels de l'établissement et avec les partenaires.

Permettre à la personne d'être actrice de son accompagnement

L'adoption d'une posture d'accompagnement bienveillante et sans jugement permet d'instaurer le lien de confiance nécessaire à la mise en œuvre d'un projet adapté aux problématiques des personnes.

Cela implique :

- de respecter la temporalité de la personne, son droit à ne pas exprimer de demande et ses refus, et d'apporter une réponse au moment où la demande émerge ;
- de rechercher systématiquement son consentement éclairé ;
- de s'appuyer sur ses compétences, ses capacités et ses savoirs pour favoriser son autonomie, son autodétermination et développer son pouvoir d'agir ;
- de rechercher son implication dans son projet et dans la vie de la structure ;
- de l'informer sur ses droits et l'accompagner dans les démarches visant à les faire valoir.

Proposer un accueil facilitant la création du lien de confiance

Avant l'arrivée de la personne

- Prendre contact directement avec elle et lui transmettre à l'aide de supports formalisés et adaptés (plaquettes de présentation de l'établissement, supports audio, livret d'accueil...) l'ensemble des informations concernant la structure, ses missions, les conditions d'hébergement et les éventuelles contraintes temporelles de cet hébergement.

- ➔ Lui laisser un délai de réflexion pour accepter ou non la proposition d'hébergement.
- ➔ Organiser, avec son accord, les transmissions d'informations nécessaires avec les professionnels médicaux et sociaux de la structure orienteuse.

Lors de l'accueil de la personne

- ➔ S'enquérir des besoins de première nécessité et y pourvoir.
- ➔ S'enquérir des urgences et organiser les réponses.
- ➔ Lui transmettre les informations nécessaires pour qu'elle puisse appréhender son nouvel environnement et les lui rappeler régulièrement en fonction des besoins. Cela inclut :
 - les modalités et limites de l'accompagnement, le fonctionnement des équipes et les missions de chacun ;
 - une visite des locaux de l'établissement et du quartier ;
 - une présentation, avec leur accord, des autres personnes accueillies qui pourront l'accompagner et répondre à ses questions, notamment sur le fonctionnement de l'établissement.
- ➔ Lui signifier la disponibilité de l'équipe pour répondre à d'éventuelles questions concernant le contrat de séjour ou document individuel de prise en charge.

Accompagner la personne dans sa globalité et sa singularité

Les axes et éléments d'évaluation et d'accompagnement proposés dans cette partie ne constituent pas une liste d'éléments obligatoires à évaluer ou mettre en œuvre, mais bien un panel de choix possibles qu'il conviendra d'articuler en fonction de la situation et des priorités de la personne et des missions de l'établissement.

Co-évaluer les ressources et les besoins de la personne et co-construire son projet

- ➔ Identifier les professionnels impliqués dans son accompagnement pour éviter de se substituer à eux.
- ➔ Recueillir, dans le respect de sa temporalité, ses attentes, ses priorités d'action et ses envies.
- ➔ Construire un premier projet personnalisé respectueux de ses priorités, à partir des informations connues de l'équipe et des informations qu'elle souhaite partager.
- ➔ Définir avec elle les évaluations complémentaires nécessaires à la mise en œuvre de son projet en s'appuyant le cas échéant sur des outils d'évaluation validés et partagés.
- ➔ Proposer à la personne des modalités de formalisation du projet (élaboration, accès et révision) permettant de garantir que celui-ci respecte ses priorités.

Accompagner le projet de la personne

- ➔ Soutenir sa (ré)inscription dans un parcours de soins. Cela inclut :
 - le choix d'un médecin traitant ;
 - un accompagnement à l'adhésion aux soins et à l'observance des traitements ;
 - l'organisation d'interventions visant à préserver et promouvoir son état de santé global.
- ➔ L'accompagner dans ses démarches favorisant :
 - son accès aux droits ;

- sa (ré)insertion socioprofessionnelle ;
 - son autonomie et sa capacité à habiter un logement ;
 - la mise en œuvre d'une solution de sortie adaptée ;
 - son accès aux activités socio-éducatives, culturelles, sportives et citoyennes.
- ➔ Organiser, autour de son projet, les coopérations et les articulations entre les différents professionnels au sein de l'équipe et avec les professionnels extérieurs à l'établissement.
 - ➔ Évaluer avec elle l'accompagnement proposé et le réajuster aussi souvent que nécessaire.

Accompagner la sortie pour favoriser la continuité des parcours

La solution de sortie permet une poursuite de l'accompagnement global et garantit la continuité des parcours. La durée du séjour et la stabilisation des problématiques de santé ne peuvent être les seuls critères de fin de prise en charge.

Accompagner la sortie des établissements « Un chez-soi d'abord »

- ➔ S'assurer que la personne qui souhaite quitter le dispositif soit informée de la possibilité de réintégrer celui-ci pendant une période de 6 mois.
- ➔ Sécuriser la relation entre la personne et le bailleur afin de favoriser le glissement du bail.

Accompagner la sortie des établissements LHSS, LAM et ACT

- ➔ Informer dès l'entrée des éléments justifiant une fin de prise en charge, et des possibilités réelles de sortie de la personne, notamment lorsqu'elles sont limitées par des contraintes réglementaires.
- ➔ Expliciter les missions et le fonctionnement de la future structure d'hébergement/logement et notamment les éléments qui pourraient être problématiques pour la personne, et favoriser des temps d'échanges avec la structure.
- ➔ Laisser à la personne un délai de réflexion pour l'acceptation ou non d'une solution de sortie, en restant transparent sur les conséquences éventuelles sur l'hébergement d'un refus de la solution proposée.
- ➔ S'appuyer sur des pairs ayant connu des parcours similaires pour apporter des réponses concrètes aux questionnements sur les conditions de vie dans le nouvel environnement et apaiser les inquiétudes de la personne sortant de la structure.
- ➔ Remettre à la personne l'ensemble des informations la concernant nécessaires à la continuité de son parcours et organiser les relais.
- ➔ S'assurer de la bonne intégration de la personne dans son nouvel environnement, sécuriser la nouvelle structure d'hébergement/logement en organisant, le cas échéant, un suivi de la personne après sa sortie ou en assurant une médiation.
- ➔ Proposer de réaccueillir la personne en cas d'impossibilité d'adaptation à la nouvelle structure.
- ➔ Pour les personnes choisissant un retour à la rue, organiser les relais, notamment avec les maraudes du territoire, et faciliter les éventuels retours au sein de la structure.
- ➔ Rappeler les voies de recours possibles à la personne sortant pour non-respect du contrat de séjour et l'accompagner vers une solution adaptée.
- ➔ Établir des critères et une procédure de signalement des départs inquiétants ou disparitions des personnes accueillies.

Organiser l'établissement pour répondre aux besoins des publics du territoire

Mettre en œuvre un accompagnement adapté nécessite de mettre en place un cadre de vie convivial, garant de la sécurité de chacun, d'organiser, former et soutenir les équipes ; d'élaborer des outils et procédures et d'inscrire l'établissement dans un réseau de partenaires sensibilisés aux spécificités du public accueilli. Mettre en place une veille sur l'évolution des connaissances et des pratiques et l'évolution des besoins du territoire permet de réajuster régulièrement l'organisation proposée.

Mettre en place un cadre bienveillant et sécurisant

Le cadre de vie bienveillant et sécurisant participe à la bientraitance. Ce cadre sécurisant est notamment essentiel pour l'accueil des femmes et des familles et pour l'accueil des personnes ayant subi des violences et/ou présentant un psychotraumatisme.

- Proposer une permanence dans la réponse apportée aux personnes.
- Identifier les situations de risques et de danger et mettre en place des protocoles d'intervention.
- Garantir le droit à une vie privée et familiale.
- Garantir la sécurité et préserver l'intimité des personnes.
- Proposer des locaux accueillants, adaptés et accessibles.
- Concevoir, avec les personnes accueillies, des modalités de vie collective adaptées à leurs besoins, attentes et modes de vie et respectueuses de leurs droits et libertés.
- Favoriser la cohabitation et développer la convivialité entre les différents publics.

Organiser l'équipe pour répondre à la diversité des besoins

Une équipe plurielle, intégrant des pairs, formée et soutenue est garante d'un accompagnement adapté à la diversité des personnes et de leurs parcours.

Développer la pluralité de l'expertise

- Identifier les compétences professionnelles nécessaires pour répondre aux besoins des personnes accueillies et en doter l'établissement.
- Former les professionnels aux approches centrées sur la personne pour développer des postures professionnelles égalitaires et sans jugement.
- Organiser des formations collectives permettant de développer une approche d'équipe.
- Intégrer des travailleurs pairs au sein des équipes en veillant à clarifier leurs rôles et leurs missions vis-à-vis des personnes accueillies et des autres membres de l'équipe et les soutenir dans leurs missions et leurs éventuels souhaits de professionnalisation.

Soutenir l'équipe

- Mettre en place des dispositifs d'échanges, de réflexion et d'étayage des professionnels (analyse de pratiques, soutien psychologique...).
- Repérer les professionnels en difficulté et leur proposer un soutien adapté.

- Prévenir l'usure professionnelle et soutenir l'implication dans la relation d'aide en mettant en place des espaces de réflexion sur les accompagnements en cours.

Développer des outils et des pratiques d'accompagnement adaptés aux besoins des personnes favorisant la continuité des parcours

L'ensemble des processus ci-dessous est à développer en équipe pluridisciplinaire et avec les personnes accueillies.

- Mettre en place une instance éthique permettant un réajustement permanent des pratiques d'accompagnement en lien avec les principes et les valeurs portés par l'institution. La réflexion éthique donne un sens aux pratiques.
- Évaluer l'opportunité de développer un accompagnement s'appuyant sur des principes modélisés, testés et évalués, comme l'approche par les forces, le développement du pouvoir d'agir, l'accompagnement orienté rétablissement... et sur des modalités modélisées, testées et évaluées, comme le suivi intensif dans la communauté, le case management intensif, l'intervention sur des périodes critiques.
- Concevoir un processus d'admission facilitant la pertinence des orientations et l'accès à l'établissement.
- Concevoir un processus d'accueil facilitant l'arrivée, le repérage et l'information des personnes.
- Concevoir un processus d'évaluation et de co-construction du projet personnalisé visant à garantir que les priorités de la personne sont au centre de son projet.
- Concevoir un processus d'accompagnement des sorties permettant de sécuriser les transitions et de prévenir les ruptures d'accompagnement. Ce processus s'inscrit dans un partenariat et prévoit, au-delà des sorties programmées, les modalités d'accompagnement des départs volontaires, des exclusions ou des disparitions.

Inscrire l'établissement dans son territoire pour favoriser la continuité des parcours

« Aucun ESSMS ne peut prétendre répondre à lui seul à l'ensemble des besoins d'une personne³ ». Identifier les partenaires, formaliser les coopérations et les sensibiliser et les soutenir dans l'accompagnement de personnes à besoins complexes permet d'apporter une réponse globale aux besoins de celles-ci et de sécuriser les parcours.

Identifier les partenaires et participer à la mise en œuvre d'une organisation territoriale adaptée aux besoins des personnes

- Identifier et définir les modalités d'entrée en lien avec les partenaires potentiellement orienteurs.

³ Pratiques de coopération et de coordination du parcours de la personne en situation de handicap, ANESM, 2018, p. 32

- Concourir avec les autres établissements LHSS, LAM, ACT et ACT Un chez-soi d'abord à une meilleure lisibilité de l'offre de service des établissements et à l'harmonisation des procédures d'admission sur un territoire.
- Définir des modalités d'information et d'échanges sur les situations des personnes avec le SIAO.
- Identifier les partenaires participant à l'accompagnement des personnes accueillies.
- S'inscrire dans les espaces partenariaux de coordination et de concertation du champ de la santé et du social et les espaces partenariaux d'évaluation et de coordination autour des situations complexes.
- Identifier et définir les modalités d'entrée en lien avec les partenaires d'aval dont les SIAO, les établissements médico-sociaux du territoire, les opérateurs du dispositif national d'accueil des demandeurs d'asile, les opérateurs du logement accompagné ou non.
- Formaliser les coopérations avec les partenaires principaux.
- Nommer des référents auprès des partenaires principaux.
- Prendre en compte, dans les emplois du temps des professionnels et particulièrement des référents, le temps nécessaire pour faire vivre ces partenariats.

Sensibiliser les partenaires à l'accompagnement des publics à besoins complexes et les soutenir

- Développer des pratiques d'immersion et de mutualisation (de poste, de formation...).
- Intervenir dans les dispositifs de formation des professionnels du soin et de l'action sociale et les accueillir pendant leurs périodes de stage.
- Assurer une mission d'interface entre les personnes et les partenaires afin de faciliter l'entrée en relation, de permettre le passage de relais ou de faire médiation.
- Proposer un soutien de l'établissement aux partenaires en difficulté avec l'accompagnement des publics à besoins complexes.

Rester attentif aux évolutions des publics pour adapter les pratiques et l'organisation

Les connaissances, les outils et les besoins des publics évoluent. Pour répondre aux besoins de son territoire, l'établissement s'inscrit dans un réseau de veille et ajuste régulièrement son organisation.

- Identifier régulièrement l'état des connaissances, des pratiques et des besoins concernant l'accompagnement des personnes sans domicile en mettant en place une veille documentaire sur les évolutions des publics, des pratiques, des interventions et des outils.
- Identifier régulièrement les besoins et les attentes des personnes sans domicile du territoire.
- Analyser périodiquement les besoins et attentes des personnes accueillies dans l'établissement.
- Au regard des besoins identifiés et de l'état des connaissances, évaluer la pertinence de l'offre de service et des pratiques d'accompagnement de l'établissement et proposer les ajustements nécessaires.

Accompagner la fin de vie

L'ensemble des établissements de soins pour personnes sans domicile est confronté à cet accompagnement qui soulève une charge émotionnelle importante. Le choix a donc été fait de concevoir, au sein de cette recommandation, une partie autonome dédiée pour les établissements particulièrement concernés et/ou pour ceux souhaitant développer cet accompagnement.

Organiser l'établissement et préparer les équipes

- Définir un projet d'accompagnement à la fin de vie en évaluant les besoins des personnes accompagnées, les possibilités et limites de l'établissement.
- Concevoir, en équipe pluridisciplinaire et avec les usagers, un processus d'accompagnement du décès.
- Organiser le partenariat en repérant les ressources du territoire et en formalisant les coopérations avec les acteurs pouvant intervenir au sein de l'établissement.
- Accompagner et former les équipes, en accordant une attention particulière aux professionnels non soignants, dont les professionnels exerçant la nuit, pouvant se trouver très isolés face à des situations complexes.

Accompagner au quotidien la fin de vie

- Anticiper les souhaits des personnes en développant des interventions spécifiques pour leur permettre de formaliser leurs souhaits concernant la fin de vie et leurs préférences concernant l'organisation des obsèques.
- Anticiper la gestion des situations critiques en développant des protocoles et des outils spécifiques.
- Pour tout accompagnement à la fin de vie, organiser des espaces de réflexion et de coordination permettant d'évaluer et d'adapter celui-ci aux besoins spécifiques de la personne aussi souvent que de besoin, d'assurer une coordination et une continuité des soins et d'accorder une attention privilégiée à la personne.

Soutenir l'entourage de la personne décédée, les autres personnes accueillies et les équipes

- Informer les proches selon des modalités convenues au préalable avec eux et avec la personne, leur proposer un échange avec l'encadrement et les partenaires de l'accompagnement de la fin de vie et les orienter, le cas échéant, vers des ressources susceptibles de les accompagner dans leur deuil.
- Informer les autres résidents, faciliter leur participation aux funérailles et/ou à un temps d'hommage collectif et proposer, le cas échéant, un accompagnement psychologique.
- Informer l'ensemble des professionnels en lien avec le défunt, leur proposer, le cas échéant, un soutien individuel ou collectif et organiser un temps d'évaluation en équipe de l'accompagnement réalisé.

Ce document présente les points essentiels de la publication : **LHSS, LAM et ACT : l'accompagnement des personnes en situation de précarité et la continuité des parcours**, Méthode, décembre 2020

Toutes nos publications :



Développer la qualité dans le champ
sanitaire, social et médico-social