

MEMHEB

Mémento Hébergement

#trajets

Préambule	3
Bienvenue à l'hébergement Trajets !	4
Prestations, admissions & orientations	6
Prestations	7
Références légales, normatives et institutionnelles	14
Accompagnement	16
Qualité des prestations	24

Préambule

Notre logement nous protège des intempéries et de l'environnement. C'est là où l'on est soi-même, c'est notre intimité. Cet espace nous rassure et nous permet de nous sentir à l'aise. C'est le lieu de la protection physique et psychique mais, il ne doit pas être un refuge dont on ne sort jamais. Il doit être cette sécurité que l'on retrouve régulièrement et nous offre de bonnes conditions pour nous ouvrir au monde et vivre en société.

Le logement est une composante essentielle du développement de l'autonomie, un facteur d'inclusion sociale. Il participe au rétablissement en santé mentale qui implique, au-delà du logement, des réponses multiples aux besoins des personnes concernées comme : un suivi médical, un soutien au maintien dans le logement et au travail, l'accès au sport, à la culture et aux loisirs, à la participation citoyenne.

Bienvenue à l'hébergement Trajets !



Vous êtes dans une démarche d'admission ou bénéficiez d'une prestation d'hébergement ? Prenez quelques minutes pour lire ce mémento. S'il ne répond pas à vos interrogations, n'hésitez pas à questionner les professionnels de Trajets qui vous entourent.

La mission, que les professionnels se donnent, est de vous accompagner vers votre propre logement ou à une solution d'hébergement adaptée, dans laquelle vous pourrez expérimenter une autonomie la plus élevée possible.

Pour cela, nous vous proposons un large choix de prestations adaptées à vos besoins, vos compétences et vos souhaits : des structures résidentielles, des appartements accompagnés ou de suivi et de l'accompagnement à domicile.

Chaque prestation s'inscrit dans une temporalité et vous accompagne vers plus d'autonomie et d'émancipation. Notre action peut se résumer à :

« Bienvenue à l'hébergement ! Nous allons, avec vous, tout mettre en œuvre pour que vous ayez moins besoin de nous, voire plus du tout ! »

Yann BIOLLAY

Les termes désignant les personnes s'entendent aussi bien au masculin qu'au féminin.

Prestations, admissions & orientations



Prestations

Pour remplir notre mission, nous offrons un large choix de prestations adaptées à vos besoins et votre niveau d'autonomie :

- **Des structures résidentielles (rétablissement & formation)**

Il s'agit de petites structures accueillant une dizaine de personnes. Nous vous y proposons quotidiennement des accompagnements collectifs et individualisés ayant pour objectifs de vous former ou de vous réapproprier des compétences de vie quotidienne mais également de stabiliser votre santé mentale et situation sociale. C'est l'occasion pour vous de développer et mettre en place des projets et de vous préparer à une vie plus indépendante.

- **Des appartements accompagnés (transition)**

Il s'agit dans leur majorité d'appartements individuels qui vous permettent d'expérimenter cette vie autonome avec la sécurité d'une équipe professionnelle à proximité. C'est l'occasion d'investir votre logement et maximiser vos compétences en vue d'accéder à un appartement de suivi ou votre propre logement.

- **Des appartements de suivi
(insertion)**

Il s'agit dans leur majorité d'appartements individuels intégrés dans la cité. Ils vous permettent de vivre de manière très autonome avec des accompagnements sur rendez-vous, dans le logement ou à l'extérieur, et la sécurité de professionnels joignables 24h/24.

Les appartements de suivi peuvent être envisagés comme une dernière étape avant votre propre appartement ou comme un hébergement de longue durée.

- **De l'accompagnement à domicile
(inclusion)**

Nous vous proposons un accompagnement psycho-social modulable en fonction de vos besoins au sein de votre propre logement. Celui-ci se réalise sur rendez-vous, dans le logement ou à l'extérieur, et vous bénéficiez de la sécurité de professionnels joignables 24h/24.

Chaque année,
en moyenne 10
personnes changent
de prestation pour
expérimenter plus
d'autonomie et
4 autres quittent
l'hébergement Trajets
pour leur propre
logement.

Critères d'accueil

Nos prestations d'hébergement s'adressent à des personnes fragilisées dans leur santé mentale qui ont un projet de vie autonome. Nous pouvons vous y accueillir et vous accompagner si :

- Vous êtes au bénéfice d'une indication de la commission cantonale et Trajets,
- Vous êtes majeur,
- Vous êtes au bénéfice d'une reconnaissance d'invalidité ou ayant réalisé une demande,
- Vous avez une domiciliation en Suisse,
- Vous arrivez à vous exprimer à minima en français,
- Vous souhaitez construire un projet en collaboration avec les professionnels,
- Vos comportements et manifestations de symptômes en lien avec la santé ou la consommation sont compatibles avec la prestation,
- Vous participez à des activités régulières ou avez la volonté d'en mettre en place,
- Vous n'êtes pas sous mesure ou article pénal privatif de liberté.

Pour accéder à certaines prestations nous pouvons également évaluer votre capacité à vivre au sein d'un groupe, votre capacité à faire appel à des ressources extérieures en cas de besoin ou à gérer votre médication de manière autonome.

Processus d'admission

1. Adressez à la Commission Cantonale d'Indication une demande que vous trouverez sur le site du canton de Genève.
2. Contactez notre Service d'Admission et d'Orientation (sao@trajets.org).
3. Un premier entretien d'information et d'étude de votre demande vous est proposé.
4. Un second entretien avec visite de la prestation vers laquelle vous vous orientez vous est proposé.
5. Selon votre positionnement et l'évaluation du Service d'Admission et d'Orientation, votre entrée est planifiée ou votre candidature est placée sur liste d'attente.

Stage

Avant de s'engager dans un séjour plus long, Trajets peut vous proposer une période stage sur la prestation vers laquelle vous vous orientez. Les stages sont proposés pour une durée maximum de trois semaines.

À l'issue de celui-ci, un bilan/évaluation vous est proposé et vous décidez avec le responsable de la prestation et vos référents de la validation du stage et de votre intégration sur la prestation.

Si vous êtes déjà hébergé dans une autre institution et que celle-ci conserve votre place durant le stage, celui-ci ne vous est pas facturé.

- Stage Tremplin

Le stage Tremplin vous permet d'expérimenter une vie quasi-autonome dans un appartement avec le soutien d'une équipe psychosociale et socioéducative. Il est proposé pour une durée maximum de trois mois et vous devez avoir une solution de logement à l'issue.

Un bilan/évaluation programmé en fin de stage vous permet de vous positionner avec le responsable de la prestation et vos référents vers une orientation future.

Période d'essai

Sur chaque prestation, il y a trois mois d'essai. Cette période fait partie du processus d'admission et débute dès la signature de votre convention d'hébergement. Elle a pour objectif d'évaluer dans quelle mesure vos besoins et votre implication correspondent à l'accompagnement spécifique proposé. Deux bilans/évaluations (intermédiaire et final), vous sont proposés pour évaluer avec vos référents le déroulement de cette période. Le bilan/évaluation final positif valide la période d'essai et finalise le processus d'admission.

La période d'essai peut être renouvelée une fois si les circonstances ne permettent pas d'avoir suffisamment d'éléments pour sa validation (maladie, absences, autres...).

Changements de prestations

En fonction de l'avancement de vos projets et du développement de vos compétences, vous pouvez solliciter un changement de prestation. Nous vous encourageons alors à en échanger avec vos référents et solliciter un rendez-vous avec notre Service d'Admission et d'Orientation. Dans le cas où l'accompagnement dont vous bénéficiez est insuffisant pour garantir votre sécurité ou celle de l'entourage, nous pouvons, dans l'urgence, vous réorienter vers une prestation plus adaptée.

Références légales, normatives et institutionnelles

Cadre légal et normatif

Trajets est une Fondation de droit privé, placée sous l'autorité directe de son Conseil de Fondation. Elle est soumise aux dispositions légales et réglementaires qui régissent le fonctionnement des fondations. Elle est au bénéfice d'une autorisation d'exploitation délivrée par le Canton de Genève et est agréée par l'Office Fédéral des Assurances Sociales (OFAS).

Vous pouvez trouver les directives pour la gestion des établissements comme Trajets sur le site de l'Etat de Genève :

<https://www.ge.ch/document/directives-gestion-etablissements-accueillant-personnes-handicapees-eph>

Règlement de la prestation

Chaque prestation a son propre règlement. Il vous est demandé d'en prendre connaissance et de le signer à l'admission. Celui-ci énonce vos droits et devoirs et doit être respecté. Les infractions au règlement peuvent entraîner des avertissements voire une résiliation de la convention d'hébergement.

Le règlement n'est pas un document figé et peut évoluer en fonction du contexte légal, de l'organisation de la prestation mais aussi de vos propositions !

Convention d'hébergement

La contractualisation de votre entrée se fait par la signature d'une convention d'hébergement. Celle-ci précise la durée de l'hébergement et les modalités d'accompagnement, de mise à disposition du logement, de facturation, de renouvellement ou de résiliation.

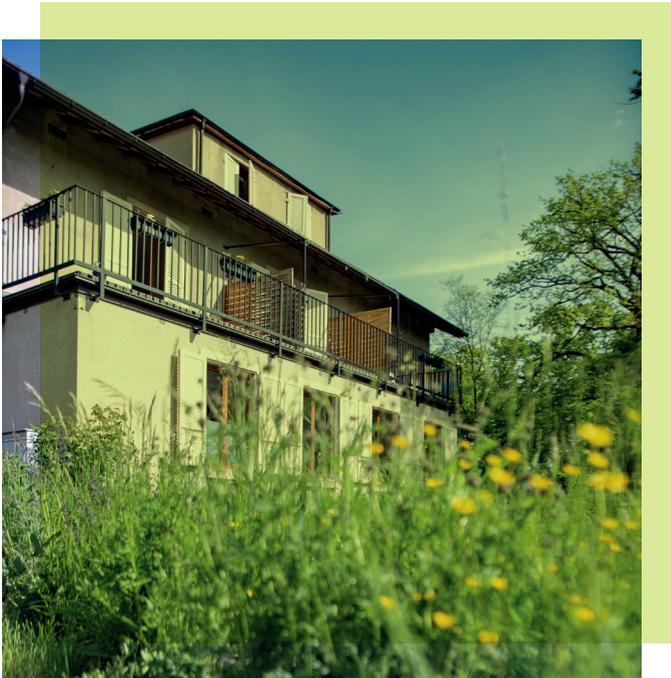
Facturation

Chaque prestation d'hébergement (sauf prestation AHE et Accompagnement à domicile) vous est facturée selon un prix de journée fixé par l'Office de l'Action, de l'Insertion et de l'Intégration Sociales (OAIS). Selon les normes en vigueur, il peut être modifié et, dans ce cas, une nouvelle convention d'hébergement est signée. Ce prix comprend la mise à disposition d'un logement équipé, les repas, les produits d'hygiène et d'entretien, ainsi que les services d'accompagnement socio-éducatifs et psychosocial. Une facture mensuelle est établie au début de chaque mois. Elle vous est adressée personnellement ou à votre représentant légal, le paiement devant être réalisé dans un délai de 30 jours. Le prix de la journée comprend également l'accès à une ligne téléphonique et un accès à Internet. Les coûts relatifs aux appels sont à votre charge ou celle de votre représentant légal (une convention spécifique est signée pour les personnes hébergées en appartements).

Accompagnement

Valeurs

Vous pouvez retrouver les valeurs qui nous animent, que nous défendons et prônons dans la charte et le projet institutionnel disponibles sur notre site Internet. Ses valeurs sont : le respect de soi et de l'autre, la bienveillance, la confiance, l'autodétermination, la participation et la responsabilisation, la transparence, l'intelligence collective, la responsabilité sociale et la qualité.



Modèle d'accompagnement

Sur chaque prestation (sauf l'accompagnement à domicile) vous serez accompagné par un référent socioéducatif (ASE) et un référent psychosocial (CPS). Votre ASE vous accompagne dans tous les actes de la vie quotidienne et votre CPS dans l'élaboration et le suivi de votre projet global en coordination et partenariat avec vous et votre réseau.

Nous vous accompagnons dans le développement continu de vos potentiels et compétences afin d'accroître votre confiance et gagner en autonomie.

Les valeurs de Trajets sont le cadre de référence de notre action. Elles déterminent notre posture professionnelle et se déclinent sous forme d'axes d'interventions, qui guide notre accompagnement.

Ces axes sont :

1. *Assurer le cadre*

Assurer votre sécurité physique et psychique

2. *Autonomiser / individualiser*

Nous recherchons à maximiser votre autonomie en nous appuyant sur vos demandes. Nous vous proposons une approche individuelle et vous accompagnons dans vos projets en clarifiant vos objectifs et les moyens mis en œuvre par chacun.

3. *Accompagner*

Nous vous soutenons dans vos actions sans pour autant faire à votre place. Nous veillons à ce que vous ne soyez pas infantilisé ou dans une position d'assisté. Nous vous proposons une approche globale pour vous accompagner sur des actions spécifiques.

4. *Partager / communiquer*

Nous partageons et communiquons avec votre réseau selon vos souhaits dans l'objectif d'actions concertées.

5. *Assurer la cohérence*

Nous collaborons et nous appuyons sur votre réseau dans l'objectif d'actions cohérentes.

6. *Bouger*

Nous vous proposons une approche dynamique basée sur l'évaluation, l'objectivation, l'expérimentation, l'évaluation, etc.

7. *Oser*

Nous croyons qu'il faut oser de nouvelles expériences et sortir de sa zone de confort pour son développement personnel. Cela induit une prise de risque qui doit être calculée et maîtrisée.

C'est vous qui décidez!

À Trajets, l'autodétermination et la participation sont des engagements quotidiens et continus. Voici quelques exemples concrets qui peuvent l'illustrer :

- Vous décidez de votre orientation et de votre projet individuel,
- Vous pouvez participer à des colloques qui permettent d'agir directement sur votre environnement,
- Vous pouvez être membre ou interpellier la délégation des personnes accompagnées,
- Vous pouvez participer à des groupes de travail en lien avec des projets institutionnels ou des thématiques de société. Vous pouvez participer à des événements sur la santé mentale organisés ou co-organisés par Trajets,
- Vous pouvez initier des projets au sein de la prestation ou de l'institution,
- Etc.

Nous vous accompagnons dans vos choix dans la mesure où ceux-ci ne mettent pas les autres ou vous-même en danger.

Projet individuel

Le projet individuel à Trajets se décline sous forme d'un ou plusieurs plans d'interventions (PI). Le PI vous permet d'avancer, de prendre conscience de vos progrès, de vous sentir utile, d'avoir des objectifs et de maîtriser votre vie. Le PI se déroule en trois phases dans lesquelles vous êtes pleinement acteur : l'élaboration, la réalisation et l'évaluation.

Dans votre PI, vous vous fixez des objectifs en fonction de vos souhaits, de vos priorités avec des outils d'évaluations et d'autoévaluations que nous vous proposons. Vous déterminez les moyens à mettre en oeuvre et pour les atteindre. Le rôle des professionnels est également défini avec vous. Des indicateurs de réalisation de vos objectifs sont également posés afin que vous puissiez évaluer à l'échéance souhaitée l'atteinte de ceux-ci.

Vous aurez au minimum un rendez-vous par année avec vos référents pour poser ou faire le point sur votre ou vos projets.

Activités

Sur la plupart des prestations d'hébergement, il vous est demandé d'avoir des activités qui structurent votre temps. L'expérience nous montre qu'avoir des activités dans la semaine est bon pour sa santé mentale et prévient l'isolement. Ces activités peuvent être de tout ordre : professionnelles, culturelles, artistiques, sportives, engagement associatif, bénévolat, etc.

Médical et soins

Trajets ne dispose pas de professionnel soignant. Les équipes collaborent activement avec votre réseau médical et de soins ou vous accompagnent à sa mise en place selon vos besoins.

Vous êtes responsable de la gestion de votre traitement et, en cas de besoin, des ressources externes médicales peuvent être mises en place.

L'intervention des professionnels de Trajets se limite à :

- Vous accompagner à trouver des stratégies pour une gestion efficace du traitement,
- Vous stimuler dans l'application des stratégies,
- Vous rappeler l'existence de consignes transmises par votre réseau,
- Vous proposer un espace sécurisé pour stocker les médicaments dans certains lieux d'hébergement.

Les professionnels de Trajets respectent strictement les prescriptions médicales et ne peuvent en aucun cas y apporter des ajustements ou des modifications. En cas d'erreur dans la prise du traitement, seul un professionnel de la santé peut donner des consignes.

Les professionnels prennent contact avec votre réseau médical avec votre accord en cas d'urgences et de forte inquiétude sur votre état de santé.

Les professionnels de Trajets ne proposent en principe pas de soins corporels et d'hygiène.

Gestion de l'urgence

À votre admission, vous communiquez vos désirs en cas d'urgence comme la personne de contact à prévenir et les conduites à tenir. Vous trouverez sur chaque lieu d'hébergement une liste téléphonique avec les numéros d'urgence.

En cas de besoin, vous avez la possibilité de joindre un professionnel de Trajets 24h/24.

Les professionnels sont formés aux premiers secours et à la gestion et prévention de la violence. Ils disposent également de procédures et consignes spécifiques pour gérer les situations d'urgence.



Qualité des prestations



Certification

Trajets est certifiée ISO 9001 et CLASS et accorde une grande importance à la qualité de ses prestations. Elle s'assure en permanence que celles-ci sont en adéquation avec les besoins des personnes qu'elle accompagne ainsi que cohérentes avec l'environnement dans lequel elles s'inscrivent.

Afin de garantir cette qualité, nous réalisons chaque année des audits internes et externes ainsi que des enquêtes de satisfactions qui sont autant d'apports pour l'amélioration continue.

La qualité de l'accompagnement qui vous est fourni est également garanti par :

- Notre modèle d'accompagnement
- La formation de notre personnel (formations préalables, cursus de formations internes obligatoires, formations continues externes)
- Des espaces d'expression, des colloques
- Des séances d'intervision et d'analyse des pratiques
- Un management de proximité

Pouvoir d'agir

Au même titre que les professionnels, en qualité de personne accompagnée à l'hébergement, votre expertise est précieuse pour améliorer nos prestations. N'hésitez pas à faire part de vos constats, idées et projets à vos référents ou responsable de la prestation.

Bienveillance

À Trajets nous cultivons la qualité de la relation humaine, que ce soit avec les personnes qu'elle accompagne et ses professionnels ou avec ses partenaires. La bienveillance est un axe essentiel de cette qualité. Elle repose sur des principes d'action tels que la transparence, l'exemplarité, la prévisibilité, la sécurité, la confiance, le partage, la reconnaissance ou la cohérence. Elle favorise alors l'intelligence collective, l'autonomie, la créativité, la responsabilité et considération de chacun.

Insatisfactions et plaintes

Trajets donne priorité à votre respect, à la satisfaction de vos besoins et à l'accompagnement qui vous est proposé. Si vous rencontrez un problème lié aux prestations offertes, ne restez pas dans le silence, parlez-en à l'équipe ou au responsable afin de trouver une solution satisfaisante. Vous pouvez également vous adresser à la délégation des utilisateurs delegation-utilisateurs@trajets.org.

Si aucune solution satisfaisante n'a pu être trouvée malgré les démarches entreprises, vous-même ou votre représentant légal pouvez formuler une plainte auprès de la direction générale. Pour rédiger celle-ci plusieurs options s'offrent à vous :

- Utilisation du formulaire de plainte à disposition sur votre lieu d'hébergement,
- Envoi d'un mail explicatif à l'adresse plainte@trajets.org ou d'un courrier explicatif à l'adresse : Route de la Galaise 17 1228 Plan-les-Ouates.

La direction générale investiguera votre situation et vous fera part de sa décision dans un délai d'un mois maximum. Si celle-ci demeure insatisfaisante vous pouvez solliciter une rencontre avec la direction afin de trouver un accord. Si toutefois votre insatisfaction perdurait, vous pouvez solliciter l'Office de l'Action, de l'Insertion et de l'Intégration Sociales (OAIS).

ENCORE DES QUESTIONS ?

Adressez-les à :
hebergement@trajets.org

IL NOUS RESTE
À VOUS SOUHAITER
UN BON SÉJOUR
À TRAJETS!