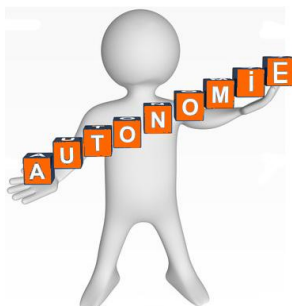




**SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT MEDICO-SOCIAL
POUR ADULTES HANDICAPES
SAMSAH 24 APF France handicap**

LIVRET D'ACCUEIL



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



Mis à jour : 29/09/2025

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.

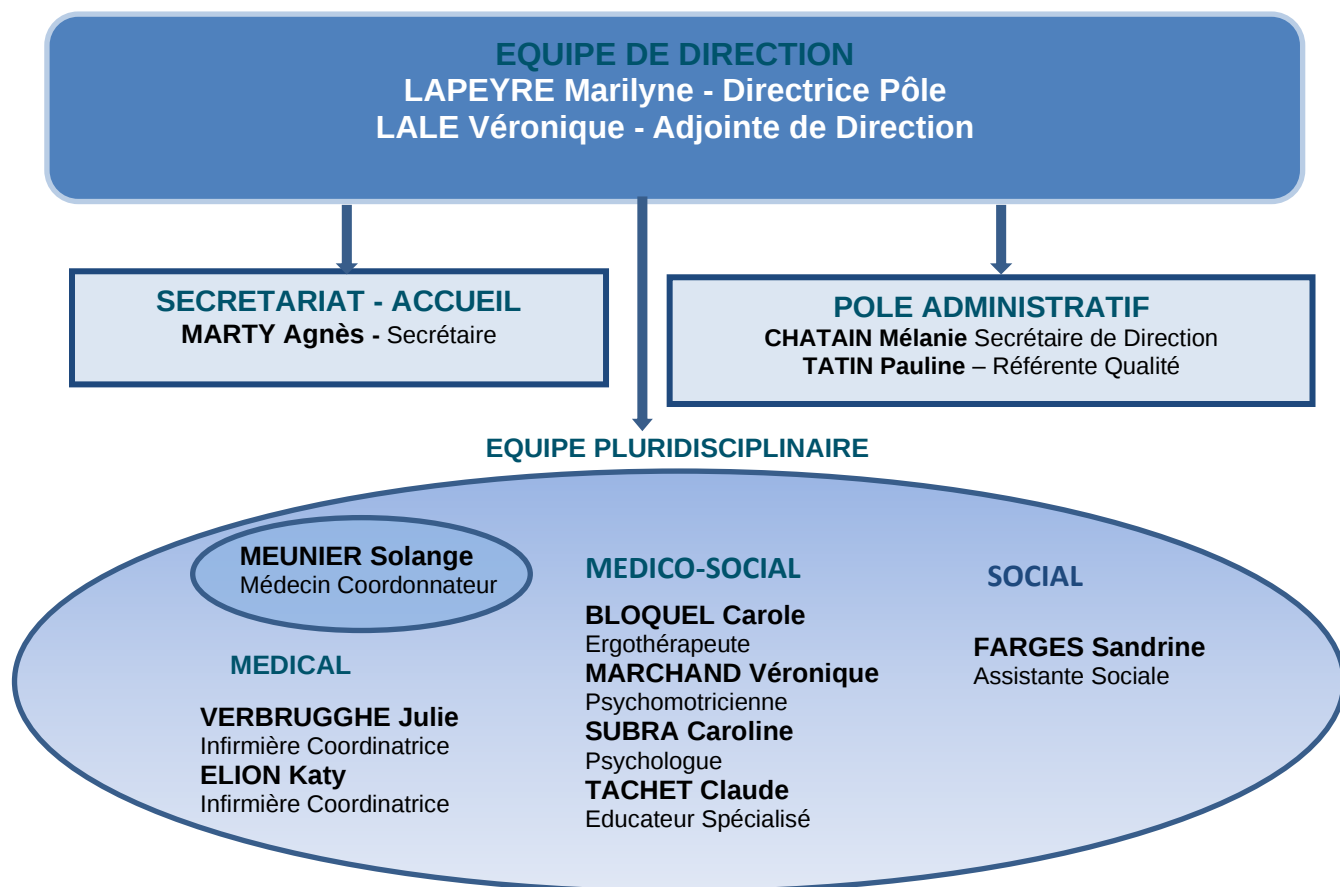
L'utilisateur en bénéficie gratuitement après avoir reçu la notification de la Commission des Droits et de l'Autonomie pour les Personnes Handicapées (CDAPH).

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.



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

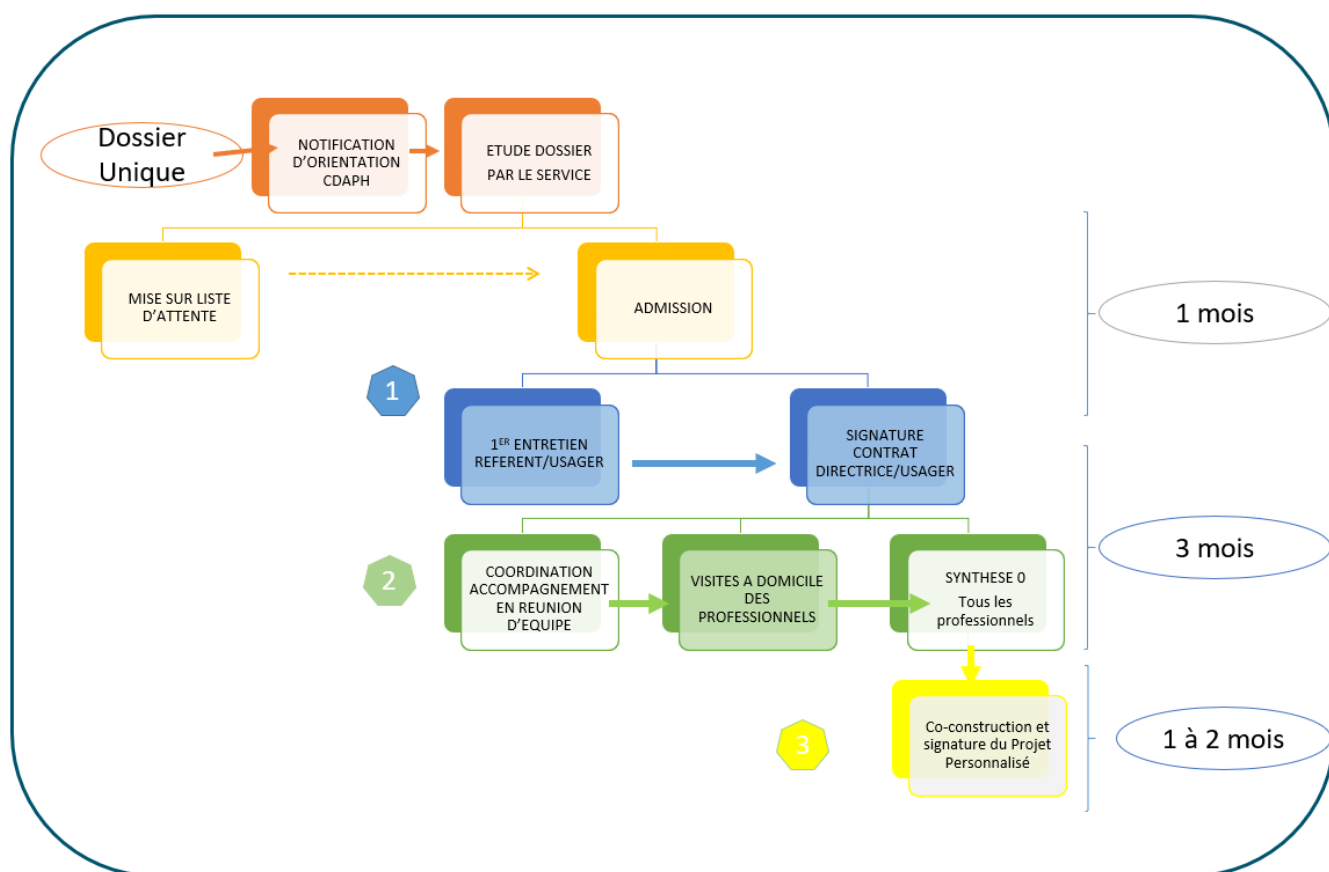


2) Votre ACCUEIL et votre ACCOMPAGNEMENT

a) Votre admission et les 1^{ers} 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.

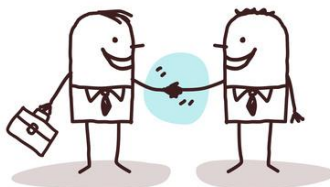


b) Votre projet personnalisé

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 SAMSAR 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 SAMSAR 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.



e) Les points de vigilance au cours de la prise en charge

Prévention et accompagnement des conduites addictives

Le développement d'une addiction résulte d'une combinaison de facteurs sociaux, individuels et des caractéristiques du produit ou comportement concerné. La prévention et l'accompagnement des conduites addictives constituent un axe prioritaire de notre projet de pôle, en lien avec nos partenaires spécialisés. Tabac, alcool, médicaments, drogue et plus récemment jeux, écrans, l'équipe est à l'écoute et place la santé au cœur de son action.

Prévention de la radicalisation : notre rôle d'alerte et d'accompagnement

En tant que professionnels du médico-social, nous avons un rôle de prévention, d'alerte et d'accompagnement. Nous devons être attentifs aux signaux de radicalisation pour orienter vers une prise en charge médicale ou un soutien psychologique adapté, tant pour les personnes concernées que pour leurs familles.

L'éthique dans notre fonctionnement

L'éthique constitue le socle de notre accompagnement. Elle se nourrit d'une réflexion distanciée et collégiale qui nous engage dans une démarche d'amélioration continue.

Nous nous appuyons sur plusieurs dispositifs : les réunions d'équipe élargie dans le respect du secret partagé, les analyses de pratiques professionnelles avec un intervenant extérieur, les groupes métier et le comité d'éthique.

Ces espaces de réflexion collective garantissent un accompagnement de qualité, au service des personnes accueillies

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

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'acquies 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

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^{er} - 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 résidente 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.

Préambule

- **Objet du règlement de fonctionnement**

Dans le cadre du projet du service SAMSAH APF France handicap 24, le règlement de fonctionnement doit permettre de préciser :

- Les modalités concrètes d'exercice des droits et libertés de la personne accompagnée ;
- Les modalités qui régissent la vie en collectivité et le respect des règles du vivre-ensemble.

- **Procédure d'élaboration et de révision du règlement de fonctionnement**

Le règlement de fonctionnement est élaboré par la direction avec la participation des personnes accompagnées et des professionnels du service.

Il est élaboré pour une période maximale de 5 ans.

Durant cette période, il peut être modifié en cas de changement de la réglementation en vigueur, de changement dans l'organisation du service ou de la survenue d'un besoin précis.

Chapitre 1 : Les droits et libertés de la personne accompagnée

1.1 Les droits fondamentaux de la personne accompagnée

Conformément aux dispositions de l'article L311-3 du code de l'action sociale et des familles (CASF) et de la Charte des droits et libertés de la personne accueillie, il est assuré à toute personne accompagnée par le service :

- Le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité, de sa sécurité et de son droit d'aller et venir librement ;
- Le libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes ;
- Un accompagnement individualisé de qualité favorisant son développement, son autonomie et son insertion, adapté à son âge et à ses besoins et respectant son consentement qui est systématiquement recherché. En ce qui concerne les majeurs bénéficiant d'une mesure de protection juridique, leur consentement est systématiquement recherché et pris en compte dans la mesure du possible ;
- La confidentialité des informations la concernant et l'accès à toute information ou document relatif à son accompagnement, sauf dispositions législatives contraires ;
- Une information sur ses droits fondamentaux, ainsi que sur les voies de recours à sa disposition ;
- La participation directe de la personne à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accompagnement qui la concerne.

Les informations concernant la confidentialité et la procédure relative à l'accès aux informations personnelles de la personne accompagnée sont détaillées au sein du document individuel de prise en charge (DIPC).

Il en va de même des voies de recours à sa disposition.

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

1.2 La représentation des personnes accompagnées

• La participation des personnes accompagnées

Afin d'associer les personnes accompagnées et leur entourage à la vie du service, la direction pourra mettre en œuvre :

- Des groupes d'expression,
- Des consultations de l'ensemble des parents et représentants légaux,
- Des enquêtes de satisfaction,
- Une boîte à idées et suggestions,
- Tout autre mode de consultation adapté.

Ces modes de consultation pourront être mis en place pour valider ou évaluer une décision relative à l'organisation et le fonctionnement du service (exemples : élaboration du règlement de fonctionnement, élaboration du projet de service, mesure relative à la qualité de l'accompagnement, réponse à apporter à certaines difficultés rencontrées...).

APF France handicap a, en outre, mis en place un Conseil National des Usagers (CNU), constitué de présidents ou de membres des Conseils de la Vie Sociale (CVS) institués au sein de structures de l'association. Cette instance a vocation à porter la voix des personnes accompagnées auprès du Conseil d'administration et de la Direction Générale APF France handicap. Les personnes peuvent saisir le Conseil National des Usagers par mail : cnu@apf.asso.fr

Chapitre 2 : L'organisation et le fonctionnement du service

2.1 Les informations concernant l'ouverture et l'accès au service

Le service est ouvert toute l'année.

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 30
- L'amplitude d'intervention des professionnels du lundi au vendredi peut s'étendre entre 8 h 00 à 19 h 00

Les personnes accompagnées arrivant avant l'ouverture du service ne relèvent pas de la responsabilité de la structure.

2.2 Les locaux du service

Les locaux du service sont situés au : 9 rue du Pont, 24750 TRELISSAC

2.3 Les prestations d'accompagnement et de soins

- **Le projet personnalisé d'accompagnement**

Chaque personne bénéficie d'un projet personnalisé d'accompagnement, qu'elle coconstruit avec le service.

Ce projet doit être annexé au DIPC et doit être signé par la personne, le cas échéant, son tuteur/sa tutrice et le service.

Il doit être réévalué à minima une fois par an.

- **Les modalités d'intervention des professionnels du service**

Les soins et l'accompagnement peuvent avoir lieu au domicile de la personne accompagnée mais aussi sur les locaux du service, ou sur un autre lieu. Les interventions des professionnels du service sont organisées selon un planning défini avec elle.

Dans le cadre des interventions à domicile, la personne accompagnée (ou son entourage) doit veiller à assurer un environnement calme et sécurisé pour des conditions favorables à l'intervention des professionnels du SAMSAH. Les professionnels du service peuvent être amenés à utiliser les aides techniques de la personne (exemples : lève-personne, lit médicalisé...). Au besoin, le service peut aider la personne dans ses démarches d'acquisition de matériel.

- **Vidéosurveillance**

Les personnes accompagnées peuvent avoir recours à des caméras pour sécuriser leur domicile, notamment pour lutter contre les vols.

Lorsque la vidéosurveillance est utilisée en dehors de la sphère strictement privée, par exemple au cours de l'intervention d'un professionnel du service à domicile, certaines règles doivent être respectées :

La caméra ne doit pas filmer les salariés en permanence. Elle doit être inclinée vers les objets de valeurs, placard, porte d'entrée... et non en direction de l'intervenant. Il convient également de ne pas filmer les pièces qui n'ont pas à être surveillées, telles que les toilettes.

Il est nécessaire d'informer sur l'existence, l'emplacement et le but poursuivi par la mise en place de la caméra (sécurité de la personne accompagnée et de ses biens), par l'affichage d'une étiquette à l'entrée du logement ou de l'espace privatif. Un modèle peut être fourni par la direction du service.

La conservation des images ne doit pas dépasser 1 mois, sauf cas particulier comme une procédure judiciaire en cours.

Toute personne peut accéder aux enregistrements la concernant et en demander la destruction (sauf cas particulier telle qu'une procédure judiciaire en cours).

Le respect de ces règles est indispensable au risque de sanctions civiles ou pénales¹, dans la mesure où cela porte atteinte au droit au respect de la vie privée dont toute personne dispose et dont découle un droit exclusif sur son image (photos et vidéos) et sur l'utilisation qui en est faite.

- **Les situations de mise en danger et de refus de soins**

En application de la réglementation en vigueur, toute personne prend, pour elle-même, compte tenu des informations et préconisations qui lui sont fournies par les professionnels de santé, les décisions concernant sa

¹ Sur le fondement des articles 1240 du code civil et 226-1 et suivants du code pénal

santé. Lorsque sa décision (y compris son refus) est éclairée et régulièrement renouvelée, elle doit être respectée.

Le service 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, appréciées par un médecin, peuvent faire envisager une autre attitude.

2.4 Les activités annexes

Des activités annexes et facultatives sont proposées par le service. Ce dernier en assure l'organisation et, en conséquence, assume la responsabilité des incidents pouvant intervenir durant ces périodes de sortie.

Le service informe préalablement et par tous moyens les personnes accompagnées de l'organisation de ces activités et précise la participation financière dont elles devront s'acquitter, celle-ci pouvant représenter tout ou partie du coût de l'activité.

2.5 L'arrêt de l'accompagnement et la sortie du service

Conformément aux dispositions du DIPC, l'arrêt de l'accompagnement peut intervenir :

- À l'initiative de la personne,
- À l'initiative du service, suite à une décision de la Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH),
- À l'échéance de la décision d'orientation de la CDAPH.

2.6 Les modalités de rétablissement des prestations du service lorsqu'elles ont été interrompues

Lorsque les prestations d'une ou plusieurs personnes accompagnées ont été interrompues en raison d'un cas de force majeure, le service et la personne accompagnée sont réciproquement tenus d'une obligation d'information.

Si l'incident a conduit à un arrêt de l'activité du service : celui-ci informe dès que possible les personnes accompagnées des modalités de rétablissement des prestations dispensées par le service par courrier pouvant être remis en main propre (date de reprise notamment).

Si la personne accompagnée a été absente ou va être absente, elle en informe le service dans les plus brefs délais.

Chapitre 3 : La vie en collectivité

• La participation et la coopération

Dans le cadre de son accompagnement, la personne accompagnée s'engage à :

- Participer à l'élaboration de son projet d'accompagnement ;
- S'investir dans la mise en œuvre de ce dernier, en participant aux échanges, réunions en vue de réviser, modifier ou adapter l'accompagnement ;
- Informer le service de toutes difficultés rencontrées en lien avec le projet d'accompagnement.

En cas d'absence ou de retard, la personne accompagnée doit en informer le service dans les plus brefs délais.

• Le respect mutuel

En toutes circonstances, les professionnels du service (salariés, bénévoles ou libéraux) comme les personnes accompagnées doivent faire preuve de respect mutuel et adopter une attitude civile à l'égard des uns et des autres.

Ce comportement doit notamment permettre d'assurer le respect des uns et des autres, de la vie privée, du matériel collectif, de la propreté et du rangement des lieux et des horaires collectifs.

Tout comportement agressif, verbalement ou physiquement, est strictement interdit.

Les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires.

- **Les consignes de sécurité**

Les personnes accompagnées, les professionnels, les bénévoles et les libéraux du service doivent impérativement se conformer aux consignes et règles de sécurité faisant l'objet d'informations et d'affichage.

Cela concerne :

- Les locaux et les biens du service : salles d'activités, locaux collectifs, les couloirs et halls, etc. ;
- Les lieux situés en dehors du service, où les personnes accompagnées et professionnels sont susceptibles de se rendre dans le cadre d'une activité. Par exemple, il est obligatoire de respecter les consignes de sécurité d'un lieu d'activité situé en dehors des murs du service ou au sein d'un véhicule APF France handicap (port de la ceinture de sécurité notamment), etc.

- **Les équipements et le matériel du service**

Au-delà des consignes de sécurité, les personnes accompagnées et professionnels du service signalent, sans délai, tout dysfonctionnement des installations ou appareils à leur disposition.

Ils signalent également toute disparition de matériel qu'ils seraient amenés à constater.

- **Les animaux de compagnie**

Dans le cadre d'une intervention à domicile, en cas de présence d'un ou plusieurs animaux de compagnie, la personne accompagnée informe les professionnels du service de son/leur existence et prend les précautions nécessaires pour ne pas perturber leur intervention.

- **La tenue vestimentaire**

Les personnes accompagnées, les professionnels, les bénévoles et les libéraux doivent adopter une tenue vestimentaire correcte, décente lorsqu'ils se rendent dans les espaces collectifs.

Le cas échéant, cette tenue doit être également adaptée aux éventuelles activités organisées.

- **Les donations et transactions**

Toutes donations ou transactions avec les professionnels, les bénévoles et les libéraux du service sont proscrites (exemples : cadeaux, pourboires...).

- **L'interdiction du prosélytisme religieux ou politique**

Chacun est en droit de pratiquer une activité politique, religieuse ou associative. Cependant toute forme de prosélytisme et de sectarisme est interdite dans l'enceinte de la structure.

Un point de vigilance est accordé aux risques de radicalisation. Les professionnels restent à l'écoute des personnes accompagnées et de leurs entourages pour en échanger si besoins

- **Le tabac et vapoteuse**

Conformément à la législation française, il est formellement interdit de fumer/vapoter dans les locaux du service.

Il est également interdit de fumer/vapoter, pendant l'intervention d'un professionnel du service au domicile de la personne accompagnée, pour des raisons tenant à la qualité de l'accompagnement et au respect des droits du professionnel concerné

Un point de vigilance est accordé aux risques d'addiction. Les professionnels restent à l'écoute des personnes accompagnées et de leurs entourages pour en échanger si besoins

- **L'alcool**

La consommation d'alcool est formellement interdite dans les locaux du service. La direction peut refuser l'accès à la structure si la personne accompagnée est en état d'ivresse. Dans la mesure du possible, le service

pourra raccompagner la personne ou contacter un proche. Le service pourra contacter les forces de l'ordre et/ou les services de secours si la personne présente un danger pour elle-même ou les autres.

Un point de vigilance est accordé aux risques d'addiction. Les professionnels restent à l'écoute des personnes accompagnées et de leurs entourages pour en échanger si besoins

- **Les substances illicites**

La détention et la consommation de stupéfiants constitue un délit et ne peut pas être tolérée dans l'enceinte du service. La direction du service peut refuser l'accès à la structure si la personne accompagnée est sous l'emprise de stupéfiants. Dans la mesure du possible, le service pourra raccompagner la personne. Le service pourra contacter les forces de l'ordre et/ou les services de secours si la personne présente un danger pour elle-même ou les autres.

- **Détention d'armes et d'armes par destination**

La détention d'armes (de toutes catégories) au sein du service est strictement interdite conformément à la législation française.

Tout autre objet, qui ne constitue pas à proprement parler une arme, doit être utilisé conformément aux règles d'usage habituelles.

Exemple : tournevis, couteau de table, ciseaux, clés...

Il est strictement interdit de détourner son utilisation à des fins d'agression ou menaces d'agression.

Si la personne accompagnée et le service rencontrent des difficultés, il pourra être organisé un entretien à l'initiative de la personne ou de la direction. Cette dernière pourra également proposer une médiation.

En cas de manquements graves ou répétés au règlement de fonctionnement ou au DIPC, si la situation n'évolue pas après un échange avec la personne accompagnée et après mise en œuvre de toutes mesures utiles, la direction pourra être amenée à initier la procédure de résiliation du DIPC.

La personne accompagnée a la possibilité de contester la décision de résiliation du DIPC devant les juridictions civiles compétentes.

Chapitre 4 : La protection des personnes et des biens

La structure établit sa stratégie de protection des personnes et des biens en cohérence avec les instructions gouvernementales, via des mesures de sécurisation formalisées.

4.1 La protection des personnes

- **La sécurité incendie**

Le service respecte les normes applicables aux établissements recevant du public relatives à la sécurité incendie.

- **La sécurité alimentaire**

Le service respecte les normes d'hygiène applicables aux services de restauration où sont préparées, distribuées ou servies des denrées alimentaires.

- **La protection de la santé**

En cas d'urgence, suite à un malaise ou à un accident d'une personne, le service prévient immédiatement les services médicaux d'urgence. La direction de la structure transmet toutes les informations en sa possession, en fonction de la demande des services de secours.

Le service dispose d'un défibrillateur, dispositif médical qui aide à la réanimation de victimes d'arrêt cardiaque, dans l'attente de l'arrivée des services compétents.

- **La lutte contre les maltraitements**

Le service est engagé dans une politique de promotion de la bientraitance et de prévention des situations de maltraitance.

Conformément à la réglementation, la maltraitance « vise toute personne en situation de vulnérabilité lorsqu'un geste, une parole, une action ou un défaut d'action compromet ou porte atteinte à son développement, à ses droits, à ses besoins fondamentaux ou à sa santé et que cette atteinte intervient dans une relation de confiance, de dépendance, de soin ou d'accompagnement. Les situations de maltraitance peuvent être ponctuelles ou durables, intentionnelles ou non. Leur origine peut être individuelle, collective ou institutionnelle. Les violences et les négligences peuvent revêtir des formes multiples et associées au sein de ces situations »².

Toute personne (personne accompagnée, proche, professionnel du service...) ayant connaissance de faits constitutifs de maltraitance doit les signaler à la cellule spécialisée³, constituée au sein de chaque agence régionale de santé (ARS).

Cette cellule pourra évaluer la situation et mettre en œuvre les actions adaptées, notamment un signalement à l'autorité judiciaire.

L'éthique dans notre fonctionnement

L'éthique constitue le socle de notre accompagnement. Elle se nourrit d'une réflexion distanciée et collégiale qui nous engage dans une démarche d'amélioration continue.

Le service s'appuie sur plusieurs dispositifs : les réunions d'équipe élargies dans le respect du secret partagé, les analyses de pratiques professionnelles avec un intervenant extérieur, les groupes métier et le comité d'éthique.

Ces espaces de réflexion collective garantissent un accompagnement de qualité, au service des personnes accueillies.

4.2 La protection des biens

Le service n'a pas vocation à conserver des biens appartenant aux personnes qu'il accompagne.

Chapitre 5 : La gestion des urgences et des situations exceptionnelles

Un plan relatif aux cas d'urgence ou de situations exceptionnelles est mis en place au sein du service.

Il s'agit d'un plan d'organisation permettant de mettre en œuvre de manière rapide et cohérente les moyens indispensables pour faire face à une situation de crise, quelle qu'en soit sa nature (exemples : crise sanitaire, canicule, incendie...).

Chapitre 6 : L'évaluation de la qualité des prestations du service

Conformément à la réglementation en vigueur, le service fait évaluer tous les 5 ans, la qualité de l'accompagnement qu'il propose. Cette évaluation est réalisée selon la procédure définie par la Haute Autorité de Santé (HAS).

Les résultats de ces évaluations sont publiés sur le site **internet** de la HAS : <https://www.has-sante.fr/>.

Après réalisation, une fiche synthétique des résultats de la dernière évaluation, fournie par la HAS, est affichée dans les locaux du service, une demande de consultation peut être faite auprès du Directeur par la personne accompagnée ou son représentant légal.

² Article L.119-1 et L.119-2 du CASF.

³ La cellule chargée du recueil, du suivi et du traitement des signalements de maltraitance envers les personnes majeures en situation de vulnérabilité du fait de leur âge ou de leur handicap.

PLAINTES ET RECLAMATIONS : *une charte d'engagement mutuel*

APF France handicap, dans le cadre de son projet associatif, s'engage dans une démarche d'amélioration continue au service des personnes en situation de handicap. Garantir la qualité de vie et la sécurité des accompagnements est une priorité pour l'association. L'implication de toutes les personnes accompagnées est indispensable pour améliorer en continu ces accompagnements : « **savoir c'est pouvoir agir** »

Quand puis-je faire une réclamation ?

J'ai le droit d'exprimer mon insatisfaction à l'égard des services délivrés par la structure. Lorsqu'une situation, que je vis ou que j'observe, me semble impacter ma qualité de vie ou mes droits individuels, lorsque je me sens victime d'une maltraitance, il est important de le faire savoir.

Je fais une réclamation dès que j'ai le sentiment d'avoir subi :

- Une violence :
 - Physique
 - Psychique ou morale
 - Médicale ou médicamenteuse
 - Matérielle ou financière
- Une négligence
- Une privation ou violation de mes droits

Quelles sont les conséquences de ma réclamation sur mon accompagnement ?

Aucune. Je serai toujours accompagné par la structure.

Faire une réclamation fait partie intégrante de la démarche d'amélioration continue de la structure et de la politique nationale de l'association.

Quelles suites seront données à ma réclamation ?

Ma réclamation est confidentielle. Un retour me sera ensuite systématiquement apporté par l'équipe de direction.

Pour les événements les plus critiques, une analyse des causes et un plan d'actions seront réalisés. Un retour d'expérience sera mis en place pour pouvoir collectivement en tirer des enseignements.

Pourquoi m'exprimer en cas d'insatisfaction ?

Je dois m'exprimer pour améliorer ma qualité de vie et le respect de mes droits et ainsi être acteur de la vie de la structure.

Ma réclamation permet à la structure :

- De connaître le dysfonctionnement
- Comprendre et identifier les causes ayant conduit à cette situation
- Mettre en place collectivement un plan d'action afin que l'événement ne se reproduise pas

Comment faire une réclamation ?

En m'adressant à la Direction ou par tout autre moyen (mail, téléphone, courrier)

Qui peut m'accompagner dans cette démarche ?

Je peux solliciter :

- Un membre de l'équipe de ma structure
- Ma personne de confiance (proche, salarié de la structure, médecin traitant...)
- Le CVS, CDU ou instance équivalente

Les voies de recours :

Je peux contacter :

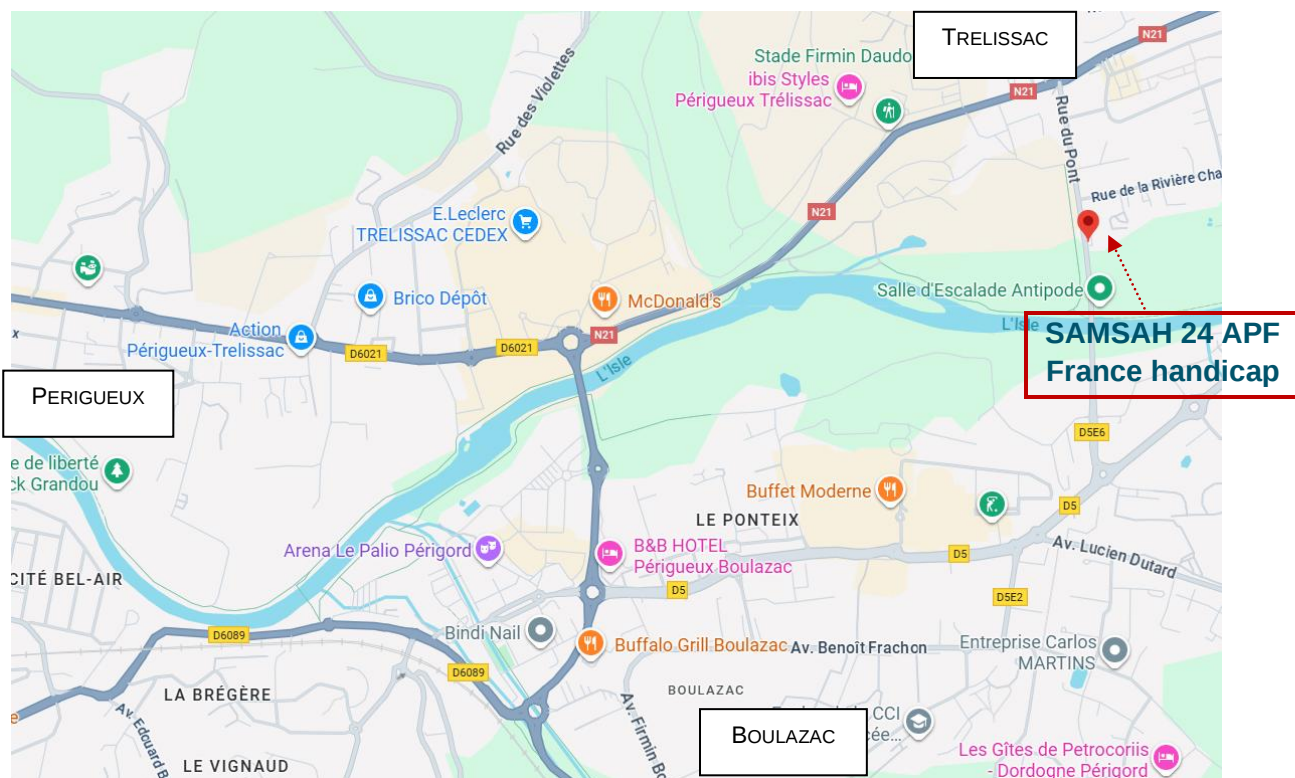
- Le collège de la médiation APF France handicap via college-mediation@apf.asso.fr
- Le défenseur des droits au 09 69 39 00 00
- La fédération contre la maltraitance au 3977

Et les professionnels ?

Lorsque ma sécurité est en jeu, les professionnels d'APF France handicap ont l'obligation de réagir pour m'aider, notamment en rendant compte de ma situation au directeur de la structure.

Professionnels et personnes accompagnées, nous agissons dans un même intérêt : l'amélioration de l'accompagnement.

[illegible]



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.

