

SEINE ET MARNE



9, avenue du Maréchal Leclerc
77130 MONTEREAU

Tel : 01.60.73.54.30
Entraide.familles77@free.fr

LIVRET D'ACCUEIL

N° autorisation : 2006-22/CSAD N°4 par arrêté en date du
04/05/06

Madame, Monsieur,

Vous recherchez une aide, un service à votre domicile de manière permanente ou occasionnelle, ce guide est fait pour vous aider à mieux nous connaître et répondre aux différentes questions que vous vous posez.

Notre service a pour missions de : vous soutenir, vous soulager, vous assister, et vous accompagner pour faciliter votre vie à domicile. Le service que nous vous proposons tient compte de vos demandes (besoins, désirs), de votre environnement et de vos ressources. C'est sur la base d'une évaluation personnalisée que nous construisons ensemble votre prestation.

L'équipe de notre association est à votre service et s'efforcera de répondre au mieux à vos attentes.

Nous vous remercions de votre confiance.

La Présidente,

Rosa DA FONSECA

SOMMAIRE

QUI SOMMES NOUS ?.....	3
QUE PROPOSONS NOUS ?	5
POUR QUELS PUBLICS ?	6
DEONTOLOGIE ET PRINCIPES D’ACTION.....	6
LE SERVICE PRESTATAIRE	8
NOS CONDITIONS FINANCIERES	9
NOS CONDITIONS D’ADMISSION	11
INFORMATIONS PRATIQUES	12
LE REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT	13
LE DROIT DES USAGERS	25

Qui sommes-nous ?

Une association :

- Créée en 1970.
- A but non lucratif (loi 1901).
- Elle est autorisée et tarifée par le Conseil Départemental.
- Elle est conventionnée par les principaux régimes de retraite (CNAV, MSA, régimes spéciaux et particuliers), le Conseil Départemental (APA, aide sociale, PCH), la CPAM, la CAF, les mutuelles,...
- Elle adhère au réseau national de l'**Aide des Soins** et des **Services Aux Domiciles** – **UNA** : Réseau fondé sur l'économie sociale, militant pour des valeurs de solidarité, respect, dignité et équité.
- Elle regroupe plus 30 salariés.
- Elle aide plus de 200 personnes.

Elle intervient sur les territoires de Montereau et son Canton : Cannes-Ecluses, Salins, Misy sur Yonne, Varennes sur Seine, Barbey, Esmans, Forges, La Tombe, Vernou, La Grande Paroisse, St Germain Laval, La Brosse Montceaux, Laval en Brie, Marolles sur Seine, Courcelles en Bassée.

Notre association est dirigée par un Conseil d'Administration constitué de membres bénévoles. Les administrateurs définissent la politique générale de notre association et contrôlent sa gestion, assistés par un cabinet d'Experts Comptables.

ORGANIGRAMME

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Présidente

Rosa DA FONSECA

Vice-Présidente

Annie TIMBERT

Trésorier

Yves LIEBEN

Secrétaire

Lahcen CHKIF

Que proposons-nous ?

Un service à domicile pouvant vous apporter :

- **des aides ponctuelles** (après une hospitalisation ou une immobilisation par exemple),
- **un accompagnement durable** (si vous ne souhaitez ou ne pouvez plus assurer certaines tâches ou accomplir certains actes de la vie quotidienne).

L'aide à domicile vous accompagne dans :

Les actes essentiels de la vie : se lever, se laver, s'habiller, se nourrir, se déplacer, se coucher,

Les actes de la vie courante : Entretien courant du logement, entretien du linge, courses, préparation des repas, démarches administratives, portage de médicament et vigilance à la prise de médicaments,

Activités de la vie sociale et relationnelle : promenades, déplacements accompagnés, activités culturelles et animations.

Notre activité exclut tous les actes relevant de la compétence d'un personnel de santé

Pour quels publics ?

Notre action s'adresse à tous publics, excepté les enfants.

Notre approche sociale et médico-sociale nous permet plus particulièrement de répondre aux besoins des personnes âgées, des personnes handicapées, des familles qui rencontrent des difficultés ponctuelles ou permanentes (naissance, maladie, accident, perte d'autonomie, handicap, décès d'un conjoint, isolement...).

Déontologie et principes d'action

Une attitude générale de respect impliquant réserve et discrétion pour tout membre de l'association et à tout moment de la prestation. Cette attitude impose :

- Le respect de la personne et de ses droits fondamentaux,
- Le respect de ses biens,
- Le respect de son espace de vie privée, de son intimité,
- Le respect de sa culture et de ses choix de vie.

Une intervention individualisée visant à la fois une approche globale de la personne et un ajustement continu de la prestation à ses besoins et à ses attentes :

- Quelle que soit votre situation, nous vous proposons des réponses adaptées après une évaluation de vos besoins réalisée avec vous, à votre domicile.
- La durée, la fréquence et le contenu de nos interventions sont définis, en accord avec vous, selon vos besoins.

- Au-delà de notre prestation, par notre connaissance approfondie du secteur social et médico-social et nos relations partenariales, nous saurons vous apporter tous les conseils pour une prise en charge globale et coordonnée de vos besoins.
- Nous veillons à la prévention des risques de maltraitance et des situations pouvant menacer la santé physique ou psychique des personnes.
- Nous vous apportons un soutien moral et social. Nos intervenants utilisent selon les moments, la méthodologie la plus adaptée : faire à votre place, vous aider à faire ou vous encourager à faire.

Une relation triangulaire entre le client, l'intervenant et un référent, dans un double objectif :

- Protéger le client face aux éventuelles pratiques abusives ou non satisfaisantes.
- Protéger l'intervenant afin qu'il conserve la juste distance professionnelle et l'accompagner dans des situations éventuelles difficiles.

Des interventions en mode prestataire

L'association est employeur de l'intervenant à domicile :

- nous le recrutons,
- nous contrôlons son travail,
- nous le formons,
- nous le rémunérons.

L'intervenant à domicile agit en fonction du plan d'aide que nous avons négocié ensemble et formalisé dans le document individuel de prise en charge.

Ce service peut intervenir 7 jours/7 de 7 h 00 à 22 h 00.

Nos conditions financières

Notre service est conventionné par tous les financeurs potentiels. Selon vos ressources, votre état de santé et votre besoin d'aide, vous pourrez prétendre à diverses aides :

- **Allocation personnalisée à l'autonomie (APA)** : il s'agit d'une prestation servie par le Conseil Général, dont le montant varie en fonction de votre perte d'autonomie (GIR) et de vos ressources. Si vous devez vous acquitter d'un ticket modérateur (reste à charge), son montant est précisé sur votre notification d'attribution.
- **Action sociale facultative de votre caisse de retraite** : une prise en charge peut vous être accordée en fonction de votre situation. Elle précisera le nombre d'heures accordées par mois et la participation restant à votre charge en fonction de vos revenus.
- **Aide sociale légale aux personnes âgées ou handicapées** : cette prestation est attribuée par le Conseil Général si vos revenus sont inférieurs au plafond de ressources.
- **Prestation de compensation aux personnes handicapées** : cette prestation, servie par la Maison Départementale des Personnes Handicapées, varie selon votre dépendance. Elle couvre les dépenses d'aides humaines et techniques.
- **Action sociale facultative des CAF et CPAM** : une aide peut être accordée à votre famille lorsque vous rencontrez des difficultés temporaires liées à une maladie, une naissance, un accident, un décès,...

- **Mutuelles** : elles peuvent prendre en charges quelques heures lors d'une sortie d'hospitalisation en fonction de votre contrat.
- **Cesu préfinancé** : il peut vous être délivré par différents organismes qui prennent en charge tout ou partie de sa valeur (Comité d'entreprise, Employeur, Mutuelles, Conseil Général,...)

Toutes les aides obtenues sont déductibles du prix de revient de notre service. Si nous percevons l'aide en direct, elle est déduite de votre facture. Si vous recevez l'aide directement sur votre compte, les heures effectuées sont facturées en totalité.

- Tarif horaire de l'association : 22.96 €
- Tarif d'un transport accompagné (cours, RV,..) : 0.35 € par km

Aucune somme ou gratification ne doit être versée aux salarié(e)s.

Toutes les dépenses que vous avez directement supportées ouvrent droit à une **réduction d'impôt** de 50 % par foyer fiscal dans la limite d'un plafond annuel de 12 000 € par an (CF article 199 sexdecies du Code Général des Impôts). Tous les ans, nous vous fournissons une attestation fiscale.

Nos conditions d'admission

Avant intervention, une évaluation est réalisée à votre domicile. Elle permet :

- de mieux connaître votre situation et vos besoins.
- de préciser les aides que nous allons vous proposer. Notre service vous accompagne pour la constitution des dossiers nécessaires.
- de définir avec vous les modalités de mise en place de ces aides.

L'ensemble de ce projet d'accompagnement constitue le **Document individuel de prise en charge**, qui vous sera remis.

D'une manière générale, notre intervention commence après que nous ayons obtenu les accords de prise en charge des différents organismes financeurs.

En cas d'urgence et sur votre demande, nous pouvons intervenir avant décision des organismes financeurs. Dans ce cas, vous vous engagez à régler le prix de revient en totalité pour les heures effectuées et éventuellement non couvertes par votre prise en charge.

Certains financeurs ont prévu des modalités d'admission d'urgence. Nous n'hésitons pas à utiliser ces procédures si votre situation le permet.

Informations pratiques

Nos bureaux se trouvent :

9 avenue du Maréchal Leclerc - 77130 MONTEREAU

Ils sont ouverts du lundi au vendredi :

de 08 h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00

Vous pouvez nous joindre :

Tél : 01.60.73.54.30

Mail : entraide.familles77@free.fr

En dehors de ces horaires vous pouvez laisser un message sur le répondeur ou appeler l'astreinte d'urgence au 06.30.55.35.07.

Le règlement de fonctionnement

Le règlement de fonctionnement du service ci-dessous vise à vous informer des conditions de réalisation des interventions, de vos droits et obligations et des droits et obligations du service.



Règlement de fonctionnement

Préambule

Le règlement de fonctionnement a été arrêté par le Conseil d'Administration.

Il est modifié selon les besoins (au maximum tous les cinq ans).

Le présent règlement de fonctionnement est **remis à toute personne accueillie ou à son représentant légal en annexe du livret d'accueil**. Il fait l'objet d'une publication par voie d'affichage dans les locaux et est remis à chaque personne qui y exerce, soit à titre de salarié, soit à titre libéral, ou qui y intervient à titre bénévole.

1. Finalités de la prise en charge et organisation institutionnelle

Le service peut vous accueillir dans ses bureaux du lundi au vendredi, de 8h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00. En dehors de ces jours vous pouvez contacter le service par téléphone.

Le droit des usagers :

Le service est régi par des valeurs et une déontologie : neutralité, protection, égalité, probité, respect, dignité de la personne,...

Afin de mesurer la satisfaction des usagers quant à la prestation, un questionnaire sera remis à la fin de chaque année civile. Les résultats et les actions correctives mises en œuvre seront communiqués par courrier à l'ensemble des usagers.

Le document individuel de prise en charge est réalisé conjointement entre l'utilisateur et le service.

L'utilisateur peut demander communication et rectification de toute information le concernant qui figurerait dans un fichier à usage professionnel.

Après interruption de la prise en charge, l'utilisateur bénéficiera, dès son retour, de la prise en charge attribuée précédemment. En fonction de l'état de santé de celui-ci, une évaluation sera faite par la responsable de secteur et une proposition d'adaptation du plan d'aide sera proposée : réévaluation de l'APA, demande de complément d'heures auprès du régime de retraite, prestation totalement à la charge de l'utilisateur.

A tout moment de la prise en charge, en fonction de l'évolution des besoins évalués par la responsable de secteur, le service effectue les démarches ou conseille la personne afin d'obtenir, le cas échéant, la révision de la prise en charge.

Sécurité des biens et des personnes :

En cas d'absence non prévue de l'utilisateur, après enquête auprès du voisinage et/ou de la famille, l'intervenant à domicile appellera le service qui pourra, s'il le juge opportun, d'appeler les secours. L'intervention des pompiers permettra de vérifier que la personne n'est pas en danger.

Au cas où l'utilisateur est victime d'un malaise, l'intervenant appelle le 18 ou le 15. Il prévient ensuite la famille et avisera le service de ce fait.

Au cas où l'intervenant est victime d'un accident de travail ou d'un malaise, et si l'intervenant à domicile est dans l'incapacité de le faire lui-même, l'utilisateur devra, selon ses capacités, appeler le 18 et informer le service de l'accident.

Les intervenants bénéficient de soutien psychologique et de stages de formation de développement de compétences.

Le service accepte les clés des personnes prises en charge vivant seules ou ne pouvant se déplacer pour ouvrir la porte aux intervenants. Pour une meilleure organisation de l'intervention, les clés pourront, à la demande de la responsable de secteur ou de la famille, être confiées au service, tant à l'admission qu'en cours de prise en charge. Dans ce cas, la personne aidée signe une décharge. Les clés répertoriées confidentiellement sur un registre, sont gardées soit au service, soit par l'intervenant.

La responsable de secteur qui fait l'évaluation au domicile de l'utilisateur pourra faire des propositions quant à l'équipement et à l'aménagement : téléalarme, barres d'appui, tapis...

En cas de besoin, vous pouvez composer le 3977, numéro national d'appel contre la maltraitance des personnes âgées et handicapées.

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

2. Dispositions relatives aux conditions d'organisation de la délivrance des prestations

Le service intervient dans les conditions suivantes :

La prise en charge est effectuée au domicile de l'utilisateur, ou au substitut du domicile (par exemple le domicile des enfants). Elle s'adresse à l'utilisateur lui-même ou à son conjoint, à l'exclusion de travaux pour tout autre occupant ou membre de la famille.

L'intervenant peut utiliser son véhicule personnel pour les petits déplacements ou les courses, avec accord de la responsable du service et selon les modalités définies sur le document individuel de prise en charge. Le service est assuré pour ces déplacements professionnels.

L'équipe des aides à domicile intervient entre 7h00 et 22h00.

La personne aidée ne peut pas choisir l'intervenant à son domicile.

Dans le cas d'une incompatibilité entre vous et votre aide à domicile, le service, averti par courrier, essaiera dans la mesure du possible, de vous proposer une autre aide à domicile pour vous donner satisfaction. Ce changement ne pourra cependant se réaliser que si l'organisation du planning et le respect des contrats de travail peuvent être maintenus, car ces deux éléments demeurent essentiels pour le fonctionnement du service.

En cas d'insatisfactions répétées quant à la personne intervenante et sans motif légitime, le service se réserve la possibilité de supprimer l'intervention.

L'aide est dispensée 7j/7j. Les interventions des jours fériés et dimanche sont réservées aux personnes les plus dépendantes et isolées : socialement, familialement et/ou géographiquement, exclusivement pour assurer les actes essentiels de la vie.

Les prises en charge de fin de semaine et des jours fériés sont organisées par roulement. Les aides à domicile qui assurent les permanences sont en repos ont un repos compensateur. Toutes les prestations sont assurées par une remplaçante.

Le service n'est pas un service d'urgence et n'intervient donc pas 24h/24h. En revanche, de manière à assurer la continuité des prises en charge qu'il assure, le service met en place une permanence téléphonique en dehors des horaires d'ouverture. Ainsi, les usagers ou leur famille peuvent laisser un message sur un répondeur et/ou contacter la personne d'astreinte joignable sur un portable au 06.30.55.35.07.

De manière à assurer la sécurité de la personne prise en charge ainsi que celle du personnel d'intervention, mais aussi pour préserver le confort de la personne, **le service se réserve le droit d'exiger certains aménagements et aides techniques, notamment :**

- barres d'appui,
- tapis antidérapants,
- lit médicalisé électrique,
- déambulateur,
- chaise garde-robe ou chaise roulante,
- lève malade.

Cette liste n'est pas exhaustive.

L'assurance maladie peut prendre en charge, sur prescription médicale, certaines de ces aides et aménagements. Le service fournira toutes les informations nécessaires à l'utilisateur et/ou à sa famille pour faciliter l'achat ou la location de ce matériel.

Le refus de ces aides techniques et aménagements par l'utilisateur et/ou sa famille peut conduire à une interruption de la prise en charge.

S'il juge qu'il y a danger pour lui, l'intervenant n'utilisera pas de matériel électrique (fils dénudés, installation défectueuse,...) ou certains produits. Le service en sera averti.

Modification des interventions :

Les horaires, le nombre, la fréquence et la durée des passages sont fonction de l'état de dépendance de l'utilisateur et de sa demande. Ils font l'objet d'une planification par la responsable de secteur, conformément au plan d'aide préconisé par l'équipe médico-sociale pour l'APA, ou le nombre d'heures attribué par l'organisme financeur, en fonction de son évaluation des besoins de la personne et des contraintes d'organisation et de fonctionnement du service.

Le nombre d'interventions peut être augmenté ou diminué à la demande de l'utilisateur. Les heures en dépassement de la prise en charge sont facturées au tarif plein à l'utilisateur.

La répartition et les horaires d'intervention, prévus dans le document individuel de prise en charge, peuvent être modifiés à la demande de l'utilisateur et également à la demande du service dans les cas d'urgence ou en fonction des disponibilités du personnel. La personne prise en charge est informée par le service de toutes modifications.

En cas d'absence de l'intervenant pour maladie, congés payés, congés de courte durée ou formation, le service vous attribue une aide à domicile en remplacement. Celle-ci pourra avoir des horaires différents. Vous retrouverez, dans la mesure du possible, votre aide à domicile à la fin de son absence. Les remplaçantes étant soumises aux mêmes règles que les titulaires, en aucun cas, vous ne pourrez exiger d'elles des travaux qui n'entrent pas dans leur compétence.

Si vous ne souhaitez pas de remplaçante, vous devez confirmer votre refus (par courrier ou par téléphone).

En cas d'absence imprévisible de l'intervenant, le service vous en informe et organise si besoin le remplacement dans les meilleurs délais.

Tarifification :

Le tarif indicatif est notifié sur la prise en charge ou sur le devis. Ce tarif s'applique sous réserve de l'exactitude des ressources financières déclarées lors de l'établissement du dossier à domicile.

Si l'utilisateur souhaite l'intervention du service avant la notification de la prise en charge par l'organisme financeur, il s'engage, en cas de refus, à régler les heures effectuées au tarif plein (22,85 € à ce jour).

La participation financière est révisable en fonction de l'évolution du taux horaire et de la participation des organismes financeurs. De ce fait, à réception de la prise en charge ou de nouveaux barèmes, le service peut être amené à modifier le tarif de la prestation. L'utilisateur peut refuser ce nouveau tarif par courrier, ce qui entraîne, en accord avec lui, la fin ou la diminution de l'intervention.

Le paiement de la facture se fera à réception de celle-ci.

Les retards répétés dans le paiement des prestations pourront entraîner une suspension de l'aide.

Dans le cas de retard de paiement, la procédure suivante est appliquée : Après 3 lettres de relance sans réponse, la prestation pourra être interrompue et le justificatif fiscal pour réduction d'impôts non envoyé.

Le paiement doit intervenir dans les 15 jours maximum à réception de la facture.

En cas de rejet pour provision insuffisante, les frais bancaires sont demandés en remboursement.

Le service fournit une attestation annuelle pour la déclaration fiscale, conformément à la législation en vigueur, qui correspond à l'ensemble des factures acquittées au cours de l'exercice concerné.

3. Règles de vie collective

Droits et obligations à l'égard du service :

La personne aidée doit fournir le matériel et les produits nécessaires à l'exécution des tâches définies par le projet de prise en charge, notamment :

Pour les tâches ménagères :

- Balai(s), aspirateur,
- Balayette/Pelle
- Serpillière ou balai espagnol
- Eau de Javel

- Produits pour lavage de la vaisselle, des sols et des vitres...
- Chiffons
- Torchons de vaisselle
- fer à repasser
- Tout autre produit ou matériel qui s'avérerait nécessaire pour faciliter l'intervention.

En outre, vous ne devez pas empêcher l'aide à domicile d'utiliser pour son travail toutes les commodités dont vous disposez (chauffe-eau, machine à laver, tout-à-l'égout, etc...).

Pour les soins d'hygiène générale :

- gant et serviette de toilette
- savon
- linge de corps

Cette liste n'est pas exhaustive.

Ce matériel et ces produits doivent être fournis tout au long de la prise en charge en quantité suffisante. Dans le cas de prise en charge d'aide à la toilette, le linge de toilette ainsi que les vêtements de corps, doivent être changés régulièrement et autant que de besoin. **Par mesure d'hygiène, un essuie-mains, changé régulièrement, doit être mis à la disposition du personnel.**

En cas d'absence prévisible et temporaire (vacances, rendez-vous à l'extérieur, hospitalisation de courte durée, etc...), l'utilisateur ou sa famille en avise le plus rapidement possible le service **et au minimum dans un délai de 48 heures**. Si le service n'a pas été avisé de votre absence, vous recevrez une facture de la prestation non effectuée au tarif plein.

Dans le cas de prise en charge quotidienne ou de plusieurs intervenants chez un même usager, un cahier de liaison est mis en place, dès la première intervention du service, au domicile de l'utilisateur. Tous les partenaires (médecins, professions paramédicales, aide-soignant, etc...) peuvent y inscrire leurs observations afin de coordonner leur action. Le cahier de liaison est la propriété du service. Après interruption définitive de la prise en charge, il doit être retourné au service.

L'utilisateur ne peut faire ni don, ni legs à un intervenant du service. L'utilisateur n'a pas à donner de cadeau, de gratification en argent, de pourboire et ne peut prêter d'objet(s) à l'intervenant. L'intervenant ne peut retirer d'argent, ni au guichet, ni au distributeur.

Il est interdit de modifier avec le salarié les horaires d'intervention sans l'accord du service.

L'intervenant à domicile demandera à l'utilisateur de signer sur son téléphone (PDA) la fin de la prestation et présenter à l'utilisateur sa fiche d'intervention complétée pour signature. Ce document est une pièce comptable nécessaire à la paie et à la facturation.

L'intervenant à domicile peut être amené à utiliser son véhicule pour faire vos courses ou vous accompagner dans des déplacements courts (avec l'autorisation du service). Le remboursement de ses frais de déplacements se fera sur la base de 0,35 € du kilomètre. Les déplacements vous seront facturés en même temps que les heures d'aide à domicile, sur justificatifs.

L'utilisateur s'engage tout au long de la prise en charge à fournir au service toutes les pièces et informations nécessaires à la constitution et à la gestion de son dossier.

Droits et obligations à l'égard de l'intervenant :

Il est demandé à l'usager d'être présent au domicile lors de l'intervention, sauf exceptions autorisées par le service.

Les termes du document individuel de prise en charge doivent être respectés et le service informé en cas d'aménagement nécessaire.

En aucun cas, il ne peut être demandé à l'intervenant (sauf exceptions autorisées par le service) :

- de rapporter du travail à son domicile (raccommodage, repassage, lessive, confection de repas),
- de faire les courses sur son temps de déplacement, ou en dehors des heures de travail, ou en dehors des heures d'intervention : en tout état de cause, le temps passé à faire les courses est un temps d'intervention.
- **d'effectuer des travaux qui ne sont pas de sa compétence** (exemple : gros nettoyages des caves et greniers, lessivage des plafonds, des portes, des murs..., travaux de peinture ou de tapissage, travaux de jardinage, lavage des vitres s'il y a danger quelconque pour sa sécurité, déplacer du mobilier lourd (armoire, etc...) pour en effectuer le nettoyage,...)
- **de réaliser des actes de soins relevant de la responsabilité d'une profession de santé**, conformément aux lois et règlements en vigueur.
- **de réaliser des travaux pour le compte d'un occupant** (à l'exception du conjoint) vivant sous le même toit et pour lequel la prise en charge n'est pas attribuée (exemples : entretien de la chambre, repas, vaisselle, lessive, repassage), sauf parties communes du domicile.
- **de poursuivre son intervention au-delà du temps de travail prévu à son emploi du temps.**

Pendant la durée de l'intervention, **les animaux doivent impérativement être isolés.**

Le service s'efforce, dans la mesure du possible, de négocier les horaires de passage avec la personne et/ou son entourage. **Les rendez-vous avec d'autres professionnels** (pédicure, kinésithérapeute, coiffeuse, etc...) **doivent être pris en dehors des horaires de passage des aides à domicile.**

En cas d'insatisfaction concernant le déroulement des prestations, l'utilisateur en informe le service par écrit dans les plus brefs délais, de manière à ce que soit trouvée, le plus rapidement possible, une solution satisfaisante.

Les prestations doivent se dérouler dans un respect et une confiance mutuelle, entre l'utilisateur et l'aide à domicile. L'utilisateur ne doit en aucun cas demander les coordonnées personnelles de son intervenant et déranger celui-ci, s'il connaît son adresse et/ou son numéro de téléphone.

La Présidente,

Rosa DA FONSECA

Le droit des usagers

Notre service est à l'écoute de vos demandes et réclamations : En cas de problème, vous pouvez vous adresser :

- 1. A la Responsable de secteur** : celle-ci peut régler la majorité des problèmes qui peuvent surgir au cours de votre prise en charge.
- 2. A la Direction.**

Votre participation à la vie du service est nécessaire. Une enquête de satisfaction vous sera adressée chaque année afin de recueillir votre avis qui est précieux pour améliorer la qualité de nos prestations.

N° d'appel contre la maltraitance des personnes âgées et handicapées

3637

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

(Arrêté du 8 septembre 2003 – JO du 9 octobre 2003)

ARTICLE 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 en raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.

ARTICLE 2 – *Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté*

La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

ARTICLE 3 : *Droit à l'information*

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers oeuvrant dans le même domaine.

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

ARTICLE 4 : *Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne*

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

- 1° - La personne dispose du libre choix, entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge :
- 2° - Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.
- 3° - Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique.

La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

ARTICLE 5 : *Droit à la renonciation*

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication prévues

par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation et des procédures de révision existantes en ces domaines.

ARTICLE 6 : Droit au respect des liens 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 charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes en familles en difficultés ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toutes mesures utiles à cette fin.

Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

ARTICLE 7 : Droit à la protection

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes.

Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

ARTICLE 8 : Droit à l'autonomie

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées.

Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

ARTICLE 9 : Principe de prévention et de soutien

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement.

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice.

Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

ARTICLE 10 : Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution, qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des actions de justice.

ARTICLE 11 : Droit à la pratique religieuse

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

ARTICLE 12 : Respect de la dignité de la personne et de son intimité

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti.

Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.