



SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT MEDICO-SOCIAL  
POUR ADULTES HANDICAPES  
SAMSAH 24 APF France handicap

# LIVRET D'ACCUEIL



9 rue du Pont – 24750 TRELISSAC  
☎ 05 53 02 49 90

Mis à jour : 28/10/2024

# SOMMAIRE

- 1) Présentation générale du service**
  - a) APF France handicap et le service SAMSAH 24
  - b) L'équipe à votre service
  
- 2) Votre ACCUEIL et votre ACCOMPAGNEMENT**
  - a) Votre admission
  - b) Votre projet personnalisé
  - c) Les prestations offertes
  - d) La fin de votre accompagnement
  
- 3) Vos droits**
  - a) La confidentialité
  - b) Votre expression et votre participation à la vie du service
  - c) Les personnes qualifiées

## ANNEXES

- I- Charte d'APF France handicap
- II- Charte des droits et libertés de la personne accueillie
- III- Règlement de fonctionnement

## 1) Présentation générale du service



### a) APF France handicap et le service SAMSAH 24



**APF France handicap** est un mouvement national au service des personnes en situation de handicap. Reconnue d'utilité publique, elle a fêté en 2013 ses 80 ans d'existence. Présente dans tous les départements, elle œuvre pour garantir le libre choix du mode de vie, l'accès pour tous aux dispositifs de droit commun, l'exercice de la citoyenneté.

Le SAMSAH 24 se réfère évidemment à ses valeurs, déclinées dans sa Charte, jointe en annexe.

Notre service est une structure médico-sociale qui relève du cadre juridique suivant :

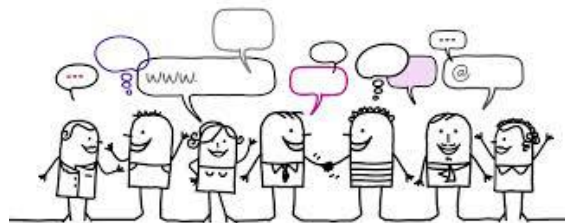
- Loi 2002-2, rénovant l'Action Sociale et Médico-Sociale
- Décret du 11 mars 2005, relatif aux conditions de fonctionnement des services d'accompagnement médico-sociaux pour adultes handicapés.

Le SAMSAH 24 a reçu, en 2008, son autorisation de fonctionnement du Département et de l'Etat. A ce titre il est financé pour moitié par le Conseil Départemental et l'Agence Régionale de Santé.

L'utilisateur en bénéficie gratuitement après avoir reçu la notification de la Commission des Droits et de l'Autonomie pour les Personnes Handicapées (CDAPH).

Le SAMSAH 24 accompagne **30 personnes adultes** du département, en situation de handicap moteur, avec ou sans troubles associés, vivant à domicile.

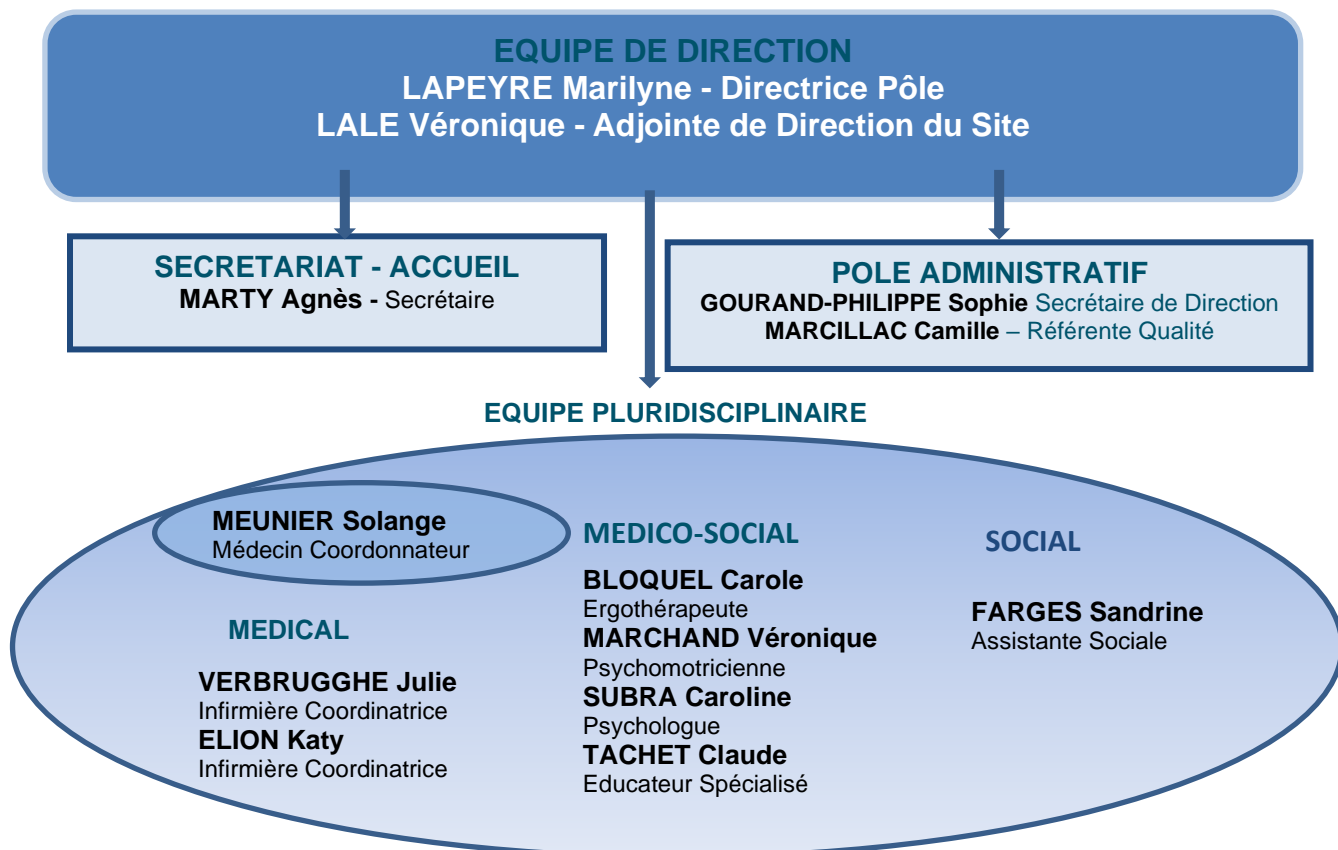
Le SAMSAH 24 a un rôle de coordination dans les domaines médical, social, administratif, familial ; ceci en fonction des besoins et demandes de la personne et de son entourage.



## b) L'équipe à votre service

Sous la responsabilité de la directrice, garante du projet des personnes accompagnées, intervient une équipe pluridisciplinaire.

Sous la responsabilité de la directrice, garante du projet des personnes accompagnées, intervient une équipe pluridisciplinaire.



## SAMSAH 24

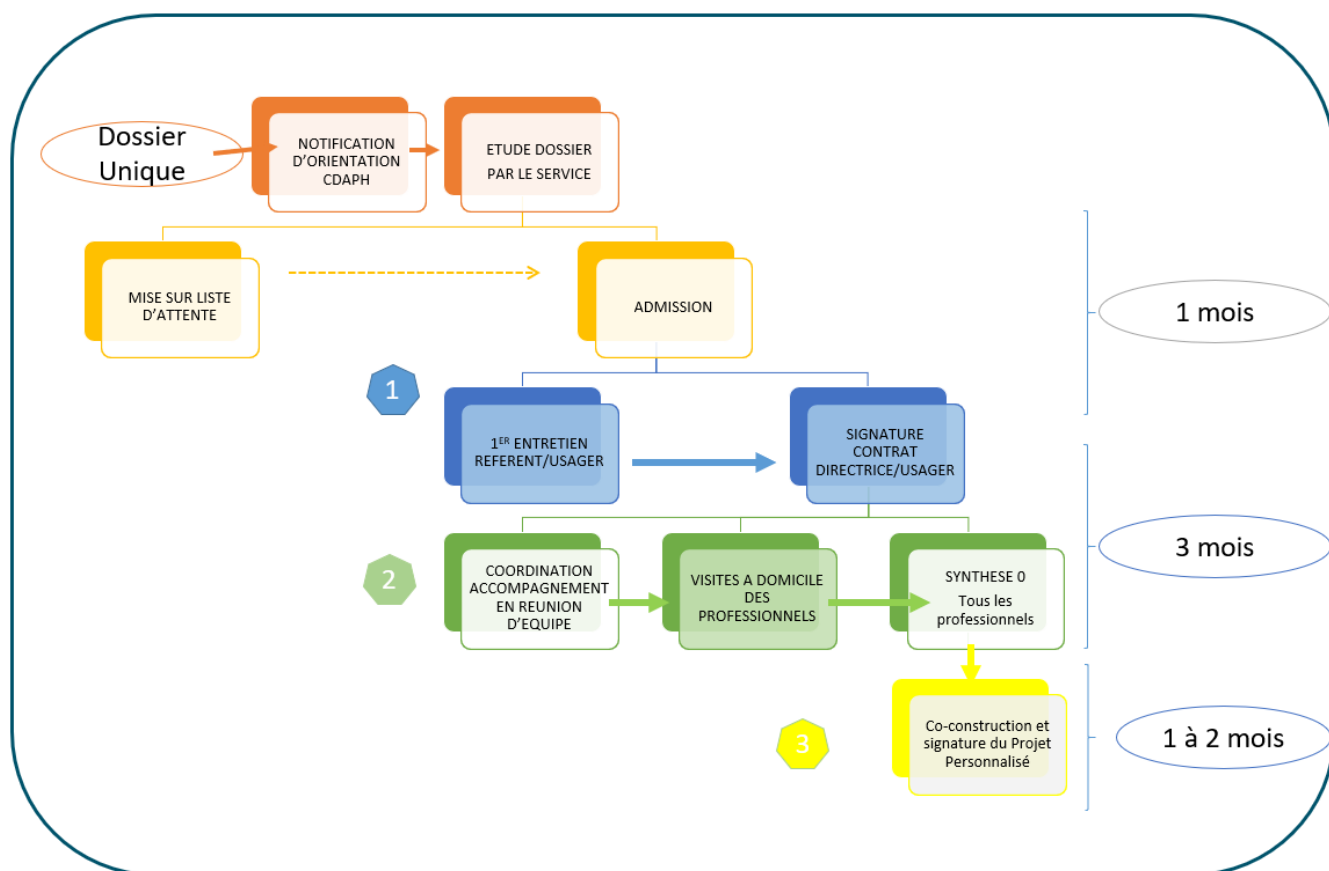


## 2) Votre ACCUEIL et votre ACCOMPAGNEMENT

### a) Votre admission et les 1<sup>ers</sup> mois d'accompagnement

C'est la notification par la CDAPH qui permet le déclenchement de votre accompagnement « officiel » et votre admission au SAMSAH 24 (article L241-6 du CASF). Un référent est nommé dès la date d'admission fixée. Ce référent est votre interlocuteur privilégié au service qui :

- Prend en charge la gestion de votre projet personnalisé,
- Recueille l'ensemble des informations nécessaires à la compréhension et à la progression de votre situation,
- S'assure de la réalisation des objectifs fixés.



En collaboration avec la secrétaire, le référent ouvre votre dossier, appelé « Dossier Unique de l'Usager » contenant les informations administratives, médicales, sociales... qui nous sont confiées par vous-même ou tout autre tiers avec votre accord. Ce dossier est informatisé.



Dans le mois qui suit votre admission, le contrat d'accompagnement global doit être signé, conformément aux obligations réglementaires. Ainsi dans la mesure de vos capacités, cette signature a lieu dans les locaux du service avec la directrice et votre référent ; ce déplacement, éventuellement pris en charge par nos soins, est aussi destiné à vous faire connaître l'ensemble des personnels.

La période qui suit est le temps de la connaissance réciproque avec les professionnels du service et de l'évaluation de vos besoins et attentes.

L'accompagnement du SAMSAH 24 est un travail d'équipe ; c'est la concertation entre les professionnels qui permet au référent de formuler pour et avec vous votre projet personnalisé. Cette concertation, appelée « Synthèse 0 » a lieu 4 à 5 mois après votre admission.



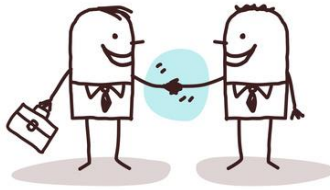
---

## **b) Votre projet personnalisé**

Il comporte en général deux volets : un relatif à la coordination de vos soins et l'autre relatif à votre situation sociale.

Il établit les différentes actions à mener et la coordination de ces actions.

Il est validé par le médecin coordonnateur, et la directrice. Avec votre accord, il peut être transmis (par exemple au médecin traitant).



Outre vos attentes et vos demandes, le projet personnalisé décline donc :

- Les propositions de l'équipe pluridisciplinaire en termes d'accompagnement médico-social, mobilisant les compétences internes comme externes,
- Les recommandations et préconisations, compte tenu de votre situation,
- Les actions et moyens à mettre en œuvre et dans la mesure du possible, leurs échéances.

Ce document contractuel est le fil rouge de votre accompagnement.



### c) Les prestations offertes

Le suivi et la coordination sont les missions essentielles du SAMSAH 24, accomplies par son équipe pour :



- L'évaluation de vos besoins et de vos capacités d'autonomie,
- L'identification de l'aide à mettre en œuvre et en particulier la recherche de solutions de compensation du handicap (aides techniques, humaines, adaptation du logement...),
- La délivrance d'informations et de conseils personnalisés, l'apprentissage des gestes de prévention et de l'utilisation des aides techniques,
- L'accompagnement aux démarches administratives, juridiques, financières et dans des domaines tels que : l'habitat, les conditions et lieux de vie, les transports, l'économie sociale et familiale, la vie sociale, culturelle, les loisirs, éventuellement l'emploi....
- Le soutien des relations avec votre environnement familial, le cas échéant, un suivi psychologique,
- L'accompagnement favorisant l'accès aux soins,
- La coordination des soins médicaux et paramédicaux en lien avec votre médecin référent ainsi que l'ensemble des services et équipes de santé,
- Dans certains cas, la dispensation de soins de rééducation en psychomotricité.

#### **d) La durée et la fin de votre accompagnement**

Le SAMSAH 24 n'a pas vocation à accompagner les personnes au-delà du temps nécessaire à un accès à l'autonomie quelles que soient les dépendances fonctionnelles.

Le contrat initial est signé pour la durée notifiée par la CDAPH (entre 1 et 3 ans).

L'accompagnement peut être arrêté avant le terme du contrat ou à l'inverse des prolongations peuvent être sollicitées et cela à votre demande ou celle du service.

L'arrêt est toujours anticipé et préparé avec vous ; vous recevrez un courrier de la direction qui en fixera la date.

La Maison Départementale des Personnes Handicapée (MDPH) est informée, voire consultée de la décision.





### 3) Vos droits

#### a) La confidentialité



L'ensemble des informations contenues dans le dossier de l'utilisateur est protégé par le secret professionnel.

Celui-ci s'applique à l'ensemble du personnel du service dans le cadre du secret partagé. Les données médicales sont transmises uniquement au médecin du service et sont protégées par le secret médical.

**Le droit d'accès à votre dossier vous est garanti, dans le respect de la réglementation : Loi du 4 Mars 2022 et Décret du 26 Avril 2022**

Ainsi, l'accès aux informations contenues dans votre dossier est possible sur demande auprès de la directrice du SAMSAH 24.

Ces informations font également l'objet d'un traitement informatique, destiné uniquement au SAMSAH 24 ; conformément à la loi du 6 janvier 1978 vous disposez d'un droit d'opposition et de rectification.

Conformément au texte réglementaire européen qui encadre le traitement des données de manière égalitaire, et entré en application le 25 mai 2018, le SAMSAH respecte le règlement général de protection des données (RGPD).

#### b) Votre expression et votre participation à la vie du service



Vous pouvez vous exprimer en écrivant à la direction ou en transmettant vos critiques, vos questions, vos remarques par l'intermédiaire de votre référent ou de tout autre membre du service.

Au terme de votre accompagnement, vous pourrez évaluer la qualité de notre service en répondant à une enquête de satisfaction.

Vos remarques nous seront utiles pour nous améliorer.

### **c) Les personnes qualifiées**

En cas de non-respect de vos droits, vous pouvez d'abord contacter la directrice du SAMSAH 24.

Si vous le jugez nécessaire, vous pouvez faire appel à un médiateur choisi sur la liste des personnes qualifiées de votre département.

En Dordogne, il s'agit de :

**M. MATHIEU Jean-François et M. BUCKENHAM Charles-Marc**

Par souci de confidentialité et du respect de la vie privée, le recours à ces personnes qualifiées devra impérativement transiter par les services de l'**ARS (Agence Régional de Santé)**.

**Secrétariat dédié : DT ARS - Pôle Territoire et parcours de santé –**

**Tél : 05.53.03.10.50 – [ars-dt-24-parcours-de-santé@ars.santé.fr](mailto:ars-dt-24-parcours-de-santé@ars.santé.fr)**



## Charte d'APF France handicap

DANS LA LIGNE DE LA  
DECLARATION UNIVERSELLE  
DES DROITS DE L'HOMME,  
**APF FRANCE HANDICAP**,  
MOUVEMENT DE PERSONNES  
HANDICAPEES, DE LEUR  
FAMILLE ET DE PERSONNES  
VALIDES, AFFIRME LA  
PRIMAUTE DE LA  
PERSONNE :



L'ETRE HUMAIN NE  
PEUT ETRE REDUIT A SON  
HANDICAP OU SA  
MALADIE QUELS QU'ILS  
SOIENT.



EN TANT QUE  
CITOYENNE, LA  
PERSONNE HANDICAPEE  
EXERCE SES  
RESPONSABILITES DANS  
LA SOCIETE ; ELLE A LE  
CHOIX ET LA MAITRISE DE  
SON EXISTENCE.



### APF FRANCE HANDICAP AFFIRME :

- Son indépendance de tout parti politique et de toute religion



### APF FRANCE HANDICAP REVENDIQUE :

- L'intégration de la personne handicapée dans la société, à toutes les étapes de son existence, en tous lieux et en toutes circonstances.
- La prise en compte des préoccupations des familles dès l'annonce du handicap, quelle qu'en soit l'origine.
- L'égalité des chances par la compensation humaine, technique et financière des conséquences du handicap, afin de permettre à la personne handicapée d'acquérir une pleine autonomie.
- La mise en œuvre d'une politique de prévention et d'information de la société sur les réalités du handicap.



### APF FRANCE HANDICAP DEVELOPPE :

- Une dynamique d'insertion pour une plus grande ouverture sur l'extérieur, par les possibilités qu'elle donne d'entrer en relation avec le monde et par les partenariats qu'elle instaure.
- Une égalité effective entre toutes les personnes handicapées, quel que soit leur lieu de résidence.
- La solidarité entre les personnes, handicapées et valides.
- L'accueil et l'écoute des personnes handicapées et des familles.



### APF FRANCE HANDICAP S'ENGAGE A ASSURER :

- La place prépondérante de l'adhérent.
- Le droit d'expression de tous : adhérents, bénévoles, salariés, usagers.
- Le développement de la vie associative à travers toutes ses composantes, condition essentielle de la vitalité de l'association.
- La représentation et la défense des intérêts des personnes handicapées et de leur famille.
- La qualité de ses services en développant l'observation et l'anticipation, l'innovation et l'expérimentation, l'information et la formation, et en procédant à leur évaluation régulière.
- La proximité de son action par sa présence sur l'ensemble du territoire et la cohérence de celle-ci par son organisation nationale.



### APF FRANCE HANDICAP S'OBLIGE :

- A la rigueur dans la recherche et la gestion des fonds obtenus des pouvoirs publics ou provenant de la générosité du public.
- A informer ses donateurs.
- A garantir la transparence de ses comptes.
- A utiliser les fonds mis à sa disposition en donnant toujours la priorité aux valeurs humaines.

## **Charte des droits et libertés de la personne accueillie par le SAMSAH 24 APF France handicap**

Ce document est destiné à l'information de toute personne admise ou prise en charge ou bien encore accompagnée par un établissement ou service social ou médico-social et vise à garantir ses droits et libertés. Il est établi en conformité avec l'article L.311-4 du code de l'action sociale et des familles et est fixé par l'arrêté du 8 septembre 2003 (Journal Officiel du 9 octobre 2003).



### **Article 1<sup>er</sup> - Principe de non-discrimination**

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination, en raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.



### **Article 2 - Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté**

La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.



### **Article 3 - Droit à l'information**

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine.

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.



### **Article 4 - Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne**

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

1° - La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ;

2° - Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension ;

3° - Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement.

Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement.

Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique.

La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.



### **Article 5 - Droit à la renonciation**

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation et des procédures de révision existantes en ces domaines.



### **Article 6 - Droit au respect des liens**

La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficulté ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin.

Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.



### **Article 7 - Droit à la protection**

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes.

Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

 **Article 8 - Droit à l'autonomie**

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées.

Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidante peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

 **Article 9 - Principe de prévention et de soutien**

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement.

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice.

Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

 **Article 10 - Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie**

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution, qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

 **Article 11 - Droit à la pratique religieuse**

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

 **Article 12 - Respect de la dignité de la personne**

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti. Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.

## **Règlement de fonctionnement SAMSAH 24 APF France handicap**

Le présent document est destiné à définir d'une part, les droits et obligations de la personne accompagnée et d'autre part, les modalités de fonctionnement du SAMSAH 24, dans le cadre de la législation en vigueur.

**Conformément au référentiel qualité d'APF France handicap :**

-  **Les personnes accompagnées sont dénommées « usagers »**
-  **Le SAMSAH 24 est dénommé « structure » ou « service ».**

### **Chapitre 1 – Dispositions générales**

#### **1 - Fondement légal et réglementaire.**

Comme toute structure médico-sociale, le SAMSAH 24 a pour objet de répondre de façon adaptée aux attentes et besoins des personnes « afin de promouvoir leur autonomie et leur protection, la cohésion sociale et l'exercice de la citoyenneté ». (Article L116.1 du Code de l'Action Sociale et des Familles - CASF).

Dans le cadre du projet du service, le règlement de fonctionnement doit permettre de préciser les modalités concrètes d'exercice des droits et libertés tels qu'énoncés par la loi du 2 janvier 2002, par la charte des droits et libertés de la personne accueillie (arrêté du 8 septembre 2003) et par la charte APF.

Le règlement de fonctionnement est établi conformément aux dispositions conjointes de l'article L311-7 du code de l'action sociale et des familles et du décret n° 2003-1095 du 14 novembre 2003.

Les dispositions du présent règlement ne s'appliquent que sous réserve de leur compatibilité avec les décisions de justice ou les mesures de protection judiciaire, les décisions d'orientation et des procédures de révision existantes en ces domaines.

Il doit aussi permettre de définir les obligations des usagers nécessaires au respect des règles essentielles de l'accompagnement social et médico-social dans les lieux où s'exercent les activités de l'utilisateur, ainsi que, le cas échéant, dans les locaux de la structure.

Le dispositif légal prévoit d'associer les usagers, bénéficiaires des prestations, au fonctionnement de la structure par la mise en place d'un Conseil de la Vie Sociale ou une autre forme de participation.

#### **2 - Fondement associatif.**

APF France handicap s'engage à ce que toutes les actions menées par l'ensemble de ses structures soient conformes aux déclarations de sa charte et aux orientations de son projet associatif.

Elles seront conduites dans le respect de l'égalité de dignité de tous les êtres humains avec l'objectif de répondre par un accompagnement adapté aux besoins de chacun.

*« L'être humain ne peut être réduit à son handicap ou à sa maladie quels qu'ils soient ; en tant que citoyenne, la personne handicapée exerce ses responsabilités dans la société, elle a le choix et la maîtrise de son existence »* (extrait de la charte APF France handicap).

#### **3 - Modalités d'élaboration et de révision du règlement de fonctionnement.**

Le règlement de fonctionnement est élaboré par le directeur de la structure, avec la participation des usagers, en concertation avec les professionnels et leurs instances représentatives.

Il est ensuite validé par le directeur régional qui garantit sa conformité avec les valeurs associatives et les dispositions réglementaires.

Le règlement de fonctionnement peut faire l'objet de révisions périodiques à l'initiative du directeur et/ou des usagers, et au moins tous les cinq ans.

#### 4 - Modalités de communication du règlement de fonctionnement.

Le règlement de fonctionnement est annexé au livret d'accueil qui est remis aux usagers.

Le règlement de fonctionnement est remis individuellement à chaque personne qui exerce dans le cadre de la structure, quelles que soient les conditions de cet exercice (salarié, libéral, bénévole...).



## Chapitre 2 – Organisation de l'accompagnement

Le SAMSAH 24 intervient à la demande de l'utilisateur et sur notification de la Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées (CDAHP). Cette notification, accordée pour une durée déterminée, peut être renouvelée.

A partir des souhaits et des besoins de l'utilisateur, le SAMSAH 24 l'accompagne dans la réalisation de ses projets pour une vie autonome afin de lui permettre une participation pleine et entière à la vie en société.

La structure garantit à tout usager, les droits et les libertés individuels énoncés par l'article L. 311-3 du code de l'action sociale et des familles, par la Charte des droits et libertés de la personne accueillie et par la Charte APF France handicap.

### 1 - L'admission et l'accueil

Le directeur prononce l'admission, après s'être assuré que l'orientation de la CDAPH correspond bien à la spécialité au titre de laquelle le SAMSAH 24 APF a été autorisé.

A cet effet, il s'appuie sur l'expertise pluridisciplinaire de l'équipe des professionnels.

Le directeur informe le demandeur, ainsi que la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH), de la suite donnée par le service à l'orientation faite par la CDAPH et notamment des échéances pour les accueils rendus impossibles faute de places.

Le directeur nomme un référent et propose à l'utilisateur admis une information sur son droit à la désignation d'une personne de confiance (au sens de l'article L1111-6 du code de la santé publique) pour la durée de l'accompagnement par le SAMSAH 24. La personne de confiance est distincte des intervenants salariés ou bénévoles du service et notamment du référent nommé par le directeur.

### 2 - Le projet personnalisé de l'utilisateur

L'utilisateur et le SAMSAH 24 co-construisent le projet personnalisé, les modalités de sa mise en œuvre et de son évaluation. L'accompagnement est pensé au travers du droit commun dans une approche inclusive.

Le travail de co-élaboration du projet induit un engagement réciproque. Lorsque la personne bénéficie d'une mesure de protection juridique, les dispositions du code civil et du code de l'action sociale et des familles s'appliquent.

### 3 - Les partenariats

Le SAMSAH 24 peut conclure des conventions fonctionnelles avec différentes personnes physiques ou morales (notamment des professionnels libéraux, des structures sociales, médico-sociales ou sanitaires) pour la réalisation de prestations complémentaires ou de proximité. Les usagers en sont informés.

Lorsque ces partenariats sont sollicités dans le cadre de l'accompagnement d'un usager, les modalités de collaboration et d'intervention sont définies avec celui-ci.



## 4- L'information et l'accès au dossier

### 4-1 - L'information

L'utilisateur est informé de toutes les démarches qui sont entreprises pour lui.

### 4-2 - L'accès au dossier

Toutes les informations nécessaires à l'accompagnement de l'utilisateur sont rassemblées dans un dossier unique, informatisé.

L'utilisateur a un accès direct à l'ensemble de ces informations avec un accompagnement adapté.

Au regard du code de la santé publique, les titulaires d'un droit d'accès aux informations de santé (notamment celles contenues dans le dossier) sont :

- ✚ L'utilisateur majeur pour ses propres données,
- ✚ Le tuteur pour un majeur sous tutelle,
- ✚ Un médecin à qui un usager, un tuteur ou un ayant droit, a demandé que soient transmises des informations,
- ✚ Un ayant droit pour les données d'une personne décédée (selon les finalités précisées par la loi).

## 5 - La confidentialité

La confidentialité des informations qui les concernent est assurée aux usagers. L'ensemble des professionnels s'engage dans le cadre de ses missions à respecter cette confidentialité.

La mise en œuvre d'un accompagnement suppose un partage d'informations entre les professionnels impliqués (prise de décision, continuité de l'accompagnement). Cet échange d'informations doit être pertinent au regard des objectifs fixés, du rôle et du statut du professionnel concerné. L'utilisateur en est averti à l'avance et peut s'y opposer.

## 6 - Le respect mutuel

Les professionnels, comme les usagers, s'engagent à respecter, dans les actions mises en œuvre, ce qui est négocié dans le cadre du contrat, en adoptant une attitude civile à l'égard des uns ou des autres ; ainsi, par exemple, chacun doit prévenir l'autre en cas d'absence, respecter les horaires de rendez-vous fixés, signaler tout changement remettant en cause le projet établi.

Les visites à domicile se déroulent dans le respect de la dignité, de l'espace privatif des usagers, de leur intimité et de leurs habitudes de vie.

Les professionnels sont tenus de signifier leur arrivée (sonnette, appel téléphonique, etc...).

Réciproquement, les usagers respectent la vie privée des professionnels qu'ils ne peuvent contacter que sur les lieux et avec les outils de travail (téléphone, mail...).

Conformément au règlement intérieur d'APF France handicap, les professionnels n'ont pas à communiquer leurs coordonnées personnelles et toute transaction entre usager et personnel est formellement interdite, ou sinon strictement encadrée par un écrit de la direction.

## 7- Les situations de mise en danger et de refus de soins

Le code de santé publique stipule que toute personne prend pour elle-même, compte tenu des informations et préconisations qui lui sont fournies par les personnels de santé, les décisions concernant sa santé. Lorsque sa décision (y compris son refus) est éclairée et régulièrement renouvelée, elle doit être respectée. Le SAMSAH 24 met en œuvre les éléments nécessaires au respect de cette décision.

Seules des circonstances exceptionnelles telles que l'assistance à personne en danger vital immédiat et l'urgence médicale, appréciée par un médecin, peuvent faire envisager une autre attitude.

## 8 - La bientraitance et prévention de la maltraitance

La direction et la référente qualité veillent à promouvoir la bientraitance et à prévenir la maltraitance.

Les situations de maltraitance sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires dans le cadre des textes législatifs et réglementaires.

Le SAMSAH 24 applique les dispositions du Guide des bonnes pratiques APF France handicap pour la prévention, le repérage et le traitement de la maltraitance. L'existence de ce guide est portée à la connaissance de l'utilisateur et il lui est fourni à sa demande, de même que le numéro national d'appel (39 77).

#### 9 - La participation et la consultation des usagers

Le SAMSAH 24 met en place une forme de participation collective qui peut être la consultation au moins une fois par an de l'ensemble des usagers accueillis.

#### 10 - Les possibilités de recours

Tout usager du service (ou son représentant) peut à tout moment avoir recours directement au directeur du service, soit par téléphone, soit par courrier pour solliciter une rencontre avec lui.

En outre, APF France handicap a également mis en place, pour les situations les plus complexes, le Collège de la Médiation.

Conformément à la loi, tout usager accompagné par le service ou son représentant légal, peut faire appel, en vue de faire valoir ses droits à une personne qualifiée. Celle-ci est choisie sur une liste établie conjointement par le Président du Conseil Départemental et le Préfet (liste ci-jointe).

#### 11 - Les modalités de l'arrêt de l'accompagnement

- ✚ L'utilisateur qui souhaite mettre fin à l'accompagnement avant le terme prévu doit en informer le service par courrier ; cette décision est transmise à la CDAPH.
- ✚ Le service peut mettre fin à l'accompagnement s'il n'apparaît plus justifié ou en cas de non-respect manifeste des engagements par l'utilisateur. Le service informe l'utilisateur à l'avance, et la MDPH qui prend la décision finale de l'arrêt de l'accompagnement conformément à l'Article L241-6-III du CASF.

#### 12 - Les aspects financiers

L'accès pour l'utilisateur au service se fait sans participation financière et n'oblige à aucune adhésion à APF France handicap.

L'utilisateur doit transmettre les données administratives permettant au service d'accéder aux financements pour lesquels il est autorisé et habilité.

#### 13 - Les assurances

Les professionnels salariés du service, les professionnels libéraux conventionnés, comme les bénévoles, sont assurés par APF France handicap au titre de leur responsabilité civile dans le cadre de leurs activités et missions.

Les usagers accompagnés engagent leur responsabilité civile en cas de dommage causé à l'un ou l'autre des usagers ou des professionnels ou aux biens de ceux-ci ou du service.

Pour information, les fauteuils roulants électriques nécessitent à ce titre une assurance spécifique véhicule à moteur.

Horaires d'ouverture et de fonctionnement :

- ✚ Les bureaux sont ouverts du lundi au vendredi
  - De 9 h 00 à 12 h 30 et 13 h 30 à 17 h 00
- ✚ L'amplitude d'intervention des professionnels du lundi au vendredi est
  - De 8 h 00 à 19 h 00

Eventuellement, des interventions peuvent être programmées le samedi.

Les locaux d'accueil sont accessibles aux usagers à mobilité réduite. Les consignes de sécurité en cas d'incendie y sont affichées. Les personnes doivent s'y conformer.

Chacun se doit de respecter la propreté des locaux et les consignes d'usage qui sont affichées.

Dans le cadre du plan Vigipirate, la Direction est particulièrement attentive à assurer dans l'enceinte de l'établissement, la sécurité des personnes, personnels, usagers, intervenants extérieurs et visiteurs et des biens. Une fiche de sécurité est annexée à ce document.

Une attention est portée par la direction à la prévention de la radicalisation des personnels, en communiquant sur les risques liés à ce phénomène. Au vu de la population accompagnée, cette vigilance se porte sur d'éventuels accès à internet, en bloquant ceux à des sites identifiés.

La sécurisation des systèmes d'information est assurée au national par le service informatique d'APF France handicap.

Mes informations :

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### Ouverture des bureaux

Du lundi au vendredi

**De 9 h 00 à 12 h 30 et de 13 h 30 à 17 h 00**

En ce qui concerne les prestations d'accompagnement destinées à rompre l'isolement, l'accès aux activités de loisirs et exceptionnellement les autres prestations, l'amplitude d'ouverture peut s'étendre le soir et le samedi en fonction du projet des personnes accompagnées et des difficultés à intervenir dans les horaires d'ouverture public.