APF France handicap

Service d'accompagnement à la vie sociale

Douai (59)

LIVRET D'ACCUEIL

Madame, Monsieur,

Depuis 2006, le SAVS de Douai a vocation d'accompagner les personnes en situation de handicap dans la réalisation de leurs projets de vie.
En vous accompagnant via des apprentissages, des connaissances, des compétences, et en vous orientant dans la mise en place des moyens de compensation, nous souhaitons vous permettre de "vivre comme tout le monde avec tout le monde", suivants vos propres choix, dans une logique de responsabilité et de liberté individuelle.
Pendant la période que nous passerons côte à côte, l'ensemble de l'équipe apportera tout son soutien à votre cheminement vers le bien-être et l'indépendance.
Dans ce livret vous trouverez de nombreuses informations utiles en plus d'une description du fonctionnement du service.
L'ensemble de l'équipe, l'adjoint de direction et moi-même restons à votre écoute en cas de besoin.
Vous souhaitant la réussite de vos projets,

Thierry PALUCH, Directeur du pôle adulte enfance du Douaisis

SOMMAIRE

L'Association……2
Le projet associatif……..3
Présentation du SAVS……...5
Les missions du service……8
L'équipe du SAVS……..11
L'accompagnement……..14
Le processus d'accueil……..16
Les formes de participation des personnes accueillies……...19
Les recours en cas de différend……..20
La bientraitance……..21
La démarche Qualité……23
Votre dossier et la protection des données...24
Un travail en réseau : les partenaires…….25
La délégation départementale du Nord……..26
Où nous trouver ?……..27

ANNEXE 1 - Désignation d'une personne de confiance

L’association APF France handicap

APF France handicap (connue jusqu'en 2018 sous le nom d'Association des Paralysés de France) a été créée par quatre jeunes atteints de poliomyélite : André TRANNOY, Jacques DUBUISSON, Jeanne HENRY et Clothilde LAMBOROT.
Révoltés par l'exclusion dont ils étaient victimes et souhaitant rompre l'isolement des personnes en situation de handicap, ils créent l'association **en avril 1933.**

Au fil des années, APF France handicap se développe : elle crée des **établissements et services** de soins, elle s'engage pour faire **évoluer la législation** en matière de handicap et fédère de plus en plus de personnes en situation de handicap, mobilisées pour **défendre leurs droits**.

L’Association reconnue d’utilité publique, est une **association nationale** de défense et de représentation des personnes atteintes de déficiences motrices ou polyhandicapées et de leur famille.

Dotée d’un projet associatif d’intérêt général « Pouvoir d’agir, pouvoir choisir », APF France handicap porte des **valeurs et pratiques démocratiques** qui définissent ses orientations et actions.

Projet associatif 2018-2023

Pouvoir d'agir
Pouvoir choisir

Le nouveau projet associatif 2018-2023 s'est construit dans la continuité du précédent intitulé « Bouger les lignes ! Pour une société inclusive ».
Il prend acte des nouvelles attentes et des nouveaux contextes en s'articulant autour de cinq axes stratégiques :
- accéder aux « droits réels »,
- être acteur d'une société inclusive et solidaire,
- s'engager pour l'autonomie et l'autodétermination des personnes,
- construire ensemble pour être plus forts,
- renforcer notre ADN participatif.

Dans sa charte, s'inscrivant dans la lignée de la Déclaration universelle des droits de l'Homme, APF France handicap **affirme son indépendance de tout parti politique et de toute religion** et la **primauté de la personne** : « L'être humain ne peut être réduit à son handicap ou sa maladie quels qu'ils soient. En tant que citoyenne, la personne handicapée exerce ses responsabilités dans la société elle a le choix et la maîtrise de son existence. »

Pourquoi un nouveau nom ?

Il traduit le lien de l'association avec son histoire, son ouverture – déjà réelle – à d'autres types de handicap, sa vision fondée sur les droits humains, au-delà de la déficience, et sa présence dans l'ensemble du pays. Il exprime donc une identité compréhensible par toutes et tous,

Présentation du service

Le SAVS s'adresse aux adultes présentant des déficiences motrices, avec ou sans troubles associés.

Le SAVS de Douai a la particularité d'accompagner également des personnes ayant des troubles cognitifs. **La composante Service Neuro Psychologique (SNP)** du SAVS s'adresse à un profil de personnes ayant un « handicap invisible » constitué par des troubles issus de lésions cérébrales importantes. Ils ressortent de quatre domaines :

- Les troubles du langage ;
- Les troubles neuro-visuels ;
- Les apraxies (perte du savoir-faire) ;
- Les troubles mnésiques (mémoire).

APF France handicap
Service d'accompagnement à la vie sociale
Douai (59)

Notre service s'adresse aux personnes qui résident sur les **64 communes** composant **l'arrondissement de Douai.**

A

AIX
ANHIERS
ANICHE
ARLEUX DU NORD
AUBERCHICOURT
AUBIGNY AU BAC
AUBY
AUCHY LEZ ORCHIES

B

BEUVRY LA FORET
BOUVIGNIES
BUGNICOURT
BRUILLE LEZ MARCHIENNES
BRUNEMONT

C

CANTIN
COUTICHES
COURCHELETTES
CUINCY

D

DECHY
DOUAI

E

ECAILLON
ERCHIN
ERRE
ESQUERCHIN
ESTREES

F

FAUMONT
FECHAIN
FENAIN
FERIN
FLERS EN ESCREBIEUX
FLINES LEZ RACHES
FRESSAIN

G

GOEULZIN
GUESNAIN

H

HAMEL
HORNAING

L

LAMBRES LEZ DOUAI
LALLAING
LANDAS
LAUWIN PLANQUE
LECLUSE
LEWARDE
LOFFRE

M

MASNY
MARCHIENNES
MARCQ EN OSTREVENT
MONCHECOURT
MONTIGNY EN OSTREVENT

N

NOMAIN

O

ORCHIES

P

PECQUENCOURT

R

RACHES
RAIMBEAUCOURT
RIEULAY
ROOST – WARENDIN
ROUCOURT

S

SAMEON
SOMAIN
SIN LE NOBLE

T

TILLOY LEZ MARCHIENNES

V

VILLERS AU TERTRE
VRED

W

WANDIGNIES HAMAGE
WAZIERS
WARLAING

Missions du service

Maintenir ou développer ses capacités :
Maintenir ou développer les capacités des personnes, sur différents plans : facultés motrices, cognitives, mnésiques…

Identification et mise en œuvre des moyens de compensation
(aides humaines et techniques, adaptation et aménagement du logement).

Ressources et autogestion
Ouverture des droits des personnes, accompagnement vers l'autonomie financière et vers l'apprentissage ou le réapprentissage de l'autonomie dans la gestion

Vie quotidienne dans le logement
Appropriation du logement, l'entretien,
les activités quotidiennes, l'alimentation…

Accompagnement et soutien de la personne et de son entourage :
Construction du projet de vie, faire des choix éclairés et soutien aux aidants, le cas échéant.

Vie professionnelle :
Etudes, formation, maintien dans l'emploi…

Vie familiale, affective et sexuelle
Accompagnement des personnes dans leurs choix et en fonction de leurs besoins sur des aspects qui touchent à l'intime : la vie de famille, les amis, la vie sexuelle.

Participation à la vie sociale
Interventions visant à construire la personne en tant qu'être social : vie en-dehors du logement, loisirs, sorties…

L'équipe du SAVS

L'ergothérapeute

Il favorise par des activités de réadaptation le développement ou la restauration de l'autonomie de la personne. Il l'amène à améliorer son habileté dans les gestes de la vie quotidienne et facilite son intégration sociale en agissant via les aides techniques et l'aménagement du lieu de vie ou de l'environnement.

Le neuropsychologue

Il travaille à évaluer le fonctionnement cognitif (mémoire, langage, attention, etc.). Il propose un accompagnement thérapeutique et rééducatif afin d'amener à maintenir ou compenser le fonctionnement cognitif de la personne dans ses activités de la vie quotidienne, à la rendre plus autonome (séances de stimulation cognitive, mise en place d'une prise de notes adaptée, apprentissage, etc.).

L'aide médico psychologique (AMP)

Il apporte une aide de proximité dans les actes de la vie quotidienne ainsi que dans les activités sociales et les loisirs. Il fournit un soutien psychologique et social.

L'animateur socio-éducatif

Il conduit des activités d'éveil et de loisirs adaptées aux personnes accompagnées. Il participe à l'accompagnement et à l'organisation quotidienne en liaison avec les autres professionnels.

L'éducateur spécialisé

Il participe, en lien avec les personnes, à une démarche éducative ou de soutien auprès d'enfants, d'adolescents et d'adultes. Il aide les personnes à préserver leur autonomie, à développer leur capacité de so-

L'assistant de service social

Il aide les personnes et familles à résoudre des problèmes sociaux et économiques. Il évalue, élabore et met en œuvre un projet d'accompagnement de la personne et de la famille. Il écoute, soutient, conseille et oriente en fonction des besoins.

Le Conseiller en Economie Sociale et Familiale

Il aide les personnes en situation de handicap à résoudre leurs difficultés quotidiennes. Il est amené, en lien avec les autres travailleurs sociaux, à dispenser information et formation dans tous les domaines de la vie courante : budget, hy-

L'assistante administrative

Il assure les missions d'accueil et de secrétariat. En plus des tâches administratives et organisationnelles, il assure le premier contact (physique ou téléphonique) avec la personne.

L'adjoint de direction

Il seconde le directeur dans la conduite du projet de l'établissement. Il agit en responsabilité sur l'ensemble des dimensions de l'établissement et rend compte régulièrement au directeur d'établissement. Il est le garant de la qualité du service rendu aux personnes et à cet égard l'interlocuteur en cas de difficulté ou de mécontentement.

L'accompagnement

- **La recherche de financement** : je dois faire des travaux au niveau de mon domicile, ai-je le droit à des aides financières ?

- **L'aide humaine** : je ne sais plus manger seul, j'ai besoin d'aide pour faire ma toilette, à qui puis-je m'adresser ? à quoi ai-je droit ?

- **L'aide technique** : je souhaite retrouver une autonomie dans mes déplacements, utiliser mon matériel informatique, changer mon fauteuil roulant, l'adapter, je ne sais plus monter dans ma baignoire.

- **L'adaptation du logement** : je ne peux plus sortir de chez moi, je ne peux plus aller aux toilettes, monter l'escalier, accéder à la salle de bain. Quelles solutions existent ?

- **La recherche de logement** : je recherche un logement adapté accessible, est-ce réalisable ?

- **Le soutien psychologique** : j'ai du mal à accepter ma maladie, mon handicap, je me sens déprimé, j'ai besoin d'être soutenu.

- **La santé** : j'ai besoin d'information concernant ma maladie. Existe-t-il une association spécifique ? Où pourrais-je faire de la rééducation ?

- **La scolarité, l'emploi, la formation** : je souhaite reprendre une activité, adapter mon poste de travail.

- **L'organisation de la vie quotidienne** : j'ai besoin de quelqu'un pour m'y retrouver dans mes papiers.

- **Les déplacements** : j'ai envie de sortir seul, prendre le bus, conduire, je veux prendre l'avion….

- **L'aide juridique** : j'ai eu un accident et j'ai besoin de conseils. Comment interpeller mon assurance ? Faut-il prendre un avocat ?

- **L'accès aux droits** : j'ai arrêté de travailler. Quels sont mes droits ? Est-ce normal que l'on me supprime l'allocation ?

- **Les loisirs, les vacances** : je voudrai faire du sport, partir en vacances. Je voudrai faire quelque chose de mes journées, j'ai besoin de rencontrer des personnes.

Le processus d'accueil

1

Les **demandes** sont centralisées par le **secrétariat.** Elles sont formulées soit par la personne elle-même, par son entourage,

2

Les demandes sont rapportées en **réunion d'équipe** où un **binôme** est nommé pour affiner les at-

3

Le binôme expose la situation de la personne et ses demandes lors d'une nouvelle réunion d'équipe. Si une **réponse** a été apportée ou une **orientation vers un partenaire** effectuée, l'intervention prend fin. Si des axes d'intervention nécessitent des démarches plus longues, **l'admission** dé-

4

Cette **admission est contractualisée** dans le mois. **Le contrat initial d'accompagnement** est remis à la personne en amont afin d'en prendre connaissance et d'en accepter les termes ou d'y apporter des modifications. Ce contrat initial est d'une durée maximale de **6 mois.** A la signature du contrat, la personne est informée de possibilité pour elle de désigner **une personne de confiance** si elle le

Dès lors, deux possibilités :

5

Accompagnement ponctuel :
les interventions « **ciblées** » pour répondre aux besoins sont réalisées dans un délai maximal de

Accompagnement permanent :
les demandes nécessitent des interventions sur un délai à plus long terme avec **évaluation et co-construction du Projet Personnalisé**. Un **avenant** au Contrat Initial d'Accompagnement pour une durée maximale de **12 mois** est alors signé et complété par le **projet personnalisé** évalué au bout d'un an.
L'accompagnement par le SAVS nécessite l'obtention d'une **notification d'orientation**

6

L'accompagnement prend fin dès que les objectifs sont atteints. Un **bilan de fin d'intervention** reprenant toutes les actions mises en place est transmis à la personne accompagnée. Une fois l'accompagnement clôturé, la personne garde la possibilité de solliciter le service pour toute **nouvelle demande** en lien avec sa situation de handicap. La procédure détaillée d'intervention

Le processus d'accueil…

Vous contactez le SAVS APF France handicap.

⇩

Nous vous recontactons pour convenir d'une date de rendez-vous, chez nous ou chez vous !

⇩

Lors ce rendez-vous, nous échangeons sur vos demandes et vos besoins et envisageons les pistes d'actions que nous pourrions mettre en place ensemble.

⇩

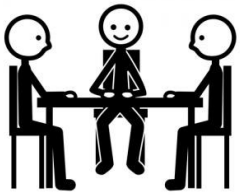
Après notre réunion d'équipe, nous vous proposons un type d'accompagnement adapté à vos demandes.

⇩

Que notre travail ensemble commence !

Les formes de participation des personnes accueillies et de leurs familles ou représentants légaux

Les personnes accompagnées, les familles ou représentants légaux peuvent être invités à **participer à différents moments institutionnels**.



Le **Conseil de la Vie Sociale** permet une représentation par des personnes accompagnées élues. Ce conseil de Vie Sociale se réunit tous les trimestres dans le but d'améliorer le service rendu aux personnes.

En 2019, le mandat actuel du CVS prend fin.
C'est dans ce contexte que nous réfléchissons à transformer le Conseil de la Vie Sociale **en groupe d'expression**. Et il ne s'agit pas que d'un changement de nom. Un groupe d'expression permet davantage de libertés (sujets abordés, nombre de réunions par an, participants, …) et apparaît plus adapté aux attentes des personnes accompagnées (plus convivial, avec des conférences par exemple).

Les personnes accompagnées ont également la possibilité d'exprimer leur satisfaction à travers un **questionnaire**.

Les possibilités de recours en cas de différend

Les personnes accompagnées, leur famille ou leur représentant légal ont la possibilité de **contacter directement le responsable de la structure, ou son directeur**, afin de lui faire part de tout litige, plainte ou réclamation ayant un lien avec un intervenant du service ou une personne extérieure.
La personne accompagnée peut donc s'adresser :

- A **Nicolas MONTAGNE**, adjoint de direction du SAVS APF France handicap de Douai : nicolas.montagne@apf.asso.fr; 06 86 43 25 20 ;
- A **Thierry PALUCH**, Directeur du SAVS APF France handicap de Douai : thierry.paluch@apf.asso.fr; 03 27 88 87 57 (standard de l'IEM Amédée FOUGEROUSSE) ;
- A une personne identifiée sur la liste des personnes qualifiées, document remis lors de l'admission.

Personnes Qualifiées sur le secteur du Douaisis

Jacques DEROEUX

Mail : jacques.deroeux@gmail.com / Tél : 06.09.62.67.69

Robert HIDOCQ

Mail : robert.hidocq@gmail.com / Tél : 06.61.54.22.72

La bientraitance

La bientraitance peut être définie de la manière suivante :

« La bientraitance est une culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein d'un établissement ou d'un service. Elle vise à promouvoir le bien-être de l'usager en gardant présent à l'esprit le

La bientraitance telle qu'elle est définie ci-dessus par l'ANESM rencontre parfaitement les valeurs d'APF France handicap. Elle repose ainsi en priorité sur :

- Le **respect des droits et des choix** des personnes ;
- La **démarche d'amélioration de la qualité** du service rendu aux personnes;
- Les informations, propos et les constatations réalisées dans le cadre des interventions sont couverts par **le secret et la discrétion professionnelle**, et sont à cet égard **confidentiels**. Cependant, certains faits, dont la liste est présentée ici, obligent le professionnel les ayant constatés ou en ayant connaissance, à les **signaler**.

Dans ce cas, le SAVS APF France handicap de Douai, en la personne de l'adjoint de direction et/ou son directeur, signale l'événement aux autorités administratives ou judiciaires. Il s'agit, conformément aux indications du Code Pénal, des faits suivants :

- Mauvais traitements ;
- Privations ;
- Agressions ;
- Atteintes sexuelles ;
- Abus divers (notamment financiers) ;
- Maltraitance ;
- Défaut de soin…

Le **numéro national 3977** est un dispositif d'alerte sur les risques de maltraitance envers les personnes âgées et les adultes en situation de handicap.

L'accueil téléphonique est ouvert du lundi au vendredi de **9h à 19h**, et sur des relais locaux.

L'objectif est d'assurer une **écoute approfondie et un accompagnement** jusqu'à la cessation de la maltraitance.

La démarche qualité

Le SAVS APF France handicap de Douai est un établissement social et médico-social (ESMS) qui est soumis à l'obligation de réaliser, périodiquement, des **évaluations internes et externes**.

La démarche qualité est une **dynamique de progression** qui a pour objectif une **plus grande satisfaction des personnes accompagnées**.

Elle porte non seulement sur le cœur de métier, c'est-à-dire **l'intervention au domicile**, mais aussi sur la **culture et les valeurs de l'association**.

C'est un processus qui concerne toutes les activités qui concourent à la prestation proposée aux personnes accompagnées. Elle **s'inscrit dans la durée** et permet de suivre en continu les choix opérés, les décisions prises et les activités réalisées.

Participative, elle engage le responsable et mobilise l'ensemble de l'équipe.

Dynamique, elle crée **un état d'esprit collaboratif** soucieux de l'amélioration qui s'inscrit progressivement dans les pratiques professionnelles au quotidien : l'investissement consenti au début de la démarche permet par la suite d'être plus efficace chaque jour.

Votre dossier et la protection des données

La personne est informée que sera créé un « **dossier unique de l'usager numérique** » (ou DUUN), qui répond aux normes de sécurisation des données personnelles, déclaré auprès de la Commission Nationale Informatique et Liberté (CNIL) et en conformité avec le Règlement Européen RGPD (mai 2018).

Il est décrit comme tel : « Le dossier vise à **rassembler**, **conserver** et **formaliser** l'ensemble des informations utiles à l'accompagnement selon une organisation préétablie. Il permet, tant pour les personnes accompagnées que pour les professionnels, **d'assurer la mémoire des actions entreprises** et de **faciliter la compréhension du parcours de vie**. Ce support est renseigné et utilisé par les professionnels au quotidien. Il retranscrit les pratiques en éléments communicables et compréhensibles par la personne accompagnée ».

La personne peut demander à **avoir accès à son dossier numérique**, en adressant une **demande écrite** accompagnée d'une copie de **pièce d'identité** au secrétariat du SAVS APF France handicap de Douai. **Une extraction papier** sera alors produite dans les plus brefs délais et la personne pourra venir la récupérer en main propre (ou en lettre recommandée avec accusé de réception au nom de la personne).

Vos droits sont garantis par l'application des dispositions du Code de l'action sociale et des familles (notamment livret d'accueil, le contrat d'accompagnement, le projet personnalisé, la charte des droits et des libertés de la personne accueillie) ainsi que par les valeurs et la charte d'APF France handicap.

Un travail en réseau : les partenaires

La liste de nos partenaires est longue, mais les principaux sont les suivants :

Dans le domaine de la santé et du handicap : CPAM, MDPH, Conseil Départemental, revendeur de matériel médical, services d'aide à domicile, Cap Emploi, service de prévention santé ...

Dans le domaine des loisirs et de la culture : centres sociaux, associations sportives et/ou

Dans le domaine du logement : CAF, bailleurs...

Dans d'autres domaines : organismes de tutelle,

Le SAVS travaille en étroite collaboration avec l'antenne as-

La délégation départementale du Nord

Réparties sur l'ensemble du territoire, **les délégations d'APF France handicap** mènent des **actions de proximité** pour et avec les personnes en situation de handicap et leur famille.

Chaque département compte une délégation APF France handicap, avec un conseil APF composé d'adhérents élus, des locaux dédiés et la présence de professionnels.

Les délégations ont pour mission essentielle **d'accueillir et d'accompagner les personnes en situation de handicap et leurs proches**, elles assurent aussi les missions locales de **revendication et dynamise le mouvement associatif.**

Délégation APF du Nord

231, rue Nationale
59000 Lille

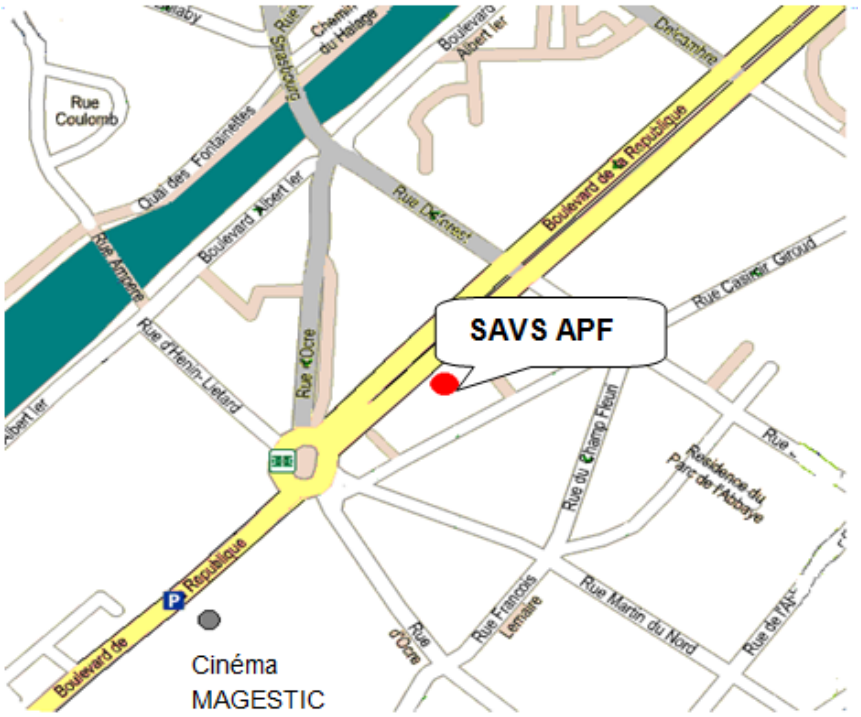
http://dd59.blogs.apf.asso.fr/

tél. : 03 20 57 99 84 - fax. : 03 20 54 34 91

Près de chez vous :

Antenne Associative Douai
Maison de Proximité
11, Rue Camille Guérin
59500 DOUAI

Où nous trouver?



SAVS APF France handicap

766 boulevard de la République – 59500 Douai

Tél. 03.27.93.06.93

E-mail : savs.douai@apf.asso.fr

Autoroute : A21 sortie 23 vers Douai-Nord / Saint-Amand-Les-Eaux / Tournai / Orchies / Waziers

Tram : Ligne A, arrêt Sous-préfecture

Bus : Ligne 2, 5 ou 6, arrêt Sous-préfecture

SNCF : Gare de Douai (à 1200 m)

Le secrétariat est joignable :	
Lundi	De 9h30 à 12h30 Et de 14h à 16h45
Mardi	De 14h à 16h45
Mercredi	Répondeur uniquement
Jeudi	De 9h30 à 12h30 Et de 14h à 16h45
Vendredi	De 9h30 à 12h30 Et de 14h à 16h45

En dehors de ces horaires, n'hésitez pas à laisser un message sur le répondeur, les messages sont relevés régulièrement.

Horaires d'interventions : Les accompagnements s'organisent habituellement du lundi au jeudi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30, et le vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 16h30.

Moyens matériels : L'équipe du SAVS dispose de 2 véhicules adaptés au transport des personnes à mobilité réduite.

Espace libre

Espace libre

ANNEXE 1
Désignation de la personne de confiance

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance (article D311-0-4 du code de l'action sociale et des familles).

Parmi ses missions, elle pourra vous accompagner dans vos démarches liées à votre santé et, si un jour vous êtes hors d'état d'exprimer votre volonté, elle sera consultée en priorité pour l'exprimer : elle pourra recevoir l'information médicale à votre place **et sera votre porte-parole.**

Toute personne majeure de votre entourage en qui vous avez confiance et qui est d'accord pour assumer cette mission peut être désignée. Ce peut être votre conjoint, un de vos enfants ou un de vos parents, un ami, un proche, votre médecin traitant.

La désignation doit se faire par écrit : vous pouvez la faire sur papier libre, daté et signé, en précisant les nom, prénoms, coordonnées pour que la personne désignée soit joignable ou utiliser le formulaire prévu à cet effet. La personne désignée doit cosigner le document.

Il est important que les professionnels de santé soient informés que vous avez choisi votre personne de confiance et aient ses coordonnées dans votre dossier : il est recommandé que ce document soit intégré dans le dossier médical de votre médecin traitant. Vous pouvez également le conserver avec vous.

À terme, le nom de votre personne de confiance pourrait être inscrit sur votre Dossier Médical Partagé.

Il est important également que les proches soient informés que vous avez choisi une personne de confiance et con-