



## LIVRET D'ACCUEIL

### Service d'Accompagnement à la Vie Sociale **L'ENVOL**

#### CONTACT :

##### **SAVS L'ENVOL**

Résidence le Galium

125 Avenue du Président

Roosevelt 26600 Tain

L'Hermitage

Tél : 04.75.09.10.14

Mail : [savs.envol@teppe.org](mailto:savs.envol@teppe.org)

#### HORAIRES D'OUVERTURE :

10h - 18h du lundi au vendredi



<b>SOMMAIRE</b>
-----------------

<b>Le mot du directeur</b> .....	<b>2</b>
<b>I – Qu'est-ce qu'un SAVS ?</b> .....	<b>3</b>
<b>II – Qui accueille-t-on ?</b> .....	<b>3</b>
<b>III- L'équipe</b> .....	<b>4</b>
<b>IV – Que proposons-nous ?</b> .....	<b>5</b>
<b>V- Votre accompagnement</b> .....	<b>6</b>
5-1 - Les temps d'accueil.....	7
5-2 - Les rencontres .....	7
<b>VI- Descriptif de nos prestations</b> .....	<b>8</b>
<b>VII- Nos partenaires</b> .....	<b>9</b>
<b>VIII – Notre organisation et fonctionnement</b> .....	<b>9</b>
8-1- La procédures d'admission .....	9
8-2- Financement .....	9
8-3- Les outils de mise en place des droits des usagers .....	9
8-4- Les outils d'accompagnement et de communication .....	10
8-5- La fin de votre accompagnement et sa préparation .....	10
<b>IX- Les droits et recours</b> .....	<b>11</b>
9-1 Dossier informatisé .....	11
9-2 Recours à un médiateur.....	11
9-3 La bientraitance .....	12
<b>X- L'évaluation de la satisfaction</b> .....	<b>12</b>
10-1 Une enquête de satisfaction.....	12
10-2 Les rencontres collectives.....	12
<b>XI- Présentation de l'association gestionnaire</b> .....	<b>12</b>
11-1 L'histoire de la Teppe.....	12
11-2 Les différents services.....	12
11-2 Le plan d'accès.....	13
<b>XII- Annuaire et informations pratiques</b> .....	<b>14</b>
<b>XIII- Annexes</b> .....	<b>16</b>
<i>Annexe n°1 : Charte des droits et des libertés</i>	
<i>Annexe n°2 : Charte de bientraitance</i>	
<i>Annexe n°3 : Charte qualité</i>	
<i>Annexe n°4 : Liste des médiateurs de la Drôme</i>	
<i>Annexe n°5 : Plan d'accès</i>	

## *Le mot du Directeur*



Madame, Monsieur,

Le Directeur et le personnel sont heureux de vous accueillir au Service d'Accompagnement à la Vie Sociale (SAVS).

Vous allez progressivement découvrir les différentes formes de prestations que peut vous apporter le service d'accompagnement.

Nous espérons qu'il correspondra à vos attentes.

Afin de faciliter votre arrivée parmi nous, nous avons élaboré ce livret d'accueil.

Il vous présente l'organisation et les interventions du SAVS.

Nous vous remettrons également pour signature :

- Le règlement de fonctionnement,
- Le Document Individuel d'Accompagnement

Nous vous souhaitons la bienvenue...

Le Directeur

M. François LUIGGI

## I. Qu'est-ce qu'un SAVS ?

### Les missions du SAVS

---

Le service d'accompagnement à la vie sociale (SAVS) a pour objet « de contribuer à la réalisation du projet de vie de personnes adultes en situation de handicap 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. » (*Article D 312-155-5 du code de l'action sociale et des familles*).

Le SAVS est encadré par les deux lois de 2002 et 2005, la première instaurant les obligations des institutions sociales et médico-sociales, la seconde redéfinissant les droits des personnes handicapées :

- La loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.
- La loi n°2005-102 du 11 février 2005 « loi pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées ».

## II. Qui accueille-t-on ?

Le SAVS accueille 30 personnes des hommes et des femmes qui résident sur le secteur Drôme et Ardèche (dans un rayon de 30 minutes autour de Tain l'Hermitage).

Nous accompagnons des personnes de plus de 18 ans qui bénéficient d' une notification MDPH (cette notification vous permet d'être accompagnés par un service SAVS.)

Les personnes accompagnées par le SAVS vivent à domicile (seules, en couple ou en famille avec ou sans enfant) et exercent ou pas une activité professionnelle (ESAT, en EA : Entreprise Adaptée ou en entreprise du milieu ordinaire classique).

Vous pouvez être bénéficiaires ou pas d'une mesure de protection légale de type (curatelle, tutelle...)

### III .L'équipe

L'équipe du S.A.V.S. est pluridisciplinaire et se compose actuellement de :

#### Adjoint de direction :

- ❖ Arrête la mise en œuvre de la politique d'accueil et d'accompagnement
- ❖ Prononce les réorientations et les fins d'accompagnements en lien avec la MDPH
- ❖ Assure la mise en œuvre de la politique de ressources humaines en lien avec le DRH.

#### Adjoint de direction associé :

- ❖ Garant de la mise en application du projet d'établissement
- ❖ Encadre et anime l'équipe éducative
- ❖ Met en œuvre et suit les projets d'accompagnement personnalisés
- ❖ Organise le fonctionnement du service
- ❖ Assure le lien entre les services internes et externes

#### Secrétariat :

- ❖ Assure la gestion administrative

#### Psychologue :

- ❖ Participe à la réflexion d'équipe sur le travail d'élaboration du projet d'accompagnement personnalisé



#### Equipe d'accompagnement :

- ❖ Accueille, écoute et soutien des personnes
- ❖ Est responsable du suivi individuel
- ❖ Met en œuvre les axes du projet d'accompagnement personnalisé définis avec vous
- ❖ Assure le lien entre les différents partenaires

#### Assistante du service social :

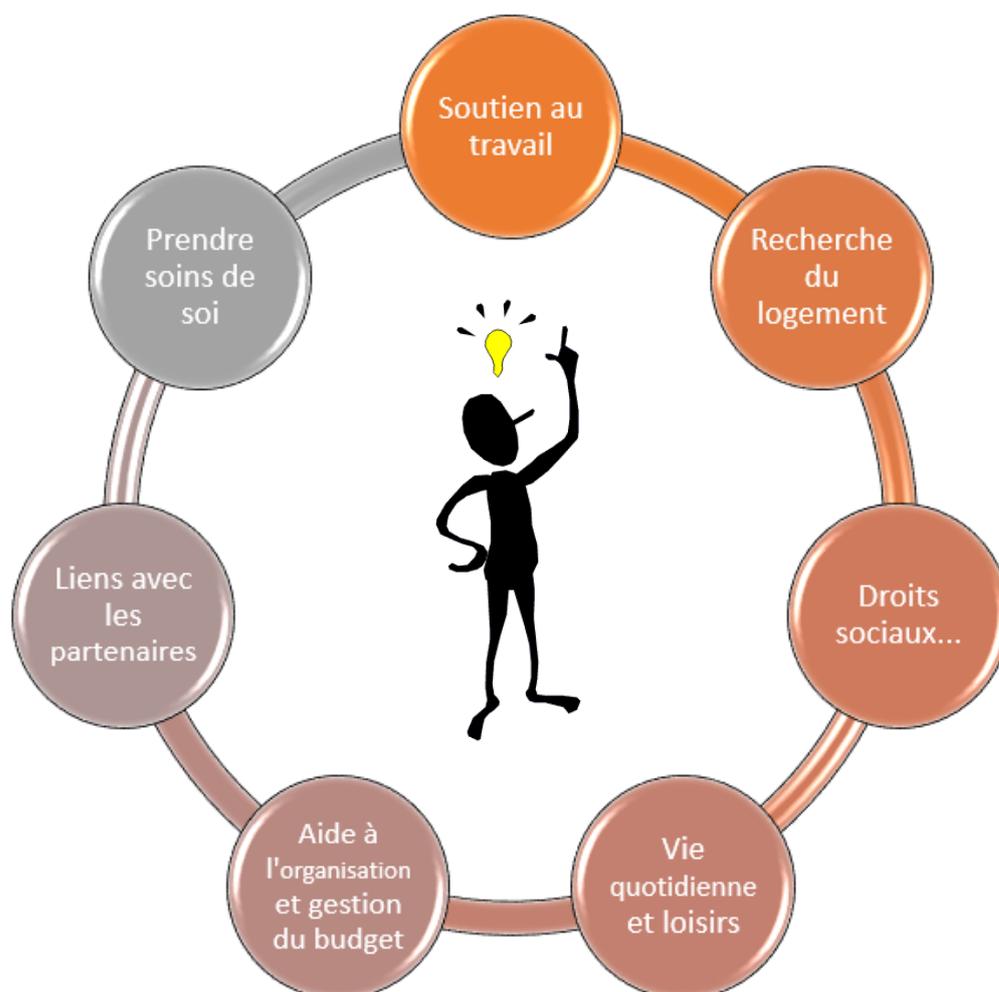
- ❖ Démarche administrative d'admission
- ❖ Travaille en lien avec les équipes sur le projet d'accompagnement personnalisé.
- ❖ Apporte un conseil aux équipes

## IV. Que proposons-nous ?

Le SAVS est ouvert en jours ouvrés (du lundi au vendredi), il est fermé les week-ends dimanche et les jours fériés. Les personnes accompagnées doivent être en capacités de faire appel aux personnes qui pourront intervenir en cas d'urgence (voir mémo P15-16).

Le répondeur téléphonique est consulté chaque matin afin de gérer les différents messages laissés.

Les temps d'accompagnement s'organisent en fonction des rendez-vous en accord avec la personne : au domicile, dans les locaux du service, sur divers lieux adaptés.



## V. Votre Accompagnement

### Nos objectifs :

Nous vous proposons un accompagnement dans les actes de la vie quotidienne afin de pouvoir vous aider à vivre le plus sereinement à votre domicile. Des conseils vous sont proposés par l'équipe sans pour autant faire à votre place. Les objectifs à atteindre sont de développer et maintenir votre autonomie de manière à soutenir votre projet de vie.

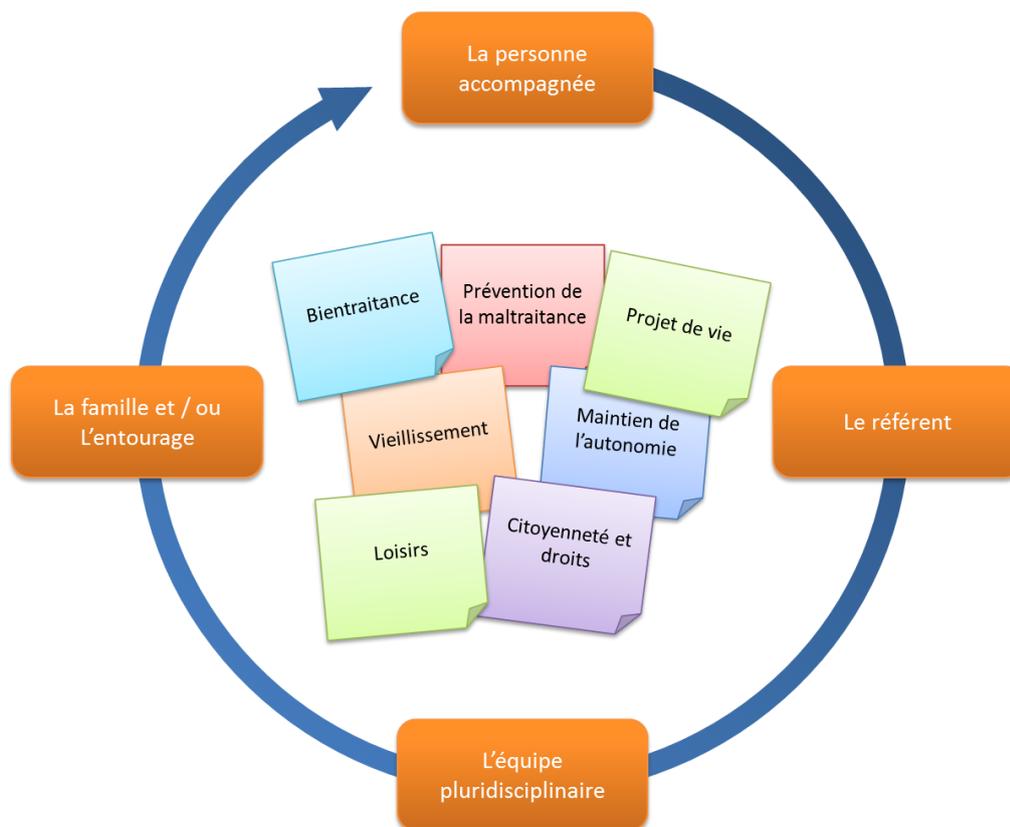
### Nos missions :

Elles s'articulent autour de deux axes :

- la mise en place de prestations qui sont présentés dès votre procédure d'admission.
- un rôle de coordination afin de vous inscrire dans un réseau de partenaires ouvert sur les services de proximité de votre lieu de résidence.

Le SAVS l'envol vous propose un accompagnement en milieu ouvert et personnalisé.

Votre accompagnement est axé dans un premier temps sur le **Document Individuel d'Accompagnement (DIA)** puis sur  **votre Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP)**. Ce document est élaboré avec vous et l'éducateur référent projet et validé en équipe pluridisciplinaire dans les 6 mois qui suivent l'admission.



### L'équipe du SAVS vous propose :

- Un accompagnement adapté à vos potentialités comme à vos limites et ce en fonction de vos souhaits.
- Un accompagnement social en milieu ordinaire pour vous permettre de vous inscrire dans votre environnement social, à votre place de citoyen.
- Une information sur les différents dispositifs d'aide existant dans la cité.
- Un soutien dans l'apprentissage à la vie sociale pour faciliter une meilleure autonomie.

#### 5.1. Les temps d'accueil

---

Les éducateurs présents sont joignables sur leurs téléphones professionnels et sur le téléphone fixe (le répondeur est consulté chaque jour). Ils reçoivent sur rendez-vous au bureau où au domicile.

Les horaires d'ouverture et de fermeture du bureau de l'équipe ont été organisés en fonction des besoins et attentes des personnes tout en tenant compte de leurs horaires de travail sur une base de **10 h à 18h**.

Toutes les visites et demandes sont retranscrites sur un support écrit ainsi en cas d'absence au bureau de l'éducateur référent celui-ci est informé et pourra prendre le relais si besoin.

#### 5.2 Les rencontres

---

L'équipe adapte une souplesse concernant les horaires de présence. En cas de besoin ou de situation d'urgence, les professionnels peuvent être amenés à intervenir en dehors du cadre habituel des horaires de fonctionnement et cela en accord avec le cadre de direction.

### Avec l'éducateur référent projet

Un référent, membre de l'équipe, est nommé pour chaque personne accompagnée dès son admission. Il assure votre accompagnement lors des visites à domicile, au bureau du SAVS, à l'extérieur et sous forme d'échanges téléphonique. Il a comme mission de coordonner les interventions autour de votre Projet d'Accompagnement Personnalisé.

Un référent est nommé pour une période de 4 ans. Dans certaines situations une co-référence peut être mise en place. Les rencontres sont organisées à votre demande et ou sur proposition du référent.

Les rendez-vous sont programmés le plus souvent à l'avance et tiennent compte de vos horaires de travail ou de vos différents engagements. Le rythme des rencontres est variable, il peut être défini dans le projet d'accompagnement mais reste modulable suivant les besoins, les difficultés du moment. En l'absence de l'éducateur référent, le relais est assuré par un autre membre de l'équipe.

### Avec un responsable hiérarchique

Des rencontres peuvent avoir lieu à votre initiative, de votre référent, de votre représentant légal ou du responsable du service. Pour :

- A votre admission pour la signature de votre DIA et du règlement de fonctionnement,
- La finalisation de votre Projet d'Accompagnement Personnalisé,

- Faire le point sur une situation particulière,
- Rappeler le règlement intérieur.

## Avec les couples

Un certain nombre de personnes vivent en couple avec un(e) partenaire qui bénéficie ou non d'un accompagnement du SAVS. Dans le cas où les deux membres du couple sont suivis par un SAVS, chacun bénéficie d'un référent et d'un accompagnement différencié.

Cependant, des rencontres peuvent avoir lieu en présence du couple et des 2 référents autour des questions liées à vos différents projets, à la parentalité ...

## VI. Descriptif de nos prestations

Les prestations d'accompagnement permettent de renforcer l'autonomie et de maintenir des savoir-faire. Ces prestations sont variées, elles évoluent en fonction de chaque personne de vos besoins du moment et de votre parcours de vie.

### Ecoute et soutien



Des échanges téléphoniques  
Des échanges lors des temps de permanences et lors d'un RDV

### Vie quotidienne



M'aider à m'orienter dans tous mes déplacements  
Me conseiller dans l'entretien du logement, dans mes achats

### Logement



Chercher un logement  
S'installer dans son logement

### Lien avec les partenaires



Employeur (ESAT, EA...)  
Familles  
Curatelles – Aide à domicile...

### Accès aux droits



Connaitre mes droits  
Comprendre mes courriers  
Me guider dans mes démarches

### Soins – Hygiène Prendre soin de soi



M'informer et m'orienter vers des soins adaptés

### Culture – Loisirs



Organiser mes vacances  
Découvrir les activités de proximité

## VII. Nos partenaires

Le SAVS s'inscrit dans une logique de coordination avec un réseau de proximité afin de mettre en place des relais, des collaborations avec des structures existantes sur le territoire d'intervention (ces collaborations sont formalisées par des conventions : Acc'Ent et Culture du Cœur, centre de formation...).

Pour mener à bien cet accompagnement, les professionnels travaillent avec des partenaires, différents selon votre projet. Ce travail de proximité s'inscrit dans une complémentarité des compétences afin de vous permettre de trouver des ressources et des repères utiles tout au long de votre parcours de vie dans la cité.

Ce réseau de partenaires évolue en fonction de vos projets et de vos besoins. Ces partenaires peuvent être internes ou externes.

## VIII. Notre organisation et fonctionnement

### 8.1 La procédure d'admission

---

Une fois votre candidature retenue, un entretien d'accueil à lieu avec la direction et l'éducateur référent désigné lors de la réunion d'équipe.

Lors de ce rendez-vous le Document Individuel d'Accompagnement vous est présenté, et complété avec vous. Ce contrat est alors signé avec vous ou votre représentant légal et en co-signature avec le référent désigné et la Direction.

### 8.2 Participation financière

---

L'organisme financeur de votre accompagnement SAVS est le Conseil Département. Il vous est demandé lors de la procédure d'admission de faire une demande d'aide sociale auprès de celui-ci. Pour le département de la Drôme, vous ne vous acquittez d'aucune participation financière durant votre accompagnement SAVS.

Pour les autres départements, veuillez-vous référer au règlement d'aide sociale de celui-ci.

Vous vivez en milieu ordinaire et assumez l'ensemble de vos frais personnel (loyer, nourriture, loisir, etc...)

### 8.3 Les outils de mise en place des droits des usagers

---

A ce livret sont annexés :



- Charte des droits et libertés de la personne accueillie (annexe 1)
- Charte de bientraitance (annexe 2)
- Charte qualité (annexe 3)
- Liste des médiateurs – Drôme (annexe 4)



Sont signé avec vous :

- Document Individuel d'Accompagnement
- Règlement de fonctionnement
- Projet d'Accompagnement Personnalisé (dans les 6 mois qui suivent votre admission)

#### 8. 4 Les outils d'accompagnement et de communication

L'équipe dispose :

##### ➤ **De bureaux**

De bureaux de 75 m2 avec parking, situé à Tain l'Hermitage comprenant un lieu d'accueil et de deux espaces bureaux informatisés permettant la mise en place d'entretien individuel respectant la confidentialité des échanges.

##### ➤ **Téléphone, boîte mail et boîte postale**

Une ligne fixe est installée dans le bureau du service et chaque professionnel dispose d'un téléphone portable.

Ces outils permettent de recueillir au quotidien des informations, des messages, des demandes verbales et/ou téléphoniques des usagers et /ou des partenaires.

##### ➤ **Les visites à domicile (VAD)**

Dès la première prise de contact nous abordons la spécificité du VAD afin de ne pas vivre ces rencontres comme une intrusion.

Les VAD peuvent être ponctuelles ou régulières. Elles sont des temps de rencontre individuel qui se font toujours après votre accord et suite à un rendez-vous programmé à l'avance. Ce temps de rencontre permet de répondre à vos besoins en lien avec vos objectifs définis en amont : l'entretien de votre logement, course, tri administratif.

#### 8. 5 La fin de votre accompagnement et sa préparation

Le SAVS n'est pas une prestation à titre définitif. Vous ou l'équipe éducative peuvent arrêter l'accompagnement dans le respect des procédures réglementaires.

##### ➤ **A l'initiative du service**



Il y a rupture de contrat dans les cas suivants :

- Non-respect du règlement de fonctionnement,
- Non-respect des engagements en lien au document individuel d'accompagnement.
- Suite à l'échéance de la notification de la MDPH

Une rencontre est organisée avec vous et votre référent pour connaître les orientations du projet : poursuivre l'accompagnement ou organiser son arrêt.

Si le choix est fait d'un arrêt de l'accompagnement, un courrier signifiant la fin de l'accompagnement vous est adressé avec un préavis d'au moins un mois. Il précise la date de fin de votre accompagnement sous couvert de la validation auprès de la MDPH.

### ➤ A votre initiative

En dehors des échéances fixées par l'orientation MDPH, vous avez la possibilité de demander l'arrêt de son accompagnement par le SAVS.

Pour cela un courrier vous est demandé afin que vous signifiez votre souhait de mettre fin à votre accompagnement. Il est transmis à la direction. Une réponse est faite par l'adjoint de Direction afin de signifier la prise en compte de votre demande et un délai d'au moins un mois vous est concédé.

## IX. Les droits et Recours

### 9.1 Dossier informatisé

---

En application de la loi du 6 janvier 1978 et du décret du 17 juillet 1978 et suivants, certaines informations vous concernant seront inscrites dans votre dossier, sauf opposition de votre part. Une partie des données est informatisée. La constitution de ces dossiers informatisés a fait l'objet d'une déclaration à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Conformément à la loi du 2 janvier 2002 vous pouvez avoir accès votre dossier. Renseignez-vous auprès du personnel ou du responsable de votre service. L'accès aux informations contenues dans le dossier peut être demandé par :

- Vous-même,
- Votre tuteur, si vous faites l'objet d'une tutelle (vous ne pouvez alors obtenir communication de votre dossier que par l'intermédiaire de votre tuteur)
- Le médecin désigné, le cas échéant, comme intermédiaire par une des personnes citées ci-dessus.

La demande doit être adressée par écrit au directeur de l'établissement.

### 9.2 Recours à un médiateur (annexe 4)

---

Le personnel est disponible pour répondre à vos besoins et entendre vos réclamations. Si vous ne pouvez obtenir satisfaction, vous pouvez avoir recours soit à :

- **Une commission des usagers** qui recueille et traite les réclamations et plaintes qui n'auraient pu trouver réponse auprès du personnel des services. Renseignez-vous, en cas de besoin, auprès de l'adjoint de direction ou de son associé.
- **Une personne dite « personne qualifiée »**. Le Code de l'Action Sociale et des familles précise que « toute personne prise en charge dans un établissement médico-social, ou son représentant légal, peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'Etat dans le département, le directeur général de l'ARS et le président du Conseil Départemental. La mission des personnes qualifiées consiste à accompagner et conseiller les usagers dans les démarches et la résolution de leurs difficultés.

### 9.3 La bientraitance (annexe 2)

---

La «Bientraitance» est inscrite dans une préoccupation constante dans la façon de conduire votre accompagnement. Elle s'appuie sur le savoir, le savoir-faire et le savoir être de chaque professionnel.

## **X. L'évaluation de votre satisfaction**

### 10.1 Une enquête de satisfaction

---

Une enquête de satisfaction est réalisée auprès de tous les usagers du service, elle est diffusée une fois par an. Elle permet de vérifier que les prestations offertes par le service correspondent à vos besoins et attentes. Elle permet de prendre en compte vos remarques, vos observations, vos suggestions, d'adapter vos réponses et d'améliorer ainsi la qualité du service.

### 10.2 Les rencontres collectives

---

Trois fois par an nous organisons un temps de rencontres et d'échanges au cours desquels sont recueillies vos attentes, vos demandes et vos observations.

Nous pouvons aborder différent thème :

- Echanges sur l'accompagnement social ou sur les questions liées à la citoyenneté
- Sur l'organisation du Service, ses modes d'interventions, les activités et les sorties proposées sur les communes environnantes.
- Sur l'élaboration du Projet de Service et sur les enquêtes de satisfaction à mener auprès de toutes personnes accompagnées, etc

## **XI - Présentation de l'association gestionnaire**

### 11.1 L'histoire de la Teppe

---

Le S.A.V.S. se trouve sur le site de l'Etablissement Médical de la Teppe, à TAIN l'HERMITAGE. Il accompagne des personnes résidant sur le canton de l'Hermitage ou le secteur Drome-Nord (environ 30 minutes).

Le S.A.V.S est l'une des structures médico-sociales gérées par l'Association « Etablissement Médical de la Teppe ». Cette structure s'inscrit dans l'histoire de « La Teppe », institution fondée en 1856. Dédiée dès son origine aux soins et à la prise en charge des personnes épileptiques, la Teppe est à ce titre le plus ancien « Centre spécialisé » d'Europe dans son domaine.

### 11.2 Les différents services

Secteurs	Pôles	Activités	Unités
SANITAIRE	Centre de Lutte contre Epilepsie	Bilans et adaptation	UON - EEG Vidéo C. externes Neurologie
		Réinsertion	Unité d'Insertion
		Épilepsies et troubles psychiques	St Luc, Louis de Larnage
		Épilepsies et troubles associés	St Joseph, St André
	Psychiatrie	Hospitalisations	La Cerisaie
		Consultations	C. externes Psychiatrie
		Réseau périnatalité et troubles psychiques	Psychiatrie et Périnatalité
MEDICO-SOCIAL	Personnes âgées	Établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes	EHPAD Hermitage EHPAD Ile Fleurie- La Roche de Glun
	Adultes handicapés	Foyer d'hébergement	
		Foyer appartement	Les Lavandes - Le Galium
		SAVS	L'Envol
		Foyers d'accueil médicalisé	Patio et Arc-en-Ciel
	Maison d'accueil spécialisée	Les Collines	
	Travailleurs protégés	ESAT	Les Ateliers de l'Hermitage
Milieu Ordinaire	Reconnaissance en Qualité de Travailleur Handicapé	Entreprise Adaptée	Blanchisserie - Espaces verts et prestations de services

La Teppe est membre fondateur de l'Institut des Epilepsies (IDEE) et de la Fédération des Associations Handicaps Rares à Composante Epilepsie Sévère (FAHRES)

Pour suivre l'actualité en directe de l'ETABLISSEMENT : <http://www.teppe.org>

### 11.3 Le plan d'accès (annexe 5)

Situé à Tain-l'Hermitage dans la Drôme, la TEPPE est très facilement accessible depuis Lyon (80 km) et Valence (15 km). Autoroute A7, la route nationale 7, par les gares SNCF de Valence-TGV, Valence-ville et de Tain l'Hermitage.

<b>XII. Annuaire et Informations pratiques</b>
--

Par le Standard de la Teppe : 04 75 07 59 69

*Et demandé le poste :*

<b>Adjoint de Direction</b>	<a href="mailto:claudeducourthial@teppe.org">claudeducourthial@teppe.org</a>	33 18	Claude Ducourthial
<b>Adjoint de Direction Associé</b>	<a href="mailto:lynecaillet@teppe.org">lynecaillet@teppe.org</a>	33 17	Lyne Caillet
<b>SAVS</b>	<a href="mailto:savs.envol@teppe.org">savs.envol@teppe.org</a>	1014	Nelly Levrero : 06 88 06 36 39 Emmanuel Fabre : 06 25 23 29 67 Perrine Savoye : 06 09 15 54 91
<b>Assistante Sociale</b>	<a href="mailto:agnes.ponton@teppe.org">agnes.ponton@teppe.org</a>	88 72	Agnès Ponton : 04 75 07 88 72
<b>Direction Générale</b>	<a href="mailto:nathalie.ballery@teppe.org">nathalie.ballery@teppe.org</a>	3302	Secrétaire de Direction : Nathalie Ballery

Foyer Appartement (bureau équipe)	04 75 07 52 13
MDPH Drôme	04 75 79 70 09
MDPH Ardèche	0800 07 07 00
CMS Tain	04 75 08 33 55
CMS Tournon	04 75 07 07 10
Police ou Gendarmerie	17
SAMU	15
Pompiers	112 ou 18
Centre Hospitalier Romans (urgence)	04 75 05 75 06
Centre Hospitalier St Vallier (urgence)	04 75 23 80 50
Pharmacie de garde (secteur Tournon, Tain)	04 75 08 09 10
Allo escroquerie	<b>0 805 805 817</b>
Maltraitance	3977
SOS amitié	04 77 74 52 52
Centre Anti-Poisons	LYON : 04 72 11 69 11

**Informations Pratiques ...**

Que devez-vous faire si ... :

**J'ai perdu ma carte bancaire (ou un chèque) ou suis victime d'escroquerie bancaire?**

*Je contacte rapidement ma banque pour faire opposition et informer de la situation.*

*En cas de vol, je me rends à la gendarmerie pour déposer une plainte.*

**Vous avez une fuite d'eau importante ?**

- 1. Supprimez la cause du dégât des eaux : coupez l'eau dans votre logement ! Si l'eau vient d'un autre logement ou des parties communes, alertez au plus vite le voisin ou le gardien.*
- 2. Coupez l'électricité si votre logement est envahi d'eau.*
- 3. Si vous êtes à l'origine du sinistre : prenez contact avec tous les voisins impliqués, vous allez devoir rapidement remplir avec chacun d'eux un constat amiable de dégât des eaux.*
- 4. Appelez votre assurance pour déclarer votre dégât des eaux.*

**Je suspecte une fuite de Gaz ?**

- 1. Ouvrez les fenêtres.*
- 2. Fermez votre arrivée de gaz.*
- 3. Évitez les flammes et les étincelles.*
- 4. Ne touchez à aucun appareil électrique ni téléphone.*
- 5. Sortez de votre domicile pour contacter le n° Vert Urgence Sécurité Gaz au **0 800 47 33 33** (appel gratuit depuis un poste fixe).*

**J'ai un grave problème électrique ?**

*Je commence par couper le compteur électrique général, puis en cas d'urgence, vous pouvez appeler Enedis (ex ERDF) à ce numéro : **09 72 67 50 26**.*

**Bloc-notes**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## XIII. ANNEXES

**Annexe n°1** : *Charte des droits et des libertés*

**Annexe n°2** : *Charte de bientraitance*

**Annexe n°3** : *Charte qualité*

**Annexe n°4** : *Liste des médiateurs de la Drôme*

**Annexe n°5** : *Plan d'accès*

## Annexe 1

## Charte des droits et des libertés de la personne accueillie



1. Nul ne peut faire l'objet de discrimination.



2. La personne doit se voir proposer un accompagnement individualisé, le plus adapté à ses besoins.



3. La personne a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur son accompagnement, sur ses droits, sur l'organisation et le fonctionnement de la structure. Elle a accès aux informations la concernant.



4. La personne dispose du libre choix dans le cadre de tout mode d'accompagnement, son consentement éclairé doit être recherché. Le droit à la participation directe lui est garanti



5. La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie.



6. L'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux.



7. Il est garanti à la personne le respect de la confidentialité des informations la concernant, le droit à la protection, le droit à la sécurité, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.



8. Il est garanti à la personne le droit de circuler librement. La personne résidente peut conserver des biens, effets personnels et disposer de son patrimoine et de ses revenus.



9. Les conséquences résultant de la situation d'handicap et de l'accompagnement associé doivent être prises en considération.



10. L'exercice effectif des droits civiques est facilité.



11. Le droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui.



12. Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti. Le droit à l'intimité doit être préservé.

Téléchargez la version complète de la CHARTE DES DROITS ET LIBERTES sur :  
[http://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/exe\\_a4\\_accue284e.pdf](http://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/exe_a4_accue284e.pdf)

## Annexe 2



## « CHARTE DE BIENTRAITANCE »



❶ Prendre en considération la **liberté de choix et de décision** du patient / résident afin de maintenir son **autonomie**

❷ Respecter **l'espace personnel** du patient / résident et son **intimité**

*Le respect :  
c'est comme le  
sourire, ça ne  
coûte rien et  
tout le monde  
aime ça.*

❸ Préserver la **dignité** du patient / résident et son **estime de soi**

❹ Identifier les **inquiétudes et les douleurs** du patient / résident et chercher ensemble les réponses

❺ Prendre en compte les **goûts, les habitudes alimentaires** du patient / résident et faire du repas un moment de plaisir

❻ Favoriser les **déplacements** du patient / résident en respectant son confort, son rythme, et en tenant compte de ses **désirs d'aller et venir** ainsi que sa pathologie

❼ Favoriser les **liens et les échanges** avec les proches et l'entourage du patient / résident

❸ **Accompagner** le patient / résident dans sa **fin de vie**

**« Être bientraitant » : c'est préserver l'individualité, considérer l'individu comme une personne à part entière et la respecter en tant que telle**



## Annexe 3

# CHARTRE QUALITE

Dans le cadre des moyens mis à sa disposition,

## L'ETABLISSEMENT MEDICAL DE LA TEPPE

- ☞ S'engage à veiller à la **sécurité** de ses usagers par :
  - Un personnel formé et compétent
  - Un programme de prévention des risques
  - Des vigilances sanitaires coordonnées et opérationnelles
  - La rénovation régulière des locaux et des matériels.
  
- ☞ S'engage à assurer la **continuité** de la prise en charge et des soins par :
  - L'organisation du travail des équipes pluridisciplinaires
  - Une prise en charge globale des usagers
  - Un travail en réseau avec d'autres structures de soins et de prise en charge.
  - L'information de l'utilisateur et de l'ensemble des acteurs de sa prise en charge pendant le séjour et lors de la sortie
  
- ☞ S'engage à assurer la **qualité et l'efficacité** de la prise en charge et des soins par :
  - La formation permanente de ses personnels
  - L'adaptation constante aux nouvelles techniques
  - Une évaluation régulière des pratiques de prise en charge
  
- ☞ S'engage à veiller à la **satisfaction** de ses usagers par :
  - Une évaluation régulière des besoins et de la satisfaction des usagers
  - Une politique d'accueil et d'information des usagers
  - Le respect des droits du patient
  - Une politique hôtelière adaptée
  - Une politique de transparence sur le fonctionnement de l'établissement.

**La Direction**

## Annexe 4

**LISTE DES PERSONNES QUALIFIEES****COORDONNEES**

<b>Nom – Prénom</b>	<b>Titre, association</b>	<b>N° de téléphone fixe</b>	<b>N° téléphone portable</b>	<b>Adresse mail</b>	<b>Commune de résidence</b>
ANDRE Daniel	Administrateur à la Caisse d'Allocations Familiales de la Drôme (CAF)	04 75 58 10 65	06 27 99 07 08	dandrecfc@orange.fr	SILLHAC (07)
BELLE Michel	Président du Comité Départemental des Retraités et Personnes Agées (CODERPA)	04 75 45 70 59	/	bellem@wanadoo.fr	MONTCHENU
BRUN Christian	Vice-président de l'Association pour les Adultes et Jeunes Handicapés « APAJH »	/	06 38 42 86 30	cbrun@apajh-drôme.org	MONTELLIER
GRANGIER Jean-Claude	Ancien chef de service personnes âgées – Conseil Général de la Drôme	09 52 68 95 63	06 25 19 44 28	grangier@yahoo.fr	ST MARCEL LES VALENCE
TIME Marie-Catherine	Représentante du conseil départemental de l'Association des Paralyés de France (APF)	/	06 08 62 81 46	marie-catherine.time@neuf.fr	MONTELLIMAR
VEYRET Chantal	Présidente de l'Union Départementale des Associations Familiales de la Drôme (UDAF)	04 75 44 34 78	06 08 34 22 71	cveyret@udaf26.unaf.fr	VALENCE

Les usagers peuvent également saisir par courrier la personne qualifiée de son choix et transmettre sa demande, sous double enveloppe, à l'adresse de l'institution de son choix dont les coordonnées figurent ci-dessus.

Annexe 5

# Plan d'accès au SAVS

