



**ACCUEIL SAVOIE HANDICAP**

Soins, rééducation fonctionnelle, enseignement, accompagnement éducatif et social

« Une association à votre service depuis un siècle »

## SAMSAH Rétablissement

Service d'Accompagnement Médico - Social

pour Adultes Handicapés proposant un accompagnement à l'accès au logement orienté vers le rétablissement



# Livret d'Accueil



# Sommaire

<b>Association Accueil Savoie Handicap</b>	Page 3
Organigramme	Page 4
<b>Pôle adulte</b>	
Les services du pôle adulte	Page 5
Organigramme du SAMSAH Rétablissement	Page 6
<b>Présentation du SAMSAH Rétablissement</b>	
Plan d'accès	Page 7
Missions	Page 8
Ouverture et zones d'intervention	Page 8
Processus d'accueil et d'admission	Page 8
Activités	Page 10
Admission, accueil et intégration	Page 10
Documents liés à l'accompagnement	Page 12
<b>Les partenaires</b>	Page 13
<b>Equipe pluridisciplinaire</b>	Page 14
<b>Annexes</b>	
Règlement de fonctionnement	Page 18
Charte des droits et libertés de la personne accueillie	Page 25
Charte de bientraitance	Page 28
Procédure relative à la Commission des relations avec les usagers	Page 29
Numéros en cas d'urgence	Page 31



# Association Accueil Savoie Handicap

L'association Accueil Savoie Handicap a été créée en 1920 (reconnue d'utilité publique en 1923,) dans l'objectif de mener une action de prévention de l'enfance contre la tuberculose.

L'association a fait évoluer son activité à partir des orientations des politiques de santé publique et en étroite collaboration avec les différentes instances administratives et partenaires concernés, pour améliorer la prise en considération des besoins des personnes handicapées et de leur entourage.

Elle se donne pour mission d'accueillir des personnes handicapées dans des établissements ou services, en vue :

- de leur dispenser les soins et l'accompagnement que nécessite leur état de santé
- de leur proposer un accompagnement et une formation adaptés à leurs moyens, leurs potentialités et leurs souhaits dans l'objectif de favoriser leur inclusion dans la cité de manière la plus autonome possible



Accueil Savoie Handicap élabore et met à jour, après consultation des représentants des usagers et des personnels, les différents documents et pratiques prévus par la loi du 02/01/2002 précisant les modalités d'exercice des droits des usagers et les formes de leur participation à la vie des établissements et services, notamment le Conseil de la Vie Sociale. Elle se réfère aux principes édictés dans la Charte des Droits et Libertés de la personne accueillie dans une structure sociale ou médico-sociale (arrêté du 8 septembre 2003) et est entièrement indépendante de toute appartenance confessionnelle, politique, philosophique ou autre. Ses adhérents sont issus de tous milieux de la société sans aucune distinction.

Comme toutes les associations définies par le régime de la loi de 1901, Accueil Savoie Handicap ne poursuit aucun but lucratif, et son fonctionnement est placé sous l'autorité et le contrôle des différentes administrations compétentes.

Son Conseil d'Administration est élu librement par son Assemblée Générale qui, à son tour, élit son Bureau chargé de piloter le fonctionnement de l'association.

Afin de mettre en œuvre la politique associative, de fixer, de coordonner les objectifs de l'établissement et des services et d'en assurer le contrôle, le Conseil d'Administration, par délégation à sa Direction Générale, collabore avec les instances associatives, participe à l'élaboration des projets associatifs, mène les études prospectives et de développement.

# Pôle adulte

## Les services du pôle adulte

Le Pôle Adulte est constitué actuellement de plusieurs services :

- un **Service d'Accompagnement Médico - Social pour Adultes Handicapés (S.A.M.S.A.H)**
- un **Service d'Accompagnement Médico - Social pour Adultes Handicapés (S.A.M.S.A.H) Rétablissement**
- un **Service d'Accompagnement à la Vie Sociale (S.A.V.S)**

Ces services accueillent des adultes en situation de handicap, orientés par la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH), vivant dans un domicile indépendant ou ayant un projet de vie autonome nécessitant un accompagnement médico-social.

**Tous les services du pôle adulte**

**se situent dans les mêmes locaux :**

89 rue de Warens—73000 Chambéry

Tel : 04 79 62 78 26 / Fax : 04 79 96 37 03 / Mail : samsah.chambery@ash73.com

*Le siège social de l'Association se situe au Centre d'éducation motrice (C.E.M) :*

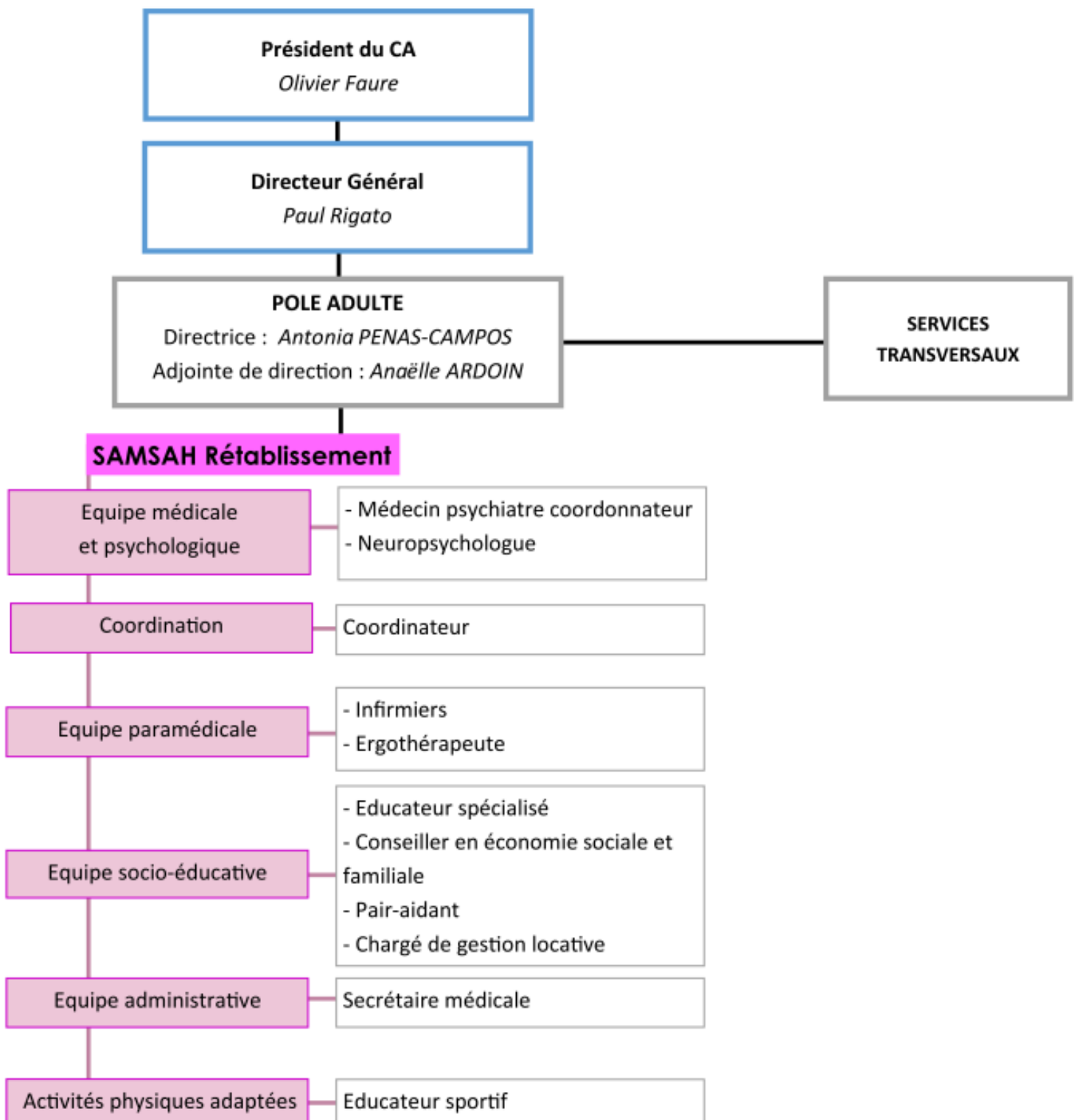
*261 route de la Doria—73230 Saint Alban-Leyse*

*Tel : 04 79 33 62 62 Fax : 04 79 75 03 61*

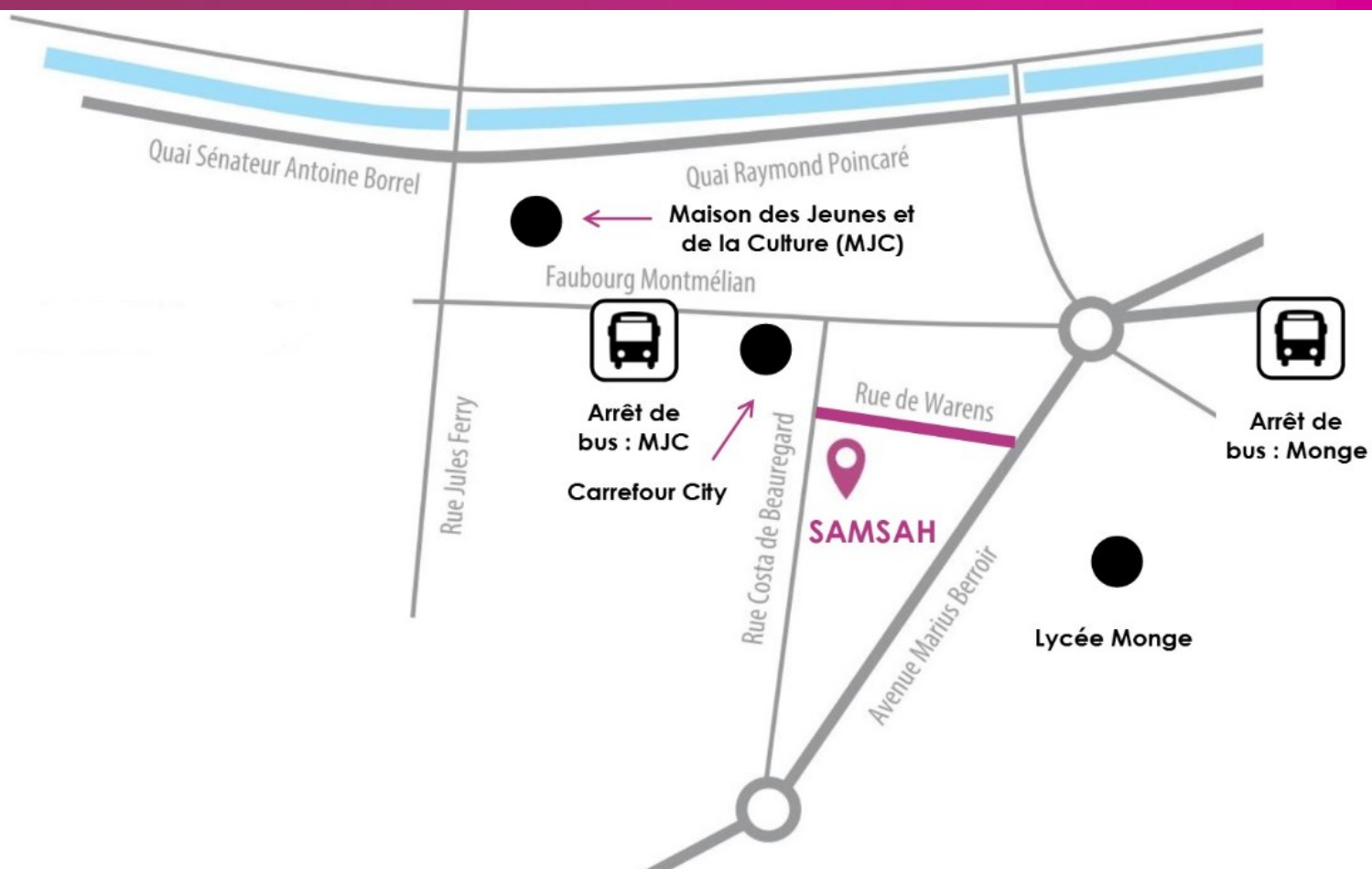
Le financement du SAMSAH Rétablissement est assuré pour la partie soins par l'Assurance Maladie, sous contrôle de l'Agence Régionale de Santé (A.R.S), et pour la partie sociale par le Conseil Départemental.



# Organigramme du SAMSAH Rétablissement



# Présentation du SAMSAH Rétablissement



Lignes **C** **4** **5** Arrêt Lycée Monge

Ligne: **4** Arrêt MJC

# Présentation du SAMSAH Rétablissement

Le SAMSAH Rétablissement est un service de l'association Accueil Savoie Handicap, en collaboration avec le Centre Hospitalier Spécialisé de la Savoie (CHS) et le Réseau Handicap Psychique (RÉHPsy).

Il a une capacité d'accueil de 19 places, et accompagne les personnes en situation de handicap psychique, particulièrement les jeunes à partir de 16 ans.

## Missions

Conformément au décret du 11 mars 2005, le SAMSAH « a pour vocation de contribuer à la « réalisation d'un projet de vie de personnes adultes handicapées par un accompagnement adapté favorisant le maintien ou la restauration de leurs liens familiaux, sociaux, scolaires, universitaires ou professionnels et facilitant leur accès à l'ensemble des services offerts par la collectivité ».

**Le SAMSAH Rétablissement s'inscrit dans le cadre des pratiques orientées vers le rétablissement, c'est-à-dire promouvant une dynamique d'espoir, de reprise du pouvoir d'agir, et de redéfinition d'une identité positive au-delà de la maladie.**

Le service favorise l'accès au logement autonome. Il rend possible l'installation et le maintien à domicile par la mise en place de relais et de dispositifs d'aides et de soins relevant du droit commun.

Les prestations proposées par le service sont basées sur le modèle de la réhabilitation psychosociale, qui est définie par l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) comme « la somme des actions à développer pour optimiser les capacités persistantes ». La réhabilitation psychosociale a pour objectif « d'améliorer le fonctionnement de la personne pour qu'elle puisse remporter des succès et éprouver des satisfactions dans un milieu de son choix et avec le moins d'interventions professionnelles possibles ».

**La réhabilitation psychosociale est basée sur les désirs et buts individuels plutôt que sur les objectifs fixés par les systèmes de soins.** Elle se base sur plusieurs grands principes :

- ◇ toute personne peut se rétablir et prendre du pouvoir sur sa vie ;
- ◇ l'accent est mis sur les forces de la personne plutôt que sur ses difficultés ;
- ◇ la personne est le maître d'œuvre de l'intervention et est en charge de la direction que prendront les services ;
- ◇ l'alliance thérapeutique repose sur la confiance et l'appropriation du pouvoir par la personne ;
- ◇ la communauté est le lieu privilégié d'intervention ;
- ◇ la communauté est une oasis de ressources.



# Présentation du SAMSAH Rétablissement

## Ouverture et zones d'intervention

Le SAMSAH Rétablissement est ouvert du lundi au vendredi de 8h à 19h.

Il intervient sur l'ensemble du département de la Savoie.

## Processus d'accueil et d'admission

Suite à une demande de prise en charge au titre de l'aide sociale, la Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH) se prononce sur l'orientation d'une personne vers une catégorie d'établissements ou de services adaptés aux besoins et aux capacités des personnes en situation de handicap.

L'inscription au SAMSAH Rétablissement est une décision volontaire de l'utilisateur ; le service ne la fera pas à la place de l'utilisateur, ni sans son accord. La participation de l'utilisateur est indispensable à la réalisation de son projet.

La procédure d'admission au SAMSAH Rétablissement vise à recueillir des informations précises, au-delà du dossier transmis par la MDPH, afin de déterminer si le service est en mesure d'accompagner la personne.

**Elle peut différer sensiblement selon les particularités de l'accompagnement, soit dans le cas d'admission d'un mineur, soit dans le cas d'une admission en urgence.**

### Rendez-vous d'admission

Ce rendez-vous a pour but de recueillir les attentes et les besoins de l'utilisateur et d'évaluer si sa demande relève d'un accompagnement par le SAMSAH Rétablissement.

Au moins un rendez-vous d'admission est fixé par courrier entre l'utilisateur d'une part et un membre de l'équipe de direction ainsi que le coordinateur d'autre part.

### Commission d'admission

Cette commission hiérarchise les arrivées par ordre de priorité, définit l'équipe intervenante et les prémices du projet individuel d'accompagnement (Avenant 0).

Elle se réunit une fois par mois. Elle est composée par la directrice du pôle adulte, l'adjointe de direction, le coordinateur et le médecin psychiatre.

### Organisation de l'accompagnement auprès de l'équipe

Le coordinateur présente la situation de l'utilisateur auprès de l'équipe qui organisera l'accompagnement.

Le médecin psychiatre valide les préconisations médicales du projet individuel d'accompagnement.

### Admission de l'utilisateur

L'utilisateur est contacté pour la signature du contrat avec le coordinateur et un membre de l'équipe de direction.

Ce rendez-vous vient officialiser l'entrée au SAMSAH Rétablissement et définit :

- ◆ Les engagements réciproques (DIPEC) du service et de l'utilisateur
- ◆ Le projet individuel d'accompagnement (l'avenant 0 annexé au DIPEC), co-défini entre l'utilisateur et le SAMSAH Rétablissement.





# Présentation du SAMSAH Rétablissement

Quand ?	Qui ?	Quoi ? Comment ?
<b>Avant admission</b>	Directrice et/ou Adjointe de direction, Coordinateur, Médecin psychiatre	Rendez-vous d'admission : Présentation du service, recueil des besoins et attentes de l'utilisateur.
<b>Admission</b>	Directrice et/ou Adjointe de direction, Coordinateur, Médecin psychiatre	Commission d'admission / 1 fois par mois. Définition des prémices du projet.
<b>A l'admission</b>	Directrice et/ou Adjointe de direction, Coordinateur	Signature du Document individuel de prise en charge (DIPEC), annexé de l'avenant 0. Remise du livret d'accueil et du règlement du fonctionnement de service. Rencontres avec les professionnels de l'équipe pluridisciplinaire.

## Fin de la période d'accompagnement

Le SAMSAH Rétablissement se retire progressivement lorsque tous les besoins de la personne ont été couverts pour que la personne puisse demeurer à son domicile et être incluse au sein de la cité.

La fin de l'accompagnement peut être décidée soit par la personne accompagnée, soit par le service, soit d'un commun accord. Un non renouvellement d'une notification de la MDPH met fin à l'accompagnement. Tout comme pour l'admission, les sorties sont validées par la directrice.

Un bilan est effectué pour que chaque partie précise les raisons de la fin de l'accompagnement.

## Lieux des accompagnements

L'accompagnement et les rencontres peuvent se dérouler dans plusieurs lieux :

- ◆ Dans les locaux du service
- ◆ Au domicile de l'utilisateur
- ◆ A l'extérieur (lieux de soins, administration, ...)
- ◆ Par téléphone
- ◆ Par visioconférence : un code d'accès sur une plateforme sécurisée (Monsisra) permet de garantir la confidentialité des informations échangées.



# Présentation du SAMSAH Rétablissement

## Un accompagnement personnalisé

La nature de l'accompagnement est définie par rapport aux potentialités et difficultés présentes de l'utilisateur, et s'articule à son parcours de soin antérieur ou à celui en cours. Il est donc variable pour chaque personne, tout en restant respectueux des différentes étapes qui jalonnent l'accompagnement :

- ◆ **L'évaluation des besoins** en matière de santé, d'autonomie et de participation sociale
- ◆ **L'élaboration d'un Projet Individualisé d'Accompagnement** précisant les objectifs de l'accompagnement et les moyens pour les atteindre
- ◆ **La mise en œuvre du projet de rétablissement**, en lien avec les aidants et les partenaires

En parallèle de l'accompagnement de l'utilisateur, le service peut orienter ses proches vers des formations et des programmes de soutien dans leur rôle d'aidant.

## Un accompagnement individuel et collectif

Au-delà des accompagnements dits « classiques » effectués par un SAMSAH (santé, administratif, budget, logement, emploi, loisirs, soutien à la parentalité), le SAMSAH Rétablissement propose **un accompagnement individuel orienté vers le rétablissement de la personne et adapté à ses besoins**.

- ◇ Logement autonome ou semi-autonome : un chargé de gestion locative accompagne l'utilisateur dans sa définition des besoins en matière de logement et pour candidater à un logement adapté à son budget. Lorsque le logement adéquat a été identifié, l'utilisateur est accompagné dans ses démarches d'emménagement et peut bénéficier de soutien en cas de difficultés à maintenir le logement.
- ◇ Emploi et formation : un chargé d'insertion professionnelle accompagne l'utilisateur dans l'élaboration de son parcours de formation et favorise son insertion professionnelle en milieu protégé ou ordinaire. Cet accompagnement est renforcé par les partenaires du service, acteurs de l'insertion professionnelle.
- ◇ Santé : Ré-inscription dans le parcours de soins, accompagnement aux rendez-vous médicaux, en lien avec le CHS de la Savoie
- ◇ Activités culturelles, sportives et de loisirs : les professionnels accompagnent l'utilisateur pour « aller vers » l'ensemble des dispositifs de droit commun (bibliothèques, MJC, associations sportives et culturelles, ...) ainsi que les activités proposées par les GEM. Des séances d'activités sportives adaptées seront également proposées aux usagers.

En sus, **de nombreux ateliers collectifs orientés vers le rétablissement sont proposés à l'utilisateur**, parmi lesquels :

- ◇ Ateliers d'habilité sociale, notamment via l'utilisation du jeu « compétences »
- ◇ Ateliers de guidance pour une meilleure gestion des émotions
- ◇ Ateliers informatiques



# Présentation du SAMSAH Rétablissement

## Documents liés à l'accompagnement

### **Le Document Individuel de Prise En Charge (DIPEC) et Projet individualisé d'accompagnement (PIA)**

Le DIPEC a vocation à formaliser la relation entre la personne accueillie et le service. Il précise les missions du SAMSAH Rétablissement.

Au moment où débute l'accompagnement, un projet individualisé d'accompagnement est proposé. Celui-ci a vocation à définir l'accompagnement de façon personnalisée et détaillée : objectifs fixés, moyens pour y parvenir et calendrier.

L'accompagnement est rythmé par des temps de bilans avec l'utilisateur, formalisés par un nouveau PIA, annexé au DIPEC.

### **Le dossier de l'utilisateur**

Il est composé de l'ensemble des informations détenues par le SAMSAH Rétablissement au sujet de l'accompagnement l'utilisateur.

La personne accompagnée peut avoir accès à son dossier dans un délai de 6 jours, après en avoir fait la demande écrite auprès de la Directrice. La consultation s'effectue au sein du service lequel assure « l'accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative. » (article 3 arrêté 8 sept 2003 du CASF).

### **Le projet de service**

Il définit et encadre les modalités d'accompagnement de façon globale; notamment en matière de coordination, de coopération et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations, ainsi que des modalités d'organisation et de fonctionnement. Il donne du sens aux actions à entreprendre et donne les orientations à moyen et long terme.

Le projet de service est validé après consultation des usagers.

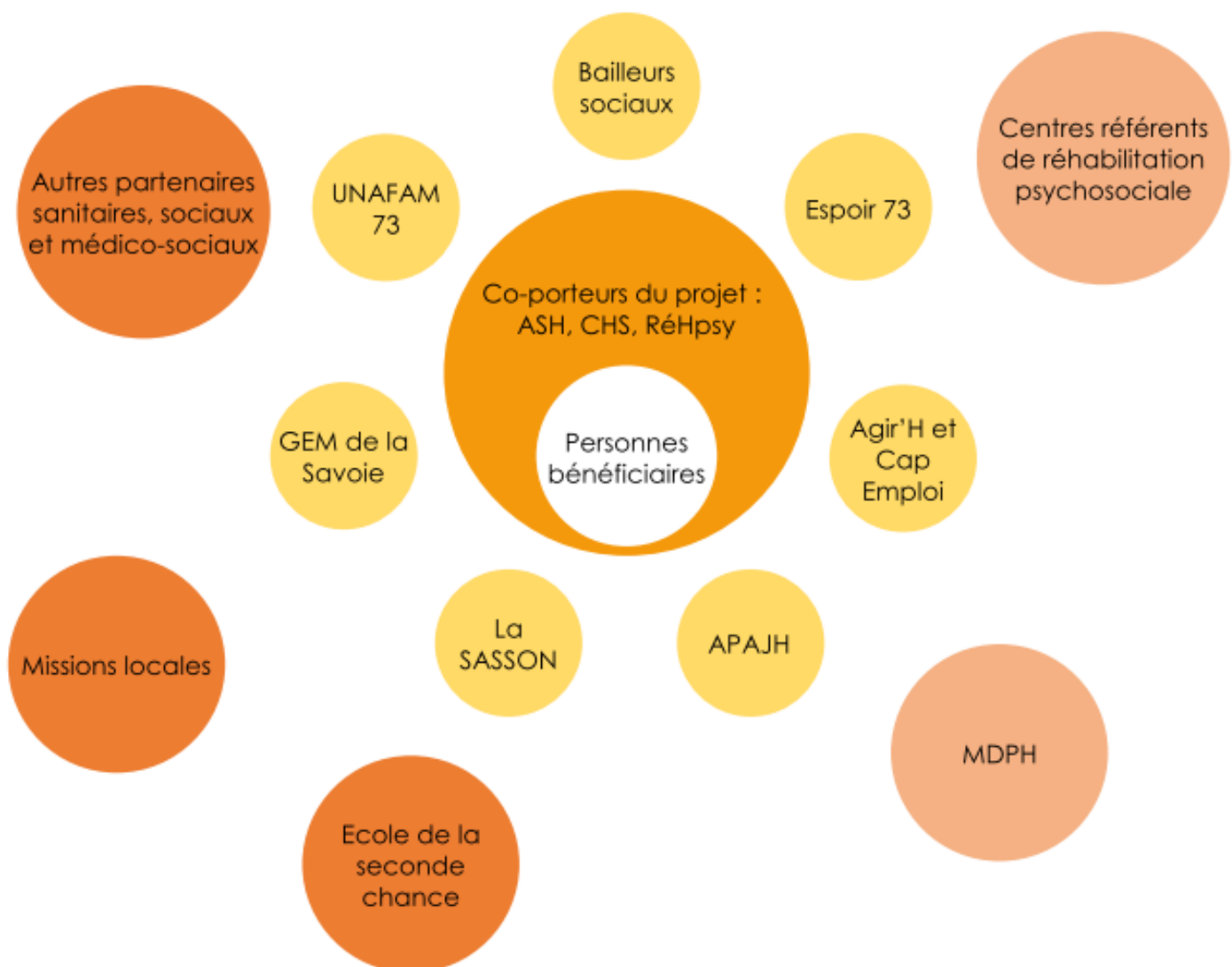
Il est établi pour une durée maximale de cinq ans.



# Les partenaires

Le SAMSAH Rétablissement est géré par l'association Accueil Savoie Handicap, en collaboration avec le Centre Hospitalier Spécialisé de la Savoie (CHS) et le Réseau Handicap Psychique (RÉHPsy). Le SAMSAH Rétablissement agit grâce à un étroit réseau partenarial, présenté ci-dessous.

En aucun cas, le service ne vient se substituer à la mission et aux responsabilités des professionnels d'autres activités, partenaires avec lesquels il collabore étroitement.



# Equipe pluridisciplinaire

Les prestations du SAMSAH Rétablissement sont assurées par une équipe pluridisciplinaire, présentée dans le trombinoscope qui vous est transmis sur demande. L'équipe est coordonnée par la directrice du pôle adulte, l'adjointe de direction et le coordinateur.

L'équipe a la particularité de compter un médiateur de santé-pair, qui s'appuie sur son expérience personnelle de la maladie pour accompagner les usagers vers l'autodétermination.

## Le médiateur de santé-pair (pair-aidant)

Il participe à l'accompagnement, au soutien et à l'orientation des personnes au sein de l'équipe en s'appuyant sur son parcours personnel de rétablissement de troubles psychiques et son expérience des services de santé mentale.

Il anime des ateliers et des groupes de paroles pour les usagers et a un rôle de conseil et guidance dans les questionnements des personnes accompagnées.

## Le conseiller en économie sociale et familiale

Il coordonne le parcours de l'utilisateur dans sa dimension sociale. Il soutient, guide et conseille sur tous les aspects administratifs, budgétaires, logement, loisirs, vie quotidienne, etc. Il est en lien avec les administrations, les mandataires judiciaires...

Il met en œuvre les moyens nécessaires, et dans les temps impartis pour que le projet de l'utilisateur se réalise. Il nourrit un lien privilégié avec les familles. Il rencontre les usagers régulièrement et selon un calendrier prédéfini. Il veille sur la globalité de la situation en lien avec le coordinateur et l'équipe pluridisciplinaire.

## Le chargé de gestion locative

Il soutient et aide les personnes en situation de handicap psychique à trouver, à s'installer, et à se maintenir dans un logement. Il mène une mission de captation de logement au regard des attentes et des possibilités des usagers. Il assure le lien avec les bailleurs et le suivi du bail.

## L'infirmier

Il coordonne le parcours de soins des usagers sous la responsabilité du médecin psychiatre.

Il garantit la mise en œuvre du projet d'accompagnement des soins et les relais suffisants en lien avec les partenaires de santé libérale ou institutionnelle. Il travaille en articulation avec l'ensemble de l'équipe pluridisciplinaire.

Il anime des ateliers de prévention et d'éducation à la santé. Il stimule les personnes accompagnées afin de contribuer au maintien à domicile et au développement de leurs capacités sociales en adaptant les interventions en fonction de chacune des personnes accompagnées.



# Equipe pluridisciplinaire

## L'ergothérapeute

Il met en œuvre, selon les prescriptions médicales, des interventions de réadaptation et de réhabilitation psychosociale visant à solliciter, en situation d'activité ou de travail, les fonctions déficitaires et les capacités résiduelles d'adaptation fonctionnelle et relationnelle des usagers pour leur permettre de développer, restaurer et maintenir les acquis moteurs ou maintenir une autonomie.

Il préconise des aménagements du domicile pour permettre une plus grande indépendance de la personne.

Il informe et conseille l'usager, sa famille, les professionnels pour améliorer l'indépendance dans la vie quotidienne de la personne, le confort des aidants, la sécurité de l'usager.

## L'éducateur sportif

Il réalise une évaluation des capacités et de la condition physique de chaque personne accompagnée. Il prend en compte les indications et contre-indications médicales pour élaborer avec l'usager un projet d'activité physique adaptée contribuant à son rétablissement. Il initie, par un réentraînement à l'effort progressif une pratique d'activité physique « sur mesure ». Il cherche à inciter l'usager à se mouvoir dans son quotidien et l'accompagne vers une pratique au sein des dispositifs de droit commun.

## La secrétaire médicale

Elle assure l'accueil physique et téléphonique des usagers et des partenaires.

Elle reçoit et transmet les messages nécessaires au bon fonctionnement du service et assure une liaison permanente centrale entre tous les professionnels intervenants auprès des usagers.

Elle met en place les processus administratifs qui vont de la réception des demandes aux fins d'accompagnement.

Elle assure la gestion administrative des dossiers médicaux, et travaille en lien avec les professionnels de santé libéraux et institutionnels.

## Le neuropsychologue

Il apporte un éclairage neuropsychologique sur les particularités cognitives des personnes en situation de handicap psychique. Il contribue aux évaluations et aux bilans visant à construire, ajuster et évaluer le projet personnalisé.



# Equipe pluridisciplinaire

## Le coordinateur

Il coordonne et supervise la mise en œuvre du projet individuel d'accompagnement des usagers et coordonne leurs parcours vers le rétablissement. Il œuvre pour le développement des aptitudes individuelles, l'autonomie et l'autodétermination des usagers, en lien avec leurs aidants. Il coordonne les rendez-vous de l'utilisateur avec l'ensemble des professionnels.

Il coordonne et anime l'équipe, gère les relations partenariales, et dynamise la réflexion du service SAMSAH Rétablissement.

## Le médecin psychiatre coordinateur

Il coordonne les soins et le suivi des usagers, en lien avec les différents dispositifs internes ou externes au SAMSAH rétablissement, dans le respect du projet thérapeutique de la personne. Il coordonne l'action de l'équipe thérapeutique, et s'assure du suivi avec les familles et les référents extérieurs de la personne.

Il participe notamment à l'étude des dossiers des usagers et aux bilans.

## L'adjoint de direction

Il garantit la coordination du service et de son activité. Il s'assure du bon déroulement du travail et des conditions favorables à un travail de qualité des professionnels.

Il représente l'association dans les relations partenariales qu'il alimente.

## Le Directeur

Il est le garant du respect des principes du rétablissement et de la réhabilitation psychosociale au sein du service. Il assure la direction, le management, la communication locale, la gestion administrative, financière, et logistique du service dans le respect des valeurs et des projets associatifs.

Il veille à la cohérence du service et à son articulation avec l'extérieur.

Il est responsable de la continuité et de la qualité de la prise en charge des usagers, et valide les admissions et les sorties.

## Le Directeur Général

Il a pour mission de mettre en œuvre les orientations décidées par l'Association, qu'il est chargé de décliner de manière opérationnelle, en les consolidant et en les développant. Il coordonne le fonctionnement des établissements et services, et définit les partenariats avec l'environnement en concluant les conventions nécessaires.



# Règlement de fonctionnement

## PRÉAMBULE

Le règlement de fonctionnement définit les droits de la personne accompagnée et énumère les règles essentielles de vie collective. Il fixe les obligations faites aux personnes accompagnées pour permettre la réalisation des prestations qui leur sont nécessaires. Il est établi dans le cadre de la loi 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale et conformément au décret n°2003-1095 du 14/11/2003 relatif au règlement de fonctionnement.

## ARTICLE 1 : PRÉSENTATION

L'Association Accueil Savoyard, créée en 1920 et devenue Accueil Savoie Handicap en 2015, est reconnue d'utilité publique. Au cours de son histoire, elle a fait évoluer son activité à partir des orientations des politiques de santé publique et en étroite collaboration avec les différentes instances administratives concernées (Agence Régionale de Santé, Conseil Départemental), pour améliorer la prise en considération des besoins des personnes en situation de handicap et de leur entourage.

Elle a pour mission d'accueillir des personnes en situation de handicap en vue :

- de leur dispenser les soins que nécessite leur état de santé,
- de leur proposer une éducation et une formation adaptées à leurs moyens et potentialités dans l'objectif de favoriser leur insertion, et leur entrée dans la vie sociale la plus autonome possible

La création du SAMSAH orienté vers le rétablissement et l'insertion des personnes en situation de handicap psychique et comportant un volet d'accès au logement a été autorisée par l'arrêté n°2019-14-0062 de l'Agence Régionale de Santé.

Les adultes accompagnés sont orientés au SAMSAH Rétablissement par la commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH). Le service fournit un accompagnement présenté comme temporaire pour l'utilisateur.

## ARTICLE 2 : MODALITÉS D'EXERCICE DES DROITS ET DU RESPECT DES OBLIGATIONS

### Respect de la prise en charge et accompagnement

Selon le statut individuel de la personne accueillie, le service garantit sa participation effective à l'élaboration de son projet individualisé de prise en charge et d'accompagnement.

Les personnes accompagnées et leurs représentants légaux s'engagent au respect des orientations de prise en charge et d'accompagnement :

- élaborées de façon conjointe
- définies dans le projet individualisé d'accompagnement
- inscrites dans le contrat d'accompagnement (établi conformément à l'article L. 311-4 du Code de l'action sociale et des familles et du décret n° 2004-1274 du 26 novembre 2004 relatif au contrat de séjour)
- et contresignées par les deux parties : la direction du service et l'utilisateur (et ses représentants légaux le cas échéant).





# Règlement de fonctionnement

Les personnes accompagnées et leurs représentants légaux s'engagent au respect :

- du règlement de fonctionnement
- du calendrier des horaires d'ouverture du service
- de l'emploi du temps individuel établi pour organiser la prise en charge et des rendez-vous fixés dans le cadre de l'accompagnement.

## **Protection des personnes accompagnées**

Les personnes accompagnées par le service s'engagent au respect des autres usagers et du personnel d'Accueil Savoie Handicap.

Toute infraction entraînera l'application des règles de droit commun et des procédures administratives et judiciaires.

## **Prévention de la maltraitance**

Toute suspicion d'acte de maltraitance doit être signalé à la Directrice du pôle adulte

### Pour les victimes

Toute personne a l'obligation de signaler tout fait de violence ou de maltraitance dont elle a été témoin ou dont elle a eu connaissance. Le signalement s'effectue auprès de la direction et est accompagné d'un descriptif écrit des circonstances et des faits. Les actes de maltraitance avérés font l'objet d'un signalement par la direction auprès des autorités administratives et judiciaires compétentes. Les salariés qui dénoncent les faits de maltraitance sont protégés (article L.313-24 du Code de l'action sociale et des familles). Les accusations sans fondement peuvent faire l'objet de poursuites judiciaires. Un protocole de signalement est mis en place dans le service.

### Pour les auteurs de maltraitance

Tout acte de violence avéré de la part du personnel sera automatiquement sanctionné. Ces sanctions sont celles prévues par le règlement intérieur d'Accueil Savoie Handicap sous réserve de l'engagement de toute autre action, notamment au plan pénal.

Le fait qu'un salarié ait témoigné de mauvais traitements ou privations infligés à une personne accueillie ou relaté de tels agissements ne peut être pris en considération pour décider de mesures défavorables le concernant en matière d'embauche, de rémunération, de formation, d'affectation, de qualification, de classification.

## **Protection des biens**

Les personnes accompagnées par le service s'engagent à respecter les matériels et biens d'équipement, les locaux et installations mises à leur disposition.



# Règlement de fonctionnement

## Sécurité des personnes

Le SAMSAH Rétablissement met en œuvre les mesures permettant d'assurer la sécurité des personnes dans les locaux de l'établissement.

En ce qui concerne les risques d'incendie :

- par l'élaboration et la mise à jour du plan général de sécurité,
- par l'exploitation et la maintenance des équipements et du matériel de prévention et de lutte contre l'incendie,
- par la formation des personnels et l'information des usagers,
- par une collaboration avec les services incendie du département de la Savoie et de la ville de Chambéry

En ce qui concerne les urgences médicales :

- par l'appel aux services médicaux d'urgence (15, 112),
- par l'appel des représentants légaux.

### Hospitalisation à la demande d'un tiers

En situation d'urgence, le SAMSAH peut faire appel à un médecin et/ou aux secours (SAMU, pompiers...) et prévient le représentant légal et/ou la famille de l'utilisateur.

## Commission de relations avec les usagers

Au sein de l'association Accueil Savoie Handicap, une commission de relation avec les usagers veille au respect des droits des usagers et à la qualité de l'accompagnement. Elle facilite et suit leurs démarches de réclamations. Elle articule ses missions avec les formes de participation mise en œuvre par le service.

## ARTICLE 3 : L'EXERCICE DES DROITS DES USAGERS

### Les droits fondamentaux

Le livret d'accueil, le règlement de fonctionnement et la charte des droits et libertés de la personne accompagnée sont remis lors de l'admission.

### Le respect de la dignité et de l'intégrité

Chaque usager est traité avec respect, sans distinction et quel que soit son handicap.

Les croyances de chacun sont respectées, aucun prosélytisme n'est admis dans le service.

Le personnel veille à respecter le rythme, les besoins et les possibilités de chaque usager

L'utilisateur garde le libre choix des activités proposées dans le cadre des orientations définies par l'équipe pluridisciplinaire.



# Règlement de fonctionnement

## Accès aux dossiers

La personne accompagnée peut avoir accès à son dossier dans le service sur demande écrite faite auprès de la direction dans un délai de 6 jours. La consultation s'effectue au sein du service lequel assure « l'accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative » (article 3 arrêté 8 septembre 2003 du CASF).

La loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé donne la possibilité à chaque usager ou à son représentant légal d'accéder à son dossier médical. Le décret n°2002-637 du 29 avril 2002 précise les modalités d'accès au dossier.

La demande d'accès au dossier médical est faite par écrit soit par l'utilisateur lui-même soit par son représentant légal, soit par un médecin désigné par lui, et est transmise sous pli fermé à la direction du service. Les informations pourront être transmises au plus tard huit jours après réception (délai porté à 2 mois lorsque les informations demandées ont une antériorité de plus de 5 ans).

Lors de la communication du dossier, le service propose un accompagnement par un tiers.

## Le droit à l'expression et la participation de l'utilisateur

L'utilisateur, son représentant légal ou la famille peuvent demander à être reçus et entendus par la direction du pôle adulte.

### Projet individuel d'accompagnement

L'utilisateur participe à l'élaboration et à la réactualisation de son projet individuel d'accompagnement. Celui-ci est élaboré en collaboration entre l'utilisateur et un membre de la direction dans un délai de six mois maximum après la signature du Document Individuel de Prise En Charge (DIPEC). Il définit les objectifs et les moyens nécessaires à la réalisation du projet de vie de l'utilisateur. En amont, une évaluation est réalisée en équipe faisant l'objet d'une synthèse écrite, ajoutée au dossier.

L'évaluation de ce PIA est réalisée une fois par an en présence de l'utilisateur, de son représentant légal ou toute autre personne de son choix, ainsi que de l'adjoint de direction, et si besoin d'un autre professionnel l'équipe du SAMSAH Rétablissement. Il peut également être revu :

- à la demande de l'utilisateur
- à la demande du représentant légal
- à la demande du service d'accompagnement
- à chaque renouvellement du dossier CDAPH

### Enquête de satisfaction

L'enquête de satisfaction constitue un outil choisi dans le cadre de la consultation des usagers (article L311-6 du CASF), afin d'associer les personnes bénéficiaires des prestations au fonctionnement du service.

## Confidentialité et transmission de l'information

Dans le cadre de son accompagnement par le service, l'utilisateur accepte que les professionnels du SAMSAH Rétablissement communiquent en interne ou en externe à son sujet.

**Les informations orales** transmises : ne seront partagées avec des partenaires que les informations strictement nécessaires pour son accompagnement et dans l'intérêt de la personne.

**Les informations écrites** passent systématiquement par la direction du service avant diffusion (formalisation administrative préalable en interne). En signant le DIPEC, l'utilisateur autorise la transmission des informations.



# Règlement de fonctionnement

## ARTICLE 4 : RÈGLES SPÉCIFIQUES

### Accès au service

L'accès aux locaux du service est privé et protégé.

Ils sont accessibles :

- aux adultes bénéficiant des prestations du service, notamment pour les entretiens individuels, les activités et moments collectifs proposés par le service
- à leurs familles au sens élargi du terme, leurs représentants légaux, ou leurs interlocuteurs privilégiés, dans le cadre des prestations apportées de tous types, de la concertation relative au projet individuel, et de la vie participative du SAMSAH Rétablissement.

L'accueil des visiteurs est organisé aux heures d'ouverture du secrétariat, du lundi au vendredi de 8h à 19h.

Lorsque les professionnels sont présents au Centre d'Education Motrice (siège de l'association), il leur est indispensable de porter le badge associatif.

### Utilisation des moyens mis à disposition

L'aménagement et l'équipement en mobilier, matériel, accessoires, des locaux réservés à l'utilisation des personnes accompagnées, sont fixés par la direction du pôle adulte.

Le service fournira les photocopies nécessaires à la constitution du dossier de l'utilisateur. Pour toutes les autres copies, une participation sera demandée à l'utilisateur.

### Responsabilité des objets personnels

Le service décline toute responsabilité en ce qui concerne la détention par les personnes accompagnées d'objets de valeur.

### Activités extérieures et de loisirs

Dans le cadre des orientations fixées par le projet de service, les personnes accompagnées pourront bénéficier d'activités extérieures en fonction d'objectifs précis et en lien avec les axes des actions d'accompagnement mises en place.

Selon la nature des activités, la participation financière des usagers pourra être requise.

### Transports

Il est interdit de fumer dans les véhicules du service. Chaque utilisateur est garant de la propreté de ces derniers.

En aucun cas les professionnels du SAMSAH Rétablissement ne sont autorisés à conduire les véhicules des usagers.



# Règlement de fonctionnement

## Assurance et responsabilité civile

Pour rappel, la personne accompagnée ou son représentant légal a l'obligation de contracter une assurance responsabilité civile couvrant les conséquences de ses actes en cas de responsabilité de sinistre ou dommage causé à un tiers.

Toute personne utilisant un fauteuil roulant électrique ou un véhicule motorisé "dont la vitesse est supérieure à 6km/heure, assimilable à un véhicule terrestre à moteur" devra bénéficier d'un contrat d'assurance spécifique.

## Condition de suspension des prestations

Les prestations seront suspendues, en tout ou partie, temporairement, en cas de situations exceptionnelles, notamment en cas d'impossibilité de remplacement immédiat d'un professionnel, d'absence de l'utilisateur, d'intempéries.

## ARTICLE 5 : MESURES EXCEPTIONNELLES ET SÉCURITÉ

### Dispositions concernant les situations d'urgence

En cas de situations d'urgence (maladie, accident, agression, situation liée à l'habitation : incendie, inondation), chaque usager fait appel directement aux services compétents : SAMU (15), Police (17), pompiers (18). Les services d'urgences (SAMU, pompier, police) sont joignables au 112.

L'utilisateur peut en informer le SAMSAH rétablissement s'il le souhaite et s'il en ressent le besoin.

### Sécurité

Tout produit toxique ou inflammable, ainsi que tout objet dangereux ou illicite, sont interdits au SAMSAH Rétablissement.

L'alcool est également interdit au SAMSAH Rétablissement, excepté lors des temps de repas festifs (apéritif de début d'année...), sous le contrôle des professionnels.

Il est strictement interdit de fumer dans les locaux selon la loi du 1<sup>er</sup> février 2007.

Il est interdit, aux usagers, de manipuler le matériel de protection incendie : extincteurs, matériels de détection, boîtier de sécurité...

### Sécurité incendie

Les locaux et le matériel de sécurité du SAMSAH Rétablissement sont soumis à des contrôles réguliers conformément à la législation en vigueur. L'ensemble du personnel est régulièrement formé à la manipulation du matériel de sécurité incendie.

### Assurance

Le personnel du SAMSAH Rétablissement est couvert par une assurance professionnelle pour les transports en cas d'utilisation d'un véhicule personnel ou de service.

Le SAMSAH souscrit une assurance responsabilité civile (SHAM) en cas de dommages corporels survenus aux personnes accompagnées, ou provoqués par elles, de même que les dégâts matériels qu'elles peuvent occasionner lors des activités organisées par le SAMSAH Rétablissement.

# Règlement de fonctionnement

## Sécurité des soins

Les usagers du SAMSAH Rétablissement disposent du libre choix de leur médecin généraliste et spécialiste. En fonction de la problématique de l'utilisateur, de son autonomie et des motifs qui le conduisent à une consultation, un professionnel du SAMSAH Rétablissement peut accompagner l'utilisateur chez le médecin.

Le SAMSAH Rétablissement favorise, dans une large mesure, les soins médicaux adaptés aux besoins de chaque personne, en partenariat avec les spécialistes externes et dans le respect du secret médical.

Pour les usagers n'ayant pas un niveau d'autonomie suffisant, un travail de partenariat avec le secteur de la psychiatrie, les cabinets d'infirmiers libéraux, les pharmaciens, permet de procéder à la préparation sécurisée des traitements médicaux sous forme de pilulier.

## ARTICLE 6 : VALIDITÉ DU RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Le règlement de fonctionnement est validé par le Conseil d'Administration de Accueil Savoie Handicap.

Toute modification fera l'objet d'une nouvelle version. Les modifications mineures (mise à jour de l'organigramme) feront l'objet d'une mise à jour par le service qualité, puis d'une diffusion à l'ensemble des personnes concernées.

Les modifications majeures (modification d'un point de fonctionnement) feront l'objet d'un avenant dont l'élaboration sera soumise aux mêmes règles que celles appliquées pour la production du présent document.

Annexé au livret d'accueil, le règlement de fonctionnement est remis à toute personne accompagnée ou à son représentant légal, à chaque personne qui exerce dans le service. Il est affiché dans les locaux du service.

En cas de litige sur l'application de ce texte réglementaire vous pourrez faire appel à un médiateur qualifié. La liste des médiateurs est diffusée par le Conseil Départemental.

**L'admission au SAMSAH Rétablissement d'Accueil Savoie Handicap suppose l'acceptation du présent règlement, approuvé par chaque intéressé**



## 1 - 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 à 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 et religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.

## 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.

## 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 demandé 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 le 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.

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

- 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 sans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge.
- 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.
- Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et 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 médicaux-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentations 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.



## **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.

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

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 charges, 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.

## **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.

## **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 renforcées, 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.



## **9 - Principes de prévention et de soutien**

Les conséquences affectives et sociale 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, 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.

## **10 - Droits 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 les mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

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

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants de différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnes et 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.

## **12 - Respect de la dignité de la personne et de son intimité**

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne sont garantis.  
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.

# CHARTRE DE BIENTRAITANCE



*Préambule : Dans la lignée de la Déclaration des Droits de l'Homme et de la Charte des Droits et Libertés des Usagers, Accueil Savoie Handicap fonde ses valeurs sur le respect de la personne et la prise en compte de sa singularité tout au long de son accompagnement.*

*Elle affirme son indépendance par rapport à tout parti politique, à toute confession religieuse et/ou philosophique.*

**B**

**Bienvenus**, vous l'êtes, dans une équipe informée de votre arrivée et préparée à vous accueillir.

**I**

**Identifier** vos besoins pour vous apporter une réponse adaptée.

**E**

**Entendre** vos attentes et échanger avec vous sur nos possibilités de les mettre en œuvre au sein de notre association.

**N**

**Neutralité** dans l'accompagnement de vos choix en restant attentifs à la cohérence des actions déployées avec votre projet individuel.

**T**

**Traiter** la douleur sous toutes ses formes, c'est-à-dire entendre reconnaître et prendre en charge, tant les souffrances physiques que psychologiques.

**R**

**Respecter** votre liberté de choix, la confidentialité de vos informations, vos valeurs ainsi que vos convictions personnelles et religieuses.

**A**

**Autonomiser**, c'est-à-dire faire avec et non pas à la place de, à votre rythme et en fonction de vos capacités.

**I**

**Individualiser** le projet de soin et le projet de vie, en sollicitant votre participation active ainsi que celle de votre entourage.

**T**

**Travailler** ensemble et en réseaux, développer les partenariats pour s'ouvrir aux autres.

**A**

**Accompagner** la fin de vie par un travail en équipe et partenarial, dans le cadre d'une démarche palliative, en vous soutenant ainsi que votre entourage.

**N**

**Nourrir** nos réflexions par des échanges pluridisciplinaires et la collaboration des différents acteurs.

**C**

**Communiquer**, c'est-à-dire avoir une qualité d'écoute, d'échange et de compréhension des formes verbales et non verbales d'expression.

**E**

**Evaluer** nos actions, écouter et former l'ensemble des professionnels, favoriser les échanges pour garantir la qualité de nos accompagnements.



# Procédure relative à la commission des relations avec les usagers

	<b>PROCEDURE DE FONCTIONNEMENT DE LA COMMISSION DES RELATIONS AVEC LES USAGERS</b>	Indexation	PR 1.2.1
		Référence	PR-DJU-D1/UPC
		Date création	18/06/2017
		Date modification	
		N° version	01
Pages	1 / 2		

## OBJET

Définir l'organisation de la commission des relations avec les usagers de la réception d'une réclamation ou du constat d'un dysfonctionnement jusqu'à la mise en place, si nécessaire, d'actions correctives et préventives.

## CHAMP D'APPLICATION

Cette procédure s'applique à l'ensemble des établissements et services de l'association.

## PERSONNELS CONCERNES/RESPONSABILITES

- L'ensemble du personnel des établissements et services de l'association dans le recueil des réclamations, et plus spécifiquement les membres de la commission des relations avec les usagers.
- Les usagers des établissements et services de l'association et leur entourage.

## METHODE

### LES MISSIONS

La commission des relations avec les usagers veille au respect des droits des usagers et à la qualité de l'accompagnement. Elle facilite et suit leurs démarches de réclamations. Elle articule ses missions avec le conseil de vie sociale de l'établissement, et les formes de participations mise en œuvre par les services.

La commission est informée par la direction des dysfonctionnements graves dans la gestion ou l'organisation susceptible d'affecter la prise en charge des usagers, leur accompagnement ou le respect de leurs droits et de tout événement ayant pour effet de menacer ou de compromettre la santé, la sécurité ou le bien-être physique ou moral des personnes accompagnées.

La commission des relations avec les usagers n'est pas une voie de recours (gracieuse ou juridictionnelle).

### LA COMPOSITION

- Le directeur général et/ou la personne membre de l'équipe de direction de l'établissement ou du service concerné, qu'il mandate
- Le responsable qualité et gestion des risques
- La personne qualifiée désignée par le Bureau de l'association
- Un représentant du corps médical sur la base d'un appel à candidature renouvelé tous les 3 ans.
- Un représentant des professionnels d'accompagnement sur la base d'un appel à candidature renouvelé tous les 3 ans.

	REDACTION	RELECTURE CONSULTATION	VALIDATION	APPLICATION DIFFUSION
Nom(s)	Dr METAIS, Mr CONSTANTIN (administrateurs). Mr RIGATO (Dir.gen.)	Membres du bureau de l'association. Mr FAURE (président)	Comité de pilotage qualité, Comité stratégique	Blue MEDI, CVS, Encadrement hiérarchique et technique, usagers
Date(s)	16/06/2017	03/07/2017	22/09/2017-03/10/2017	Octobre 2017



# Procédure relative à la commission des relations avec les usagers

 ACCUEIL SAVOIE HANDICAP	<b>PROCEDURE DE FONCTIONNEMENT DE LA COMMISSION DES RELATIONS AVEC LES USAGERS</b>	Indexation	PR 1.2.1
		Référence	PR-DIU-01/UPC
		Date création	16/06/2017
		Date modification	
		N° version	01
Pages	2/2		

## LE FONCTIONNEMENT

La liste nominative et actualisée des membres de la commission est affichée dans l'établissement ou le service au niveau des secrétariats.

Les réclamations motivées et adressées par écrit à l'établissement ou aux services sont transmises au service qualité qui procède à leurs enregistrements et les transmet à la direction de l'établissement ou service qui peut les orienter vers les membres de la commission des relations avec les usagers.

La commission se réunit au moins une fois par an et chaque fois que cela est nécessaire. Elle fait part de son action dans le cadre du rapport d'activités.

## EXAMEN DE LA SAISINE

1. La réclamation est transmise aux membres de la commission, qui décident lors d'une première réunion des suites à apporter à la requête.
2. Dans un délai de quinze jours, une rencontre est proposée entre un ou plusieurs membres de la commission et l'auteur de la réclamation.
3. Dans les huit jours suivant la rencontre, le ou les membres présents lors de la rencontre, adresse un compte-rendu à la commission, qui le transmet à l'auteur de la réclamation.
4. Si nécessaire, la commission proposera des mesures pour pallier aux difficultés rencontrées. Celles-ci seront adressées à l'auteur de la réclamation et/ou à l'établissement/service.

## COMMENT CONTACTER LA COMMISSION DES RELATIONS AVEC LES USAGERS :

En écrivant à l'adresse suivante :

Accueil Savoie Handicap  
Service qualité / Commission des relations avec les usagers  
261 route de la Doria  
73230 Saint Alban Leysse

## DOCUMENTS ASSOCIES

- Liste nominative des membres de la commission des relations avec les usagers (DO 1.2.1.1)

	REDACTION	RELECTURE CONSULTATION	VALIDATION	APPLICATION DIFFUSION
Nom(s):	Dr METAIS, Mr CONSTANTIN (administrateurs), Mr RIGATO (Dir.gen.)	Membres du bureau de l'association. Mr FAURE (président)	Comité de pilotage qualité, Comité stratégique	Blue MEDI, CVS, Encadrement hiérarchique et technique, usagers
Date(s):	16/06/2017	03/07/2017	22/09/2017-03/10/2017	Octobre 2017

# Urgences

**En cas d'urgence appeler le :**

<b>18</b>	<b>Pompier</b> - Incendies, fuite de gaz, accidents et urgences médicales. <b>Signaler une situation dangereuse.</b>
<b>15</b>	<b>SAMU</b> - Urgences médicales, détresse vitale.
<b>17</b>	<b>Police secours</b> ou <b>gendarmerie</b>
<b>114</b>	Numéro d'appel <b>d'urgence SMS Fax</b> pour les personnes sourdes ou malentendantes
<b>08 99 87 97 61</b>	Centre <b>antipoison</b> et de toxicovigilance de Lyon
<b>3919</b>	<b>Violence conjugale</b> : Numéro de téléphone pour les victimes et les témoins de violences conjugales. Femmes battues.
<b>08 11 02 02 17</b>	Allô <b>Escroquerie</b>
<b>04 79 70 59 33</b>	Allo <b>Maltraitance</b> des Adultes Agées ou handicapées (ALMA)
<b>04 79 60 30 30</b>	CHS de la Savoie





# Notes personnelles

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

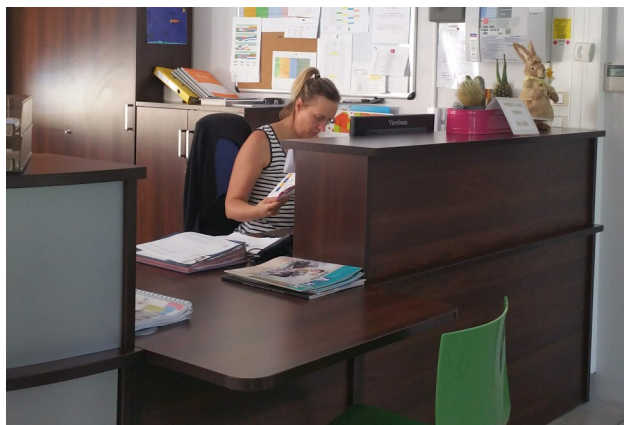
---

---

---

---

---



## SAMSAH Rétablissement

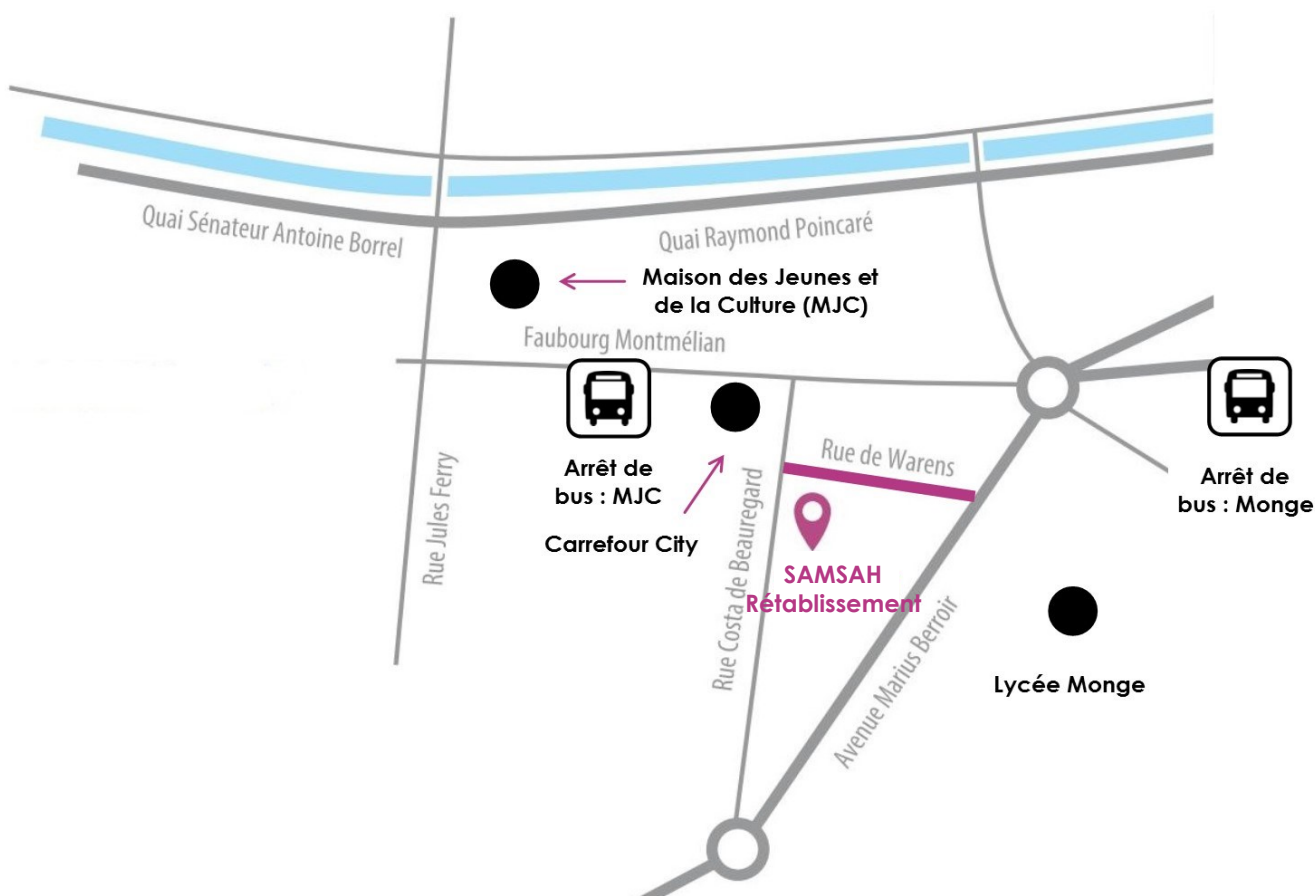
Service d'Accompagnement Médico-Social pour Adultes Handicapés

**Service proposant un accompagnement à l'accès au logement orienté vers le rétablissement**

📍 89 rue Warens  
73000 CHAMBERY

Tel. : 04 79 62 78 26  
Fax : 04 79 96 37 03

info@ash73.com  
**www.ash73.com**



En collaboration avec  
le CHS de la Savoie et le RéHPsy

