



Pour joindre nos services,
par Téléphone :

Aide à domicile **05 61 85 71 60**

Service de Soins Infirmiers à domicile **05 61 11 68 00**

Email : contactasso@leviolet.fr

Association d'aide à domicile Le Violet
2 rue des Fossés - 31480 Cadours

ASSOCIATION D'AIDE A DOMICILE « Le Violet »

LIVRET D'ACCUEIL



SOMMAIRE

I. L'édito du Président	p 1
II. Références légales et réglementaires	p 2
III. Identification et coordonnées de l'établissement	p 3
IV. Organigramme de l'association	p 4
V. Le service de soins infirmiers à domicile (SSIAD)	p 5
• Généralités	p 5
• Les missions du SSIAD	p 5
• Le Document Individuel de Prise en Charge (Modèle)	p 7
VI. Le service d'aide à domicile (SAD)	p 12
• Généralités	p 12
• Les missions du service	p 12
• Les différents types de prestations	p 12
• Les tarifs horaires des prestations	p 15
• Mise en place de l'accompagnement	p 16
• Le contrat de prestations de services (Modèle)	p 18
VII. Mon Espace Santé et la Messagerie de Santé Sécurisée	p 23
VIII. Le règlement de fonctionnement de l'association	p 24
IX. La charte de qualité de l'établissement	p 30
X. La prévention des risques de maltraitance	p 31
• Fiche de vigilance à destination des familles et/ou des aidants	p 34
XI. Les modalités de recours	p 36
XII. Annexes	p 38
• Informations diverses	p 39
• Liste du matériel à fournir pour le service d'aide à domicile (SAD)	p 40
• Liste du matériel à fournir pour le SSIAD	p 41
• Exprimer ses souhaits, sa volonté	p 42
• Charte des Droits et Liberté de la Personne Accueillie	p 45
• Conseils - Prévention des chutes	p 48

ÉDITO DU PRÉSIDENT

Madame, Monsieur,

L'Association d'aide à domicile « Le Violet » créée en 1981 est régie par la loi du 1^{er} juillet 1901, elle est donc à but non lucratif.

Elle est dirigée par un Conseil d'Administration constitué de 9 membres bénévoles qui élisent un Président, un Secrétaire, un Trésorier.

L'objectif de l'association est d'apporter aux personnes un soutien à domicile, par le biais de prestations de qualité répondant à un projet d'accompagnement global et personnalisé et en collaboration avec leur entourage habituel (famille, médecin, infirmière...).

Depuis sa création, nous restons fidèles aux principes et aux valeurs qui ont permis le développement de l'établissement :

- Veiller au respect de la dignité et de l'intimité de la personne, la protéger dans son intégrité physique et mentale,
- Respecter la volonté de la personne,
- Promouvoir l'autonomie de la personne,
- Maintenir et favoriser le lien social,
- S'engager dans l'amélioration permanente de la qualité des prestations,

La promotion de la bientraitance guide nos pratiques au quotidien comme l'indique la définition de la bientraitance établie par la Haute Autorité de Santé (H.A.S.) :

« La bientraitance est une démarche collective pour identifier l'accompagnement le meilleur possible pour l'usager, dans le respect de ses choix et dans l'adaptation la plus juste à ses besoins. »

Afin que cet accompagnement se déroule dans les meilleures conditions possibles, il est nécessaire que vous preniez connaissance du fonctionnement de l'association et que vous l'acceptiez. Les équipes sont à votre disposition pour vous en faciliter la compréhension.

Le président, Joël MELAC

RÉFÉRENCES LÉGALES ET REGLEMENTAIRES

« Afin de garantir l'exercice effectif des droits mentionnés à l'article L. 311-3 et notamment de prévenir tout risque de maltraitance, lors de son accueil dans un établissement ou dans un service social ou médico-social, il est remis à la personne ou à son représentant légal un livret d'accueil. » (Article L 311-4 du code de l'action sociale et des familles)

Traitement et protection des données personnelles :

Nous vous informons que les données à caractère personnel recueillies par l'Association d'Aide à domicile Le Violet sont nécessaires à la gestion de votre accompagnement au sein du SAD et/ou SSIAD.

L'Association d'Aide à domicile Le Violet s'engage à ne recueillir que les données nécessaires à votre accompagnement et/ou vos soins.

Nous vous informons que l'Association d'Aide à domicile Le Violet dispose d'un traitement informatique dans le cadre de la gestion de son SAD/SSIAD.

Conformément à la réglementation, vous pouvez accéder aux données vous concernant. Le cas échéant, vous pouvez demander la rectification ou l'effacement de celles-ci, obtenir la limitation du traitement de ces données ou vous y opposer pour des raisons tenant à votre situation particulière.

Vous pouvez également définir des directives relatives à la conservation, l'effacement et la communication de vos données personnelles après votre décès.

Ces droits peuvent être exercés en s'adressant :

- A Mr Joël MELAC, en sa qualité de responsable des traitements, par courrier (contactasso@leviolet.fr),

Ou

- A Mr Pierre NAITALI, désigné par l'association comme délégué à la protection des données, par courriel (dpo.adleviolet@accens.net).

En cas de difficultés liées à la gestion de ces données, vous avez, enfin, la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la CNIL : tél. : 01.53.73.22.22 - site internet : www.cnil.fr

IDENTIFICATION ET COORDONNEES DE L'ETABLISSEMENT

HORAIRES OUVERTURE DES BUREAUX

LUNDI
MARDI
MERCREDI
JEUDI
VENDREDI

de 8H30 à 12H30 et de 13H30 à 17H30

de 8H30 à 12H30 et de 13H30 à 17H15

Service d'aide à domicile (SAD) :

Directrice de service : Nathalie RUBIRA

Secrétaire : Bernadette COLONGES

Assistante technique : Cécile LAVERNE

☎ : 05.61.85.71.60 ou ✉ : contactasso@leviolet.fr

En cas d'urgence uniquement les soirs, dimanches et jours fériés :

Nathalie RUBIRA ☎ : 06.98.52.49.77

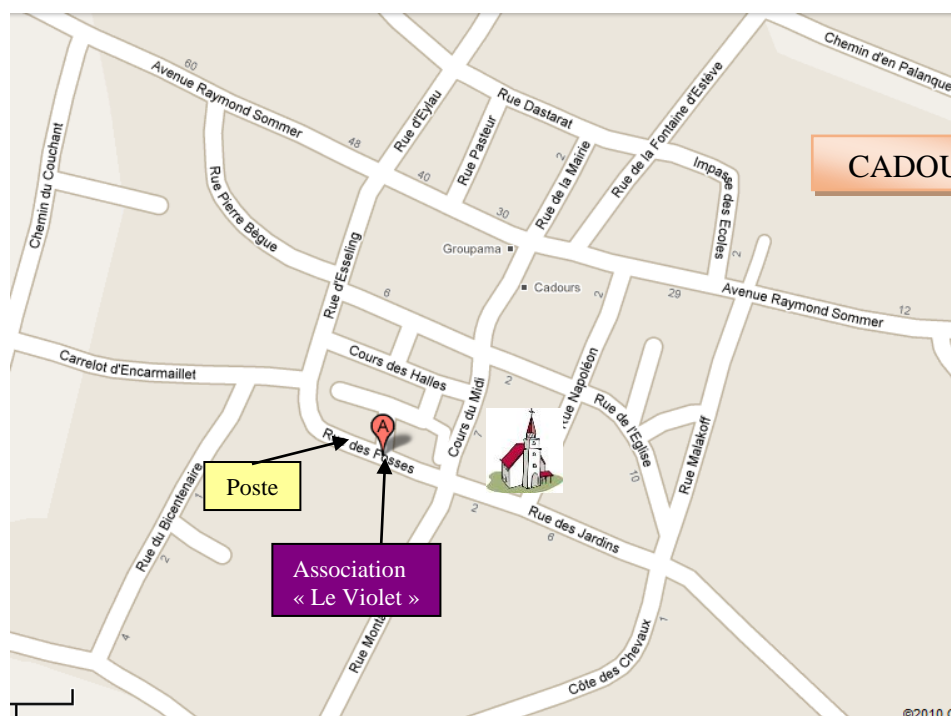
Services de soins infirmiers à domicile (SSIAD) :

Infirmières Coordinatrices : Sylvie DUPOURQUE et Stéphanie MICHELIS

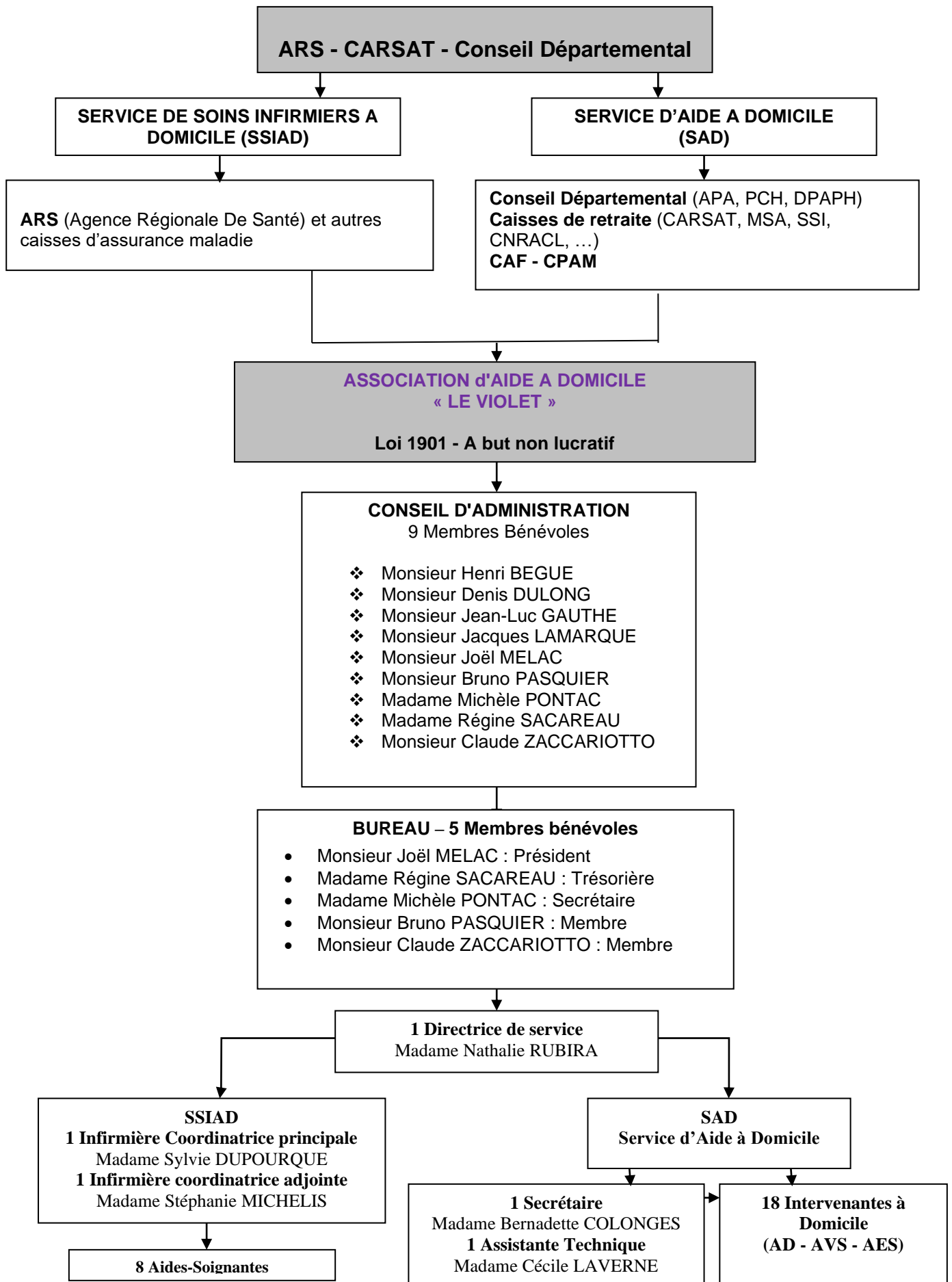
☎ : 05.61.11.68.00 ou ✉ : contactasso@leviolet.fr

En cas d'urgence uniquement, les soirs, dimanches et jours fériés :

Infirmière coordinatrice ☎ : 06.98.52.53.42



ORGANIGRAMME DE L'ASSOCIATION



LE SERVICE DE SOINS INFIRMIERS À DOMICILE (SSIAD)

➤ Généralités

Capacité : 35 places.

Aire géographique d'intervention :



➤ Les missions du SSIAD

- Éviter l'hospitalisation lors de la phase aiguë d'une affection pouvant être traitée à domicile.
- Faciliter le retour au domicile à la suite d'une hospitalisation.
- Prévenir ou retarder l'aggravation de l'état des personnes et leur admission dans les services de long séjour ou dans les établissements d'hébergement pour les personnes âgées dépendantes.

Il assure sur prescription médicale :

- Les soins d'hygiène générale,
- Les concours nécessaires à l'accomplissement des actes essentiels de la vie.

Auprès :

- De personnes âgées de soixante ans et plus, malades ou dépendantes ;
- De personnes adultes de moins de soixante ans présentant un handicap ;
- De personnes adultes de moins de soixante ans atteints de pathologies chroniques ou d'affections invalidantes.

L'activité du service est placée sous le contrôle de la Direction de l'Agence Régionale de Santé Occitanie (ARS).

C'est votre Caisse d'Assurance Maladie qui finance le service dans le cadre d'une dotation globale de soins qui tient compte des dépenses relatives :

- A la rémunération des salariées du service,
- Aux frais de déplacement de ces personnels,
- Aux autres frais généraux du service,
- Aux actes effectués par les infirmières libérales,

Aucune participation financière ne vous sera demandée.

Pour information, le coût d'une journée de prise en charge varie entre 30 et 40 €.

Afin que l'infirmière coordinatrice réalise les démarches administratives auprès de votre caisse d'assurance maladie il vous sera demandé une attestation d'ouverture des droits auprès de cette même caisse.

Gestion de la liste d'attente :

Si le service est complet au moment de la demande, celle-ci sera mise en attente suivant un délai qui peut être variable et une solution alternative sera étudiée.

L'infirmière coordinatrice établit le degré de priorité des demandes en fonction de l'état de santé, du degré de dépendance ou de la situation d'isolement.

DOCUMENT INDIVIDUEL DE PRISE EN CHARGE SSIAD – LE VIOLET

1 - Objet du contrat

Le présent contrat a pour objet de fixer les droits et obligations régissant les relations entre les bénéficiaires et le service de soins.

Le personnel du service se compose de deux infirmières coordinatrices et de huit aides-soignantes diplômées. Ces personnes interviendront à votre domicile à tour de rôle. Il est bien évident que vous ne pourrez pas choisir l'intervenant. Le refus d'accepter un des membres de l'équipe ainsi que tout comportement discriminatoire ou irrespectueux envers la personne entraînera automatiquement l'arrêt par nos services de nos interventions.

L'ensemble du personnel est soumis à l'obligation de réserve et de secret professionnel.

2 - Les missions de l'infirmière coordinatrice

- évaluer les besoins en soins de la personne,
- déterminer, planifier le nombre de vacations nécessaires pour une prise en soins optimale par l'équipe soignante.
- coordonner les interventions des professionnels de santé auprès du bénéficiaire,
- évaluer et assurer la sécurité et la qualité des soins réalisés,
- répondre aux éventuelles observations, réclamations ou suggestions du patient ou de sa famille,
- élaborer et suivre la mise en œuvre du projet individualisé de soins
- réévaluer régulièrement la situation et actualiser le plan de soins

Les tournées sont organisées par l'infirmière coordinatrice en fonction des besoins de toutes les personnes prises en soins, des lieux d'intervention. Nous ne pouvons garantir une heure précise de passage mais nous nous efforçons de vous avertir en cas de modification d'horaires importants.

Outre ses fonctions sur « le terrain » les infirmières coordinatrices assurent également la gestion administrative et budgétaire du service, en collaboration avec la cheffe de service.

Les horaires des infirmières coordinatrices

Du lundi au vendredi: 7h45-12h30 / 13h30-16h30

Le mercredi: 7h45-12h30

Le (la) bénéficiaire ou sa famille s'engage à mettre à disposition le matériel et les produits nécessaires à l'accomplissement des soins d'hygiène et de confort tels que :

- gants et serviettes,
- savons et cuvette,
- protections en cas d'incontinence,
- linge propre en quantité suffisante,
- nécessaire au lavage des mains de l'aide-soignante (savon liquide, essuie-mains...).

Par mesure de sécurité et pour le bien-être de tous, nous demandons à la famille d'aider, si nécessaire dans sa tâche, le personnel et de s'équiper du matériel adéquat (lit médicalisé, lève-personne, équipement de salle de bain...).

Pour éviter tout accident, nous demandons d'attacher ou d'enfermer les chiens avant l'arrivée du personnel et pendant la durée de la vacation (ou tout animal pouvant présenter un danger). Le non-respect de cette consigne peut amener le service à mettre fin à son accompagnement.

Le patient, contraint de s'absenter pour un motif personnel, devra en aviser l'infirmière coordinatrice le plus tôt possible (éventuellement par un message sur le répondeur téléphonique).

En cas d'interruption supérieure à 30 jours, la prise en charge ne sera reconduite que si l'état du patient le justifie et selon les possibilités du service.

3 - Les missions de l'aide-soignante ou aide médico psychologique

- Soins d'hygiène corporelle et de confort
- Hygiène bucco-dentaire : soins de bouche et entretien de prothèses dentaires
- Prévention d'escarres
- Aide au lever et/ou coucher
- Habillage
- Mobilisation dans le respect des consignes
- Installation dans une position adaptée à la pathologie ou au handicap
- Surveillance de l'hygiène et de l'équilibre alimentaire
- Surveillance de l'élimination intestinale et urinaire, hydratation
- Surveillance du poids
- Prévention non médicamenteuse de thromboses veineuses (bas de contention ou chaussettes)
- Vérification de la prise de médicaments préparés dans un pilulier par les infirmiers.
- Réfection du lit médicalisé
- Soin relationnel et soutien psychologique

Elle participe au maintien ou au rétablissement de l'autonomie, à l'identification des besoins, leur évolution et en informe l'infirmière coordinatrice.

Elle situe son action au sein d'une équipe de travail pluridisciplinaire et transmet ses observations aux professionnels concernés.

Les dimanches et jours fériés, seules les personnes pour lesquelles la présence des aides-soignantes est indispensable pour des raisons médicales, bénéficieront d'une vacation.

6 - Fin de la prise en soins

La prise en soins peut être interrompue :

- à la demande du (de la) bénéficiaire,
- à la demande de la caisse,
- à la demande du médecin traitant,
- à la demande de l'ARS (Agence Régionale de Santé),
- si votre état de santé ne relève plus de notre service en raison d'une amélioration ou d'une aggravation,
- sur décision de l'infirmière coordinatrice : elle évalue que les conditions a minima d'hygiène et de sécurité n'ont pas été mises en œuvre malgré les actions de conseils, d'information, d'incitations conduites par l'équipe du SSIAD pour prodiguer des soins répondant aux critères de qualité, de confort auxquels il s'est engagé de par une charte de qualité. Dans ce cas, l'infirmière fait part des motifs de sa décision au médecin traitant, aux services sociaux compétents et à l'ARS.

7 – Traitement et protection des données personnelles

Dans le cadre de la gestion du SSIAD, l'Association d'Aide à domicile Le Violet est amené à traiter (collecter, enregistrer, stocker et détruire) des données personnelles du bénéficiaire. Mme Nathalie RUBIRA, cheffe de service, est la personne référente sur le sujet.

Les données des bénéficiaires ne seront traitées ou utilisées que dans la mesure où cela est nécessaire pour l'accompagnement social qui leur est délivré.

La base légale des traitements est l'exécution du présent contrat et, concernant ce qui n'est pas expressément prévu au contrat, l'intérêt légitime que poursuit l'association offrant un accompagnement adapté à la situation du bénéficiaire.

L'accès aux données des bénéficiaires est réservé, en interne, aux personnes habilitées à intervenir dans leur prise en charge ou dans la gestion de leur dossier. Certaines données peuvent être transmises aux personnes légalement autorisées ainsi qu'aux sous-traitants intervenant pour le compte de l'association. En tout état de cause, les destinataires des données personnelles sont soumis au secret professionnel ou à une obligation contractuelle de confidentialité et n'ont accès qu'aux données strictement nécessaires à l'accomplissement de leur mission.

Sauf obligation légale de conservation, les données des bénéficiaires ne sont pas conservées, en base active, plus de deux ans à compter de la fin de la prise en charge. Les données du dossier médical sont conservées, en archivage intermédiaire, durant vingt ans à compter de la fin de votre prise en charge.

Chaque bénéficiaire peut accéder aux données le concernant, les rectifier, s'opposer à leur traitement ou demander leur effacement, exercer son droit à la limitation du traitement et à la portabilité. Il peut également, pour des raisons tenant à sa situation particulière, s'opposer au traitement de ses données.

Ces droits peuvent être exercés - en indiquant ses nom, prénom, adresse postale et en joignant la copie d'une pièce d'identité - en s'adressant :

- À Mr Joël MELAC, en sa qualité de responsable des traitements, par courriel (contactasso@leviolet.fr),

- Ou à Mr Pierre NAITALI, désigné par l'association comme délégué à la protection des données, par courriel (dpo.adleviolet@accens.net).

Si le bénéficiaire estime, après nous avoir contactés, que vos droits Informatique et Libertés ne sont pas respectés, il peut adresser une réclamation à la CNIL en ligne sur www.cnil.fr ou par voie postale au 3 place de Fontenoy – TSA 80715 – 75 334 PARIS Cedex 07.

8 - Mon espace santé

En cochant cette case et dans le cadre de cette prise en soins, je signifie que je m'oppose à l'alimentation et/ou à la consultation* pas les personnels de santé habilités, de mon Dossier Médical Partagé (DMP) (Cf. informations p 23 du livret d'accueil).

(*) *Rayez la mention inutile*

Le service représenté par l'infirmière coordinatrice, Madame,s'engage à respecter les conditions énoncées dans le livret d'accueil.

Nous remercions toutes les personnes concernées de bien vouloir respecter ces quelques règles qui ont été déterminées afin d'améliorer la prise en soins de la personne accompagnée.

Le présent document est conclu pour une durée indéterminée et pourra faire l'objet d'avenants en cas de modifications notables des besoins du (ou de la) bénéficiaire.

Il est établi en deux exemplaires :

- un exemplaire signé est conservé au domicile
- l'autre exemplaire, signé, est retourné au Service de Soins à Domicile.

Fait à le

L'Infirmière Coordinatrice

LE SERVICE D'AIDE À DOMICILE (SAD)

➤ Généralités

Zone géographique d'intervention :



➤ Les missions du service :

- Mettre à disposition de toute personne âgée et/ou en situation de handicap des intervenantes à domicile sélectionnées selon des critères de compétences et d'expérience,
- Encourager l'autonomie des personnes,
- Favoriser le maintien de la relation sociale par une présence à domicile et/ou des sorties vers l'extérieur,
- Faciliter la vie quotidienne des proches aidants,
- Améliorer le confort de la personne lors des déplacements,
- Éviter les hospitalisations et retarder l'entrée en institution,

➤ Les différents types de prestations :

Le service met à votre disposition du personnel salarié de l'Association. Vous pouvez bénéficier de l'aide à domicile dans le cadre de diverses prestations :

Retraité de plus de 60 ans - Caisses de retraite (CARSAT, MSA, CDC, ...)

Si vous êtes retraité, suffisamment autonome et suite à votre demande, un dossier peut être constitué avec l'aide du service. Une fois transmis à la caisse de retraite concernée, une évaluation sera réalisée à votre domicile par un évaluateur externe pour déterminer le nombre d'heures nécessaires.

Pour la MSA : c'est l'assistante sociale de la MSA qui fait le premier dossier.

Une participation financière horaire est demandée en fonction de vos ressources.

Cette prise en charge est renouvelable en général tous les ans.

Retraité de plus de 60 ans en perte d'autonomie - Conseil Départemental

Vous avez sollicité le Conseil Départemental pour obtenir l'Aide Personnalisée à l'Autonomie ou A.P.A. (dossier à retirer à la mairie de votre commune).

Nous intervenons en fonction du plan d'aide établi par l'équipe médico-sociale du Conseil départemental qui a réalisé une évaluation à votre domicile. Le calcul de votre participation financière sera fait en fonction de vos revenus.

Personnes de moins de 60 ans en situation de handicap - Conseil Départemental (MDPH)

Vous avez sollicité la Maison Départementale des Personnes Handicapées afin d'obtenir une aide humaine (Prestation de Compensation du Handicap).

Nous intervenons en fonction du plan d'aide établi par l'équipe médico-sociale du Conseil départemental qui a réalisé l'évaluation à votre domicile.

Service d'aide aux familles

En collaboration avec la CPAM ou la Caisse d'Allocations Familiales pour des aides ponctuelles et selon des critères bien définis (Grossesse, naissance, décès d'un parent ou d'un enfant, soins et traitements médicaux d'un parent ou d'un enfant, rupture familiale, ...).

CAF : Selon la situation familiale - sans conditions de ressources - participation financière selon le quotient familial

CPAM : sous conditions de ressources - participation financière établie par la CPAM

Adhérent à une Mutuelle (Si votre contrat le prévoit - sans critère d'âge)

Dans le cadre d'une sortie d'hospitalisation. Mise en œuvre rapide des interventions et selon l'ordre de mission de votre mutuelle.

Services Emploi Familiaux (SEF) :

Pour les personnes qui ne peuvent bénéficier des aides citées ci-dessus, en raison de leur autonomie ou de leurs ressources.

Sur présentation d'un certificat médical précisant le besoin d'une aide à domicile.

Votre participation sera intégrale au tarif en vigueur de l'année en cours.
(Cf. Tarifs horaires des prestations d'Aide à domicile - Le Violet - p 14)

Transport

Pour les plus de 60 ans qui souhaitent se rendre :

- au marché hebdomadaire de Cadours le mercredi matin,
- vers les lieux de réunion des clubs du 3^{ème} âge (Brignemont et Cox).



Nous téléphoner la veille au 05.61.85.71.60 et nous venons vous chercher à votre domicile.

Tarif : Depuis 2010, 6 € aller-retour.

Accompagnement aux sorties (courses, pharmacie, médecin, ...)

Le transport, assuré par une aide à domicile, se fera durant ses vacances habituelles et vers les commerces de proximité uniquement.

Celle-ci viendra chercher le véhicule de l'association.

- Réservation du véhicule :

Veuillez planifier cette sortie avec votre aide à domicile au minimum une semaine à l'avance et nous téléphoner au 05.61.85.71.60.

- Le véhicule est systématiquement indisponible les jours suivants :

- * Le mercredi matin, transport vers le marché
- * Certains jeudi et vendredi du mois, l'après-midi, clubs du 3^{ème} âge

La participation aux frais de déplacements est de 0.38 euros/Km (octobre/2022).

Les kilomètres seront calculés aller et retour, du domicile de l'utilisateur.

Le (la) bénéficiaire s'engage à signer à chaque sortie le document « prestation transport » indiquant les kilomètres parcourus et le motif du déplacement.

Courses : Lorsque vous demandez à votre intervenante à domicile de faire les courses pour vous (alimentaires, pharmacie, ...), il est préférable autant que possible de lui donner la liste des courses à effectuer avant la vacation suivante car elle se rendra au supermarché ou magasin de proximité avant de revenir chez vous. Le temps passé sera décompté de votre plan d'aide. Et vous n'aurez pas de frais de déplacements.

Si vous la faites repartir pour faire les courses une fois qu'elle est chez vous, nous devons vous facturer les frais de déplacements (0.38 euros/ km).

L'intervenante n'est pas autorisée à approvisionner la personne aidée en boissons alcoolisées au-delà d'une consommation jugée comme raisonnable du point de vue commun.

TARIFS HORAIRES DES PRESTATIONS D'AIDE A DOMICILE ANNÉE 2025

« Conformément à l'article R 314-130 du CASF, les services d'aide à domicile autorisés intervenant auprès des personnes âgées, personnes en situation de handicap et des familles font l'objet de tarifs horaires fixés par le Président du Conseil Général de leur département. L'évolution de la tarification arrêtée annuellement par le Conseil départemental est opposable aux usagers du service »

SERVICE PRESTATAIRE UNIQUEMENT

Prestations proposées : Aide aux personnes âgées et/ou en situation de handicap.
Entretien du domicile, repassage, accompagnement aux sorties, lutte contre l'isolement social, soutien aux aidants (liste non exhaustive).

ORGANISMES	TARIF HORAIRE	A COMPTER DU
A.P.A. et P.C.H. CONSEIL DÉPARTEMENTAL	24.88 €	01/05/2025
Aide sociale CONSEIL DÉPARTEMENTAL	24.88 €	01/05/2025
CAISSES RETRAITES CARSAT - MSA	29.75 €	01/09/2024
C.P.A.M - (bénéficiaire en activité de moins de 60 ans)	29.75 €	01/09/2024

SERVICE EMPLOIS FAMILIAUX : participation totale de l'usager : **29.75 € / heure**
Tarif horaire pour les dimanches et jours fériés : **43.13 € / heure** soit une
majoration de **45%** du tarif horaire.

TARIFS POUR LES SOCIÉTÉS D'ASSISTANCE : **29.75 € / heure**

TARIF HORAIRE POUR LES DIMANCHES ET JOURS FÉRIÉS (A.P.A.) : **36.07 € /**
heure soit une majoration de **45%** du tarif horaire.

(Les déplacements entre chaque usager payé conventionnellement 0.38 € /km aux intervenants, sont compris dans le tarif, il n'y a pas de facturation supplémentaire)

L'association remet gratuitement un devis personnalisé à l'usager à qui il propose une prestation ou un ensemble de prestations dont le prix total est supérieur à 100 € ou à l'usager qui lui en fait la demande. Les sommes engagées dans l'année pourront donner droit à un avantage fiscal dans la limite des règles fiscales de 2025.

➤ Mise en place de l'accompagnement

Nathalie RUBIRA, Chef de service, est votre interlocutrice privilégiée et vous propose le service le mieux adapté à votre situation.

Sa mission

Se déplacer à votre domicile et/ou vous rencontrer dans nos locaux pour :

- Étudier votre demande et évaluer vos besoins,
- Vous proposer les financements possibles,
- Vous accompagner dans la constitution de votre dossier. Des documents administratifs vous seront demandés en fonction de ce dossier (copie de la carte nationale d'identité, copie du dernier avis d'imposition et/ ou taxe foncière, éventuellement un certificat médical selon le cas, ...), liste non exhaustive,
- Adapter la nature et/ou la fréquence des interventions en fonction de l'évolution de votre situation,
- Organiser, coordonner les interventions et assurer un relais vers les services compétents si nécessaire,
- Désigner votre ou vos intervenante(s) à domicile,
- Être à votre écoute.

La (les) visite(s) à domicile

Après la création de votre dossier et une fois celui-ci accepté par le financeur (Conseil départemental, Caisse retraite, ...) une visite à domicile sera effectuée par la chef de service. Cette visite fera l'objet d'une présentation de nos services et de nos prestations ainsi que d'une évaluation globale de vos besoins.

Par la suite, un contrat de prestations de service sera établi entre vous et l'association (cf. modèle contrat de prestations p 16).

Un planning d'interventions vous sera proposé. Si celui-ci vous convient, les interventions pourront débuter.

Un classeur de liaison ainsi qu'un badge de télégestion seront laissés à votre domicile. Les différents accompagnants (professionnels, aidants familiaux, ...) pourront le renseigner, dans le respect des attributions de chacun.

Une réévaluation des besoins peut être réalisée à tout moment et notamment dans le cadre soit d'une aggravation de votre état de santé ou lors d'une hospitalisation.

➤ Notre réseau

Dans le cadre de nos activités et afin de coordonner au mieux l'accompagnement de la personne accueillie, l'Association développe des liens étroits et des partenariats sur le territoire avec les acteurs intervenants auprès des personnes vivant à domicile ; Maisons des Solidarités du Conseil Départemental, infirmières libérales, médecins traitants, kinésithérapeutes, pédicures, MAIA (Méthode pour l'intégration des acteurs pour l'autonomie des personnes âgées), HAD (Hospitalisation à Domicile), ...

Plus largement, Le Violet contribue au développement de son environnement, notamment dans le cadre de la formation professionnelle et l'accueil de stagiaires.



Pour joindre nos services,

par Téléphone :

Aide à domicile 05 61 85 71 60

Service de Soins Infirmiers à domicile 05 61 11 68 00

Email : contactasso@leviolet.fr

Association d'aide à domicile Le Violet

2 rue des Fossés - 31480 Cadours

MODÈLE

CONTRAT DE PRESTATIONS DE SERVICES ENTRE L'ASSOCIATION ET LE (LA) BÉNÉFICIAIRE de L'AIDE PERSONNALISEE D'AUTONOMIE (A.P.A)

Entre

l'Association d'Aide à domicile « Le Violet »,

autorisée par le Président du Conseil Départemental de la Haute Garonne, pour les services aux personnes sous le N° SAP321420879, dont le siège social est situé

au 2 rue des fossés - 31480 CADOURS, représenté par Joël MELAC agissant en qualité de président

d'une part,

et Mme

domicilié(e),

d'autre part,

, le (la) bénéficiaire,

– 31480 CADOURS

Article 1 : Objet du contrat

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions générales d'intervention de l'association au domicile du bénéficiaire.

Article 2 : Conditions d'exécution de la prestation

Article 2-1 : Contenu de la prestation

L'intervenante à domicile (aide à domicile, auxiliaire de vie...) est sous l'autorité et la responsabilité de l'association.

L'association veillera à l'application de l'article 225.1 du code pénal qui stipule que constitue une discrimination toute distinction opérée entre les personnes physiques à raison de leur origine, de leur sexe, de leur situation de famille, de leur état de santé, de leur handicap et de leurs mœurs.

La famille s'engage à mettre à la disposition du salarié le matériel minimum nécessaire à la bonne exécution de son travail.

Ces missions ont pour but de :

- Favoriser le soutien à domicile dans les meilleures conditions de vie, de bien être, de convivialité, d'hygiène et de sécurité,
- Lutter contre l'isolement et la solitude,
- Créer et/ou recréer le lien social
- Permettre à la personne d'être aidée, accompagnée, supplée dans sa vie quotidienne.

L'intervenante à domicile sera amenée à effectuer les travaux d'entretien du logement et/ou les soins d'hygiène courants demandés par la personne tels que :

- Nettoyage et entretien du logement (pièces de vie du ou de (la) bénéficiaire), et à l'exception de gros travaux,
 - Aide à la préparation du repas, aide à la prise du repas, vaisselle,
 - Entretien du linge, de la literie,
 - Effectuer les courses pendant le temps de travail et dans les commerces de proximité. Il est conseillé de s'organiser à l'avance pour éviter les déplacements de l'intervenante, par exemple prévoir la liste des courses afin que l'intervenante puisse faire les courses avant de venir pour la prochaine intervention,
 - Petite assistance administrative ponctuelle,
 - Petits travaux de jardinage (nettoyage des balcons, entretiens des jardinières si besoin)
 - Vitres (ne dépassant pas 2.50 mètres).
- Contribuer au confort et au maintien de l'hygiène corporelle à l'exception de soins qui relèvent de la compétence d'autres professionnels :
 - Aide à l'habillage et/ou au déshabillage,
 - Aide aux déplacements, accompagnement à la promenade,
 - Aide au lever, coucher,
 - Aide simple au maintien de l'hygiène intime.
 - Prévenir la responsable ou le personnel soignant (infirmière, médecin, kiné...), la famille, l'entourage en observant tout évènement ou modification de l'état de santé.

L'intervenante à domicile n'est pas autorisée à effectuer :

- L'aide aux actes de la vie quotidienne à d'autres personnes que l'utilisateur,
- Tout ce qui relève de la compétence d'un autre professionnel (infirmière, aide-soignante, pédicure, kinésithérapeute, ...)
- Nettoyer la cave, le grenier, les vitres d'une véranda, une terrasse, un véhicule,
- Lessiver les murs, plafonds, nettoyer les lustres,
- Monter sur échelle pour effectuer les travaux ménagers ou autres,
- Entretenir ou soigner les animaux de compagnie,
- Couper du bois,
- Changer l'ampoule d'un plafonnier, manipuler le compteur électrique.

Article 2-2 : Garantie de la continuité des services

L'association s'engage à proposer le remplacement de l'intervenante habituelle en cas d'absence de cette dernière. De plus, tout retard ou absence de l'intervenante sera signalé par l'association au bénéficiaire dans les plus brefs délais. Le client pourra accepter que la prestation soit effectuée plus tard dans la journée ou à une autre date.

Article 2-3 : Durée et horaires de l'intervention

La salariée de l'association (aide à domicile, auxiliaire de vie...) intervient heures par mois au domicile du (de la) bénéficiaire.

Soit heures environ par semaine à ajuster en fonction du nombre de jour dans le mois.

La durée minimum d'intervention est d'une heure. Toute première heure de prestation commencée est due même si le bénéficiaire n'en profite pas dans son intégralité. Au-delà de la première heure d'intervention, la durée des prestations sera facturée en fonction du système de pointage « Télégestion Médisis ».

Article 3 : Prix de la prestation

Le prix d'une heure d'intervention d'aide à domicile s'élève à :

- 24.88 € (tarif au 1^{er} mai 2025) pris en charge totalement ou partiellement par le Conseil Départemental (se référer à l'arrêté du Conseil Départemental).

La participation financière du (de la) bénéficiaire est fixée à _____ % du tarif horaire
soit _____ €/heure.

Coût estimatif mensuel : _____ €

Les conditions et modalités de révision des tarifs sont fixés soit par le Conseil Départemental dans le cadre de l'APA et PCH soit par les caisses de retraite (CARSAT, MSA, ...) Lors de cette révision, le nouveau tarif s'appliquera et le (la) bénéficiaire en sera avisé(e) au préalable par note d'information.

Article 4 : Modalités de paiement et rythme des facturations

Une facture mensuelle, récapitulant la prestation, sera adressée au (à la) bénéficiaire à terme échu en début de mois. Elle sera payable à réception. Faute de règlement, une relance par simple courrier sera effectuée 30 jours après la facturation, une deuxième sera adressée 8 jours plus tard, au delà de ces deux relances, la prestation sera suspendue et le dossier envoyé au contentieux.

Article 5 : Relation avec le référent /recherche de la satisfaction du bénéficiaire

L'association désigne Mme Nathalie RUBIRA comme référent. Le (la) bénéficiaire ou sa famille s'engage à répondre à toutes les demandes d'évaluation de la qualité de la prestation que lui adressera l'association. Le (la) bénéficiaire ou un membre de sa famille peut contacter le référent en cas de besoin ou en cas d'anomalie dans le travail de l'intervenante. L'association s'engage à répondre à toutes les réclamations exprimées par le (la) bénéficiaire qu'elles soient verbales ou écrites.

Article 6 : Engagement du (de la) bénéficiaire

En cas d'événement de nature à empêcher l'exécution de la prestation (vacances, hospitalisation prévue...) le (la) bénéficiaire s'engage à informer l'association au plus tard dans les 8 jours précédant la survenance de la cause de l'empêchement. Toute prestation non décommandée dans ce délai sera due, sauf circonstance exceptionnelle (ex : hospitalisation en urgence).

Le (la) bénéficiaire s'engage à ne pas faire démissionner l'intervenant pour l'embaucher directement.

Article 7 : Responsabilité civile de l'association prestataire

L'association est responsable des dommages que l'intervenante pourrait causer dans le cadre de son travail. Elle a souscrit à ce titre un contrat d'assurance responsabilité civile auprès de son assureur : MAIF.

Article 8 : Droit de rétractation

Conformément aux règles de la vente hors établissement, (contrats signés au domicile des bénéficiaires), le (la) bénéficiaire dispose d'un délai de réflexion de 14 jours à compter de la signature du contrat. Aucune prestation ne peut commencer pendant ce délai et aucune contrepartie financière ne doit être demandée pendant les 7 premiers jours (article L.221-10 du code de la consommation). Cependant pour les contrats à exécution successive, proposés par un organisme agréé ou relevant d'une décision de l'autorité administrative (Association d'Aide à domicile Le

Violet), le commencement des prestations et la perception d'une contrepartie sont accordés dès la signature du contrat. Le (la) bénéficiaire dispose alors :

- D'un droit de résiliation permanent, sans préavis, sans frais ni indemnités.
- Du remboursement dans un délai de 15 jours des sommes versées au prorata de la durée du contrat restant à courir.

Je souhaite que l'exécution de la prestation commence avant la fin du délai de rétractation. Dans le cas où j'userai de mon droit de rétractation, je verserai à l'association « Le Violet », le montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de ma décision de me rétracter, sans frais supplémentaire.

Le (la) bénéficiaire, je ne souhaite pas que l'exécution de la prestation commence avant la fin du délai de rétractation.

Article 9 : Traitement et protection des données personnelles

Dans le cadre de la gestion du SAD, l'Association d'Aide à domicile Le Violet est amenée à traiter (collecter, enregistrer, stocker et détruire) des données personnelles du bénéficiaire. Mme Nathalie RUBIRA, cheffe de service, est la personne référente sur le sujet.

Les données des bénéficiaires ne seront traitées ou utilisées que dans la mesure où cela est nécessaire pour l'accompagnement social qui leur est délivré.

La base légale des traitements est l'exécution du présent contrat et, concernant ce qui n'est pas expressément prévu au contrat, l'intérêt légitime que poursuit l'association offrant un accompagnement adapté à la situation du bénéficiaire.

L'accès aux données des bénéficiaires est réservé, en interne, aux personnes habilitées à intervenir dans leur accompagnement et dans la gestion de leur dossier. Certaines données peuvent être transmises aux personnes légalement autorisées ainsi qu'aux sous-traitants intervenant pour le compte de l'association. En tout état de cause, les destinataires des données personnelles sont soumis au secret professionnel ou à une obligation contractuelle de confidentialité et n'ont accès qu'aux données strictement nécessaires à l'accomplissement de leur mission.

Sauf obligation légale de conservation, les données des bénéficiaires ne sont pas conservées, en base active, plus de deux ans à compter de la fin de l'accompagnement.

Chaque bénéficiaire peut accéder aux données le concernant, les rectifier, s'opposer à leur traitement ou de demander leur effacement, exercer son droit à la limitation du traitement et à la portabilité. Il peut également, pour des raisons tenant à sa situation particulière, s'opposer au traitement de ses données. Ces droits peuvent être exercés - en indiquant ses nom, prénom, adresse postale et en joignant la copie d'une pièce d'identité - en s'adressant :

- À Mr Joël MELAC, en sa qualité de responsable des traitements, par courriel (contactasso@leviolet.fr),
- Ou à Mr Pierre NAITALI, désigné par l'association comme délégué à la protection des données, par courriel (dpo.adleviolet@accens.net).

Si le bénéficiaire estime, après nous avoir contactés, que vos droits Informatique et Libertés ne sont pas respectés, il peut adresser une réclamation à la CNIL en ligne sur www.cnil.fr ou par voie postale au 3 place de Fontenoy – TSA 80715 – 75 334 PARIS Cedex 07.

Article 10 : Mon espace santé

En cochant cette case et dans le cadre de cette prise en soins, je signifie que je m'oppose à l'alimentation et/ou à la consultation* pas les personnels de santé habilités, de mon Dossier Médical Partagé (DMP) (Cf. informations p 23 du livret d'accueil).

(*) *Rayez la mention inutile*

Article 11 : Durée et rupture du contrat

Le présent contrat, conclu pour une durée indéterminée prendra effet à ce jour. Il peut être rompu par chacune des parties par courrier, sous réserve du respect d'un délai de préavis d'une durée de 30 jours. Une indemnité compensatrice pourra être demandée par l'association dans le cas de rupture abusive du présent contrat. Cette indemnité sera égale à la somme qui serait normalement due pendant le préavis.

Le (la) bénéficiaire déclare avoir pris connaissance du livret d'accueil de l'association et en accepter le règlement de fonctionnement (page 23 du livret d'accueil).

Fait en 2 exemplaires à Cadours,
Le

Signature du bénéficiaire précédée
de la mention « lu et approuvé » :

Signature du Président
Joël MELAC

Droit de rétractation

Pour user de votre droit, il vous suffit de nous renvoyer le bordereau de rétractation ci-dessous :

.....✂.....



Pour joindre nos services,
par Téléphone :

Aide à domicile 05 61 85 71 60

Service de Soins Infirmiers à domicile 05 61 11 69 00

Email : contactasso@leviolet.fr

Association d'aide à domicile Le Violet
2 rue des Fossés - 31480 Cadours

BORDEREAU DE RÉTRACTATION

À l'attention de l'Association d'AIDE A DOMICILE « LE VIOLET » 2 rue des Fossés – 31480 CADOURS – contactasso@leviolet.fr :

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la prestation de services ci-dessous :

Commandée le (*)/reçue le (*) :

Nom du (de la) bénéficiaire :

Adresse du (de la) bénéficiaire :

Signature du (de la) bénéficiaire (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

(*) Rayez la mention inutile.

MODÈLE



Mon Espace Santé vous permet d'être pleinement acteur de votre santé et maître de vos données de santé. Pour les patients, le Dossier Médical Partagé (DMP) est intégré à mon espace santé accessible via le site internet : <https://www.monespacesante.fr/>

L'alimentation et/ou la consultation de Mon espace santé est obligatoire et systématique sauf si vous vous y opposez.

Le Dossier Médical Partagé (DMP) est un carnet de santé numérique qui conserve et sécurise vos informations de santé : traitements, résultats d'examens, allergies... Il vous permet de les partager avec les professionnels de santé de votre choix, qui en ont besoin pour vous soigner.

Le consentement du patient et/ou du bénéficiaire est dit présumé dans le cadre de sa prise en charge effective.

La consultation de Mon espace santé est conditionnée à des autorisations d'accès des professionnels de santé selon leur spécialité. Le personnel non médical n'a pas le droit d'accéder au DMP en consultation.

Vous pouvez vous opposer à la consultation de votre dossier médical, sans avoir à invoquer de motif légitime. Pour cela il sera nécessaire de l'indiquer dans le paragraphe dédié du document individuel de prise en charge et/ou du contrat de prestations.



La Messagerie de Santé Sécurisée est un espace de confiance au sein duquel les professionnels habilités à échanger des données de santé, en ville, à l'hôpital, ou dans les structures médico-sociales, peuvent s'échanger par mail des données de santé de manière dématérialisée en toute sécurité. MSSanté facilite les échanges interprofessionnels et accélère l'usage du numérique en santé.

1. Dispositions préliminaires générales

Article 1-1 :

Le règlement de fonctionnement définit les droits de la personne accueillie et les obligations et devoirs nécessaires au respect des règles de vie collective au sein de l'Association. Il est approuvé par le Conseil d'Administration de l'Association. Il sera revu tous les cinq ans et chaque fois que les événements rendront sa modification nécessaire. Il est remis à chaque bénéficiaire.

Article 1-2 :

Les prestations délivrées par les intervenantes à domicile sont destinées à favoriser le plus haut degré d'autonomie et le bien-être des personnes accompagné(e)s dans leur cadre de vie et dans les meilleures conditions possibles.

Elles ont également pour objectif essentiel de créer du lien avec les familles, avec les bénéficiaires afin de rompre la solitude et le sentiment d'isolement des personnes.

Ces prestations seront accordées uniquement à des personnes ayant un réel besoin en fonction de leur état de santé ou d'isolement.

Les interventions du personnel tiennent compte des priorités, des contraintes liées aux soins ou aux gestes essentiels à réaliser et aux lieux d'habitation.

Le passage des intervenantes les samedis, dimanches et jours fériés est déterminé en fonction du degré de dépendance du (de la) bénéficiaire, de l'état de santé, de l'entourage et des possibilités du service. Il peut faire l'objet d'un nouvel examen en cas d'évolution de l'état de santé.

Les intervenantes ne remplacent en aucun cas, un membre de la famille.

Les horaires d'intervention peuvent fluctuer en fonction d'urgences ou pour des raisons d'absence et de remplacement de personnel. Si les changements d'horaires sont trop importants, le service s'engage à prévenir des modifications.

Un plan de formation continue annuel est élaboré permettant à l'ensemble des professionnels d'enrichir et de compléter ses connaissances dans l'intérêt de l'utilisateur et s'inscrivant dans la démarche d'amélioration continue voulue par l'association.

Comme tout établissement social et médico-social, l'association se doit d'être un terrain de stage et de formation pour les futurs professionnels de santé. A ce titre nous accueillons toute l'année des élèves qui accompagnent les aides-soignantes et les auxiliaires de vie au domicile des usagers.

Dans le cas de la charte des droits et libertés (annexée au livret d'accueil), nous nous engageons à respecter les droits et libertés des personnes accompagné(é)s.

Nous assurons à la personne :

- Le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité,
- Une prise en charge et un accompagnement individuel de qualité respectant son consentement éclairé qui doit systématiquement être recherché lorsque la personne est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision. A défaut, le consentement de son représentant légal doit être recherché.
- La confidentialité : les données médicales sont protégées par le secret médical, les autres données sont protégées par le secret professionnel auxquels sont tenus l'ensemble des personnels de l'association).
- En cas de conflit avec l'association, le bénéficiaire a la possibilité de recourir à une personne qualifiée inscrite sur la liste des personnes référentes (voir « Les modalités de recours p 31).

Les services mettent en place différentes actions permettant la concertation et la participation des usagers :

- Par des enquêtes de satisfaction,
- Par des informations sur le fonctionnement des services et des activités,
- Par des rencontres sur rendez-vous avec les responsables des services, écoute quotidienne par les différents intervenants à domicile,
- Par le traitement des réclamations et des plaintes.

2. Dispositions concernant les intervenantes à domicile

Article 2-1 :

L'intervenante à domicile est rémunérée par l'association. Elle devra respecter les consignes de son supérieur hiérarchique ainsi que ses horaires de travail sans apporter de modification sauf autorisation exceptionnelle du service.

Elle préviendra sa responsable de tout problème ayant pour effet d'interrompre le service (maladie, accident, problème familial.).

Tout retard sera justifié auprès de la responsable du service. Tout retard injustifié, important ou répété pourra entraîner un avertissement voire une sanction.

Article 2-2 :

L'intervenante du Service d'aide à domicile (SAD) utilise son véhicule personnel dans le cadre de sa mission, elle est indemnisée pour ses frais de déplacement.

L'intervenante du Service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD) utilise un véhicule du service.

Article 2-3 :

Hygiène

- L'intervenante devra se présenter dans une tenue adaptée et soignée.
- Fumer et consommer des boissons alcoolisées est strictement interdit durant le temps de travail.

Sécurité

- Par mesure de sécurité et pour le bien-être de tous, nous demandons à la famille de s'équiper avec le matériel adéquat (lit médicalisé, lève-personne, équipement de salle de bain, ...)

A SAVOIR : l'association tient à disposition du matériel (table adaptable, déambulateur, matériel de transfert...). Il est prêté et doit être rendu à la fin de l'accompagnement.

IMPORTANT

Pour éviter tout accident, nous demandons d'attacher ou d'enfermer les chiens avant l'arrivée du personnel et pendant la durée de la vacation (ou tout animal pouvant présenter un danger). Le non-respect de cette consigne peut amener le service à mettre fin à son accompagnement.

Article 2-4 :

Prévention de la violence :

- Les faits de violences sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires.
- Si une intervenante à domicile constate par elle-même que l'usager ou son entourage est en danger, son devoir de discrétion lui est retiré, et elle doit en informer obligatoirement la responsable du service qui prendra les dispositions nécessaires.

3. Dispositions concernant le(la) bénéficiaire

Article 3-1 :

Le(la) bénéficiaire a le droit à un service de qualité, respectueux, bienveillant et une participation directe à la conception et à la mise en œuvre de son projet individualisé dans le cadre de son accompagnement. Il adressera ses observations ou réclamations ainsi que tout changement de sa part à l'association.

Article 3-2 :

Le domicile du (de la) bénéficiaire doit être accessible et conforme aux règles d'hygiène et de sécurité. Les installations et appareils électriques doivent être conformes à la législation en vigueur et ne présenter aucun danger pour l'utilisateur.

Article 3-3 :

Le (la) bénéficiaire doit éviter de faire supporter un tabagisme passif, nuisible pour la santé et faire usage de drogues illicites en présence du personnel.

Pour les logements insalubres et trop dégradés, la prestation à domicile débute lorsque le logement fait l'objet au préalable d'un grand nettoyage par une entreprise. Les frais sont à la charge du (de la) bénéficiaire.

Article 3-4 :

Sauf cas exceptionnel, l'association n'est pas en droit d'accepter les clés du domicile de la personne accompagnée(e), même la plus dépendante.

Les clés lorsqu'elles sont nécessaires devront être fournies en quantité suffisante pour assurer les interventions du personnel. Elles seront remises contre un formulaire signé et sont répertoriées confidentiellement. L'usage d'une boîte à clé codée peut être préconisé (à la charge de l'utilisateur).

Article 3-5 :

Le(la) bénéficiaire devra être respectueux envers l'intervenante et son travail.

Article 3-6 :

Le(la) bénéficiaire n'a pas le droit de verser à l'intervenante à domicile, une rémunération ou gratification.

Article 3-7 :

Le bénéficiaire doit être présent à son domicile pour recevoir l'aide et les soins. En cas d'absence prévisible, il doit en informer 8 jours à l'avance le service afin d'optimiser la gestion des plannings d'interventions et confirmer la date de son retour au moins 48 heures à l'avance (hors week-end). En cas d'hospitalisation, la personne accompagnée ou son entourage est tenue d'en informer le service dans les plus brefs délais en précisant l'établissement de santé accueillant afin d'organiser avec ce dernier la continuité de la prise en soins et selon la situation, le retour à domicile dans les meilleures conditions.

4. Facturation des interventions du service d'aide à domicile

Pour établir la facture et permettre tout contrôle de l'organisme financeur, l'intervenante utilise un boîtier de télégestion sur un badge laissé au domicile et propriété du service. Elle peut aussi utiliser le téléphone du (de la) bénéficiaire (un numéro vert gratuit). Ainsi elle signale son arrivée et son départ conformément à la demande des financeurs.

Les données transmises permettent l'édition automatique du temps de présence et l'identité de la professionnelle.

Conformément à la télégestion, le service de facturation, après contrôle et validation, établit une facture mensuellement à terme échu, à l'attention des bénéficiaires et des différents organismes financeurs.

Le(la) bénéficiaire du Service d'Aide à Domicile acquittera le montant de la prestation restant à sa charge, dès la réception de la facture. Les règlements sont à effectuer soit :

- Par chèque bancaire, à l'ordre de l'association Le Violet
- En espèces
- Par virement bancaire

En cas de non-paiement, une relance sera envoyée au bénéficiaire.

5. Modalités de résiliation

L'accompagnement peut être interrompu à l'initiative :

- De la personne accompagnée et/ou de son représentant, sous réserve de l'envoi d'un courrier notifiant la volonté de résiliation du contrat et du respect d'un délai de préavis d'une durée de 30 jours.
- Du service lorsque :
 - Les conditions matérielles, psychologiques et sociales ne sont plus réunies,
 - Les conditions d'hygiène, de sécurité du personnel ne sont plus assurées,
 - Lorsque la poursuite de l'accompagnement devient inadaptée et comporte des risques, en cas de non-respect du règlement,
 - Le non règlement des factures (pour le SAD).

Dans le cas où la fin de l'accompagnement est à l'initiative du service, la personne accueillie et/ou son représentant légal sera avisé un mois avant par courrier avec AR, accompagné d'une information claire et objective lui permettant de choisir son projet de vie.

6. Modalités en cas de décès

En cas de décès constaté par le personnel, ce dernier suit la procédure du service :

- Il prévient la responsable du service (ou la personne d'astreinte), qui avisera la personne à prévenir (si l'usager est seul), et éventuellement le médecin traitant.
- Il suit les directives du service : attendre les services d'urgence ou la famille à l'extérieur du domicile.
- Il est rappelé que seule la famille a le pouvoir de choisir l'organisme funéraire.
- Le personnel n'est plus habilité à entrer au domicile du défunt (s'il vivait seul).
- Les jeux de clés sont remis à la personne désignée avec une attestation de remise.

7. Dispositions en cas d'urgences

Si l'utilisateur (ou sa famille) n'a pas averti le service de son absence : en cas de porte close, et sans réponse, le service peut faire intervenir les pompiers après avis de la responsable du service.

Tout intervenant à domicile a la consigne de prévenir la famille, le médecin traitant, ou les services d'urgences selon la situation (chute à domicile, malaise, autres signes alarmants, constat d'effraction,) Le personnel intervenant est informé de ces consignes dès l'embauche et un rappel est fait régulièrement.

8. Dispositions finales

L'admission dans le service n'est effective qu'après signature du contrat de prestation qui est remis à la personne ou à son représentant légal et qui doit être signé dès la mise en place de l'accompagnement.

L'admission dans le service vaut acceptation de fait du règlement de fonctionnement et implique son respect. Le non-respect peut être motif d'exclusion de nos services.

LA CHARTE QUALITE DE L'ASSOCIATION

Le rôle de chacun devra s'inscrire dans une démarche de qualité afin d'optimiser les conditions du soutien à domicile. Cette démarche qualité se décline-en :

- une première évaluation définissant les besoins de la personne,
- des objectifs à atteindre qui seront définis selon les attentes et les besoins du (de la) bénéficiaire,
- des actions à mener en partenariat avec un réseau d'intervenants, chacun trouvera sa place afin de coordonner les actions en évitant la multiplicité inutile qui pourrait dérouter le bénéficiaire,
- un suivi du dossier afin d'obtenir une adéquation entre les besoins et les actions,
- un réajustement selon les résultats de l'évaluation et possibilité de recentrer l'action envers le bénéficiaire.

La démarche qualité doit se concrétiser dans un partenariat contractuel, individuel et personnalisé entre le bénéficiaire et/ou son entourage et les acteurs des domaines sanitaires, sociaux et médico-sociaux. A cet égard, la coordination des interventions et l'échange des informations écrites et orales entre les professionnels de la santé et du secteur social constituent des éléments indissociables de la qualité et de la continuité du service rendu à la personne âgée et/ou handicapée et à leur famille.

Le personnel de l'Association d'aide à domicile « Le Violet » :

- ✓ Met tout en œuvre pour garantir, développer la qualité et la sécurité des prestations.
- ✓ Garantit la disponibilité des services d'intervention à domicile chaque jour de l'année.
- ✓ S'engage à respecter les temps d'intervention et la nature des prestations.
- ✓ Se déplace au domicile de chaque bénéficiaire pour étudier précisément leurs besoins et établir avec eux les solutions personnalisées à mettre en œuvre pour leur bien-être.
- ✓ Fait preuve d'empathie envers les bénéficiaires, prend en compte leurs habitudes, leur rythme et respecte leur cadre et mode de vie.
- ✓ Est chaque jour à l'écoute, observateur, vigilant et réactif afin d'alerter les familles et/ou médecins de toute dégradation de l'état de santé des bénéficiaires et d'adapter les prestations en conséquence.
- ✓ Sélectionne rigoureusement les intervenants.
- ✓ Se montre intègre et professionnel en toutes circonstances, digne de confiance.
- ✓ Reste discret, aimable, respectueux de l'intimité et de la vie privée des bénéficiaires en toutes circonstances et met à profit la proximité pour toujours mieux les servir.
- ✓ Ne sollicite pas et n'accepte aucun cadeau de la part des bénéficiaires.
- ✓ Contrôle régulièrement la qualité des prestations et la satisfaction des bénéficiaires. Si besoin, il procède au plus vite aux ajustements nécessaires.
- ✓ Met tout en œuvre pour pérenniser les emplois créés, repousser la précarité et faire progresser les compétences des équipes via des formations régulières

LA PRÉVENTION DES RISQUES DE MALTRAITANCE

Selon le Conseil de l'Europe : « La maltraitance se caractérise par tout acte ou omission commis par une personne, s'il porte atteinte à la vie, à l'intégrité corporelle ou psychique ou à la liberté d'une autre personne ou compromet gravement le développement de sa personnalité et/ou nuit à sa sécurité financière. »

La maltraitance peut prendre différentes formes :

- Violences psychiques ou morales : dévalorisation de la personne, langages irrespectueux, menaces, humiliations, harcèlement, non-respect de l'intimité...
- Violences physiques : coups, soins brutaux, violences sexuelles ...
- Violences financières : vols, escroqueries ...
- Violences médicales : excès ou privation de médicaments, douleur non prise en charge, privations de soins ...
- Privation ou violation de droits : limitation de la liberté de la personne, privation de l'exercice des droits civiques ...
- Négligences actives : toutes formes de sévices, abus, abandons,
- Négligences passives : tout ce qui relève de l'ignorance, l'inattention de l'entourage.

Savoir réagir en situation de maltraitance :

Il est important de ne pas rester seul face à cette situation :

- On peut signaler le cas au médecin traitant.
- Appeler le **39 77**, plate-forme nationale d'écoute contre la maltraitance : Une personne vous écoutera et vous conseillera sur les démarches à entreprendre. Service gratuit + coût d'un appel vers un numéro fixe, Ouvert du lundi au vendredi de 9h à 19h.
- Faire un signalement au procureur et aux services de police ou de gendarmerie le **17**. Attention : Lorsque la personne est sous tutelle ou curatelle, la maltraitance peut être signalée à son tuteur ou son curateur qui pourra accompagner la personne dans ses démarches ou la représenter.
- Adresser un courrier au procureur général du Tribunal de Grandes Instances du département : Il s'agit de déclarer des faits et non fournir des preuves. C'est aux services sociaux et à la police d'effectuer un travail de recherche dès qu'une enquête est ouverte.

Que dit la loi à propos de la maltraitance :

Elle impose à chacun de ne pas se taire et d'agir :

. L'article 434-1 du Code pénal fait obligation à toute personne ayant eu connaissance d'un crime dont il est encore possible de prévenir ou de limiter les effets ou dont les auteurs sont susceptibles d'en commettre de nouveaux qui pourraient être empêchés, d'en informer les autorités judiciaires.

. L'article 434-3 du Code Pénal prévoit des sanctions pour quiconque a connaissance de mauvais traitements et n'en a pas informé les autorités judiciaires ou administratives.

. L'article 223-6 du Code Pénal prévoit des sanctions pour quiconque pouvant empêcher par son action immédiate, sans risque pour lui ou pour les tiers, soit un crime, soit un délit contre l'intégrité corporelle de la personne, s'est abstenu volontairement de le faire.

La loi protège les personnes qui signalent des mauvais traitements :

. L'article L313-24 du code de l'Action sociale et de la famille (inséré par la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 - art. 4 I, art. 24 I, VII, art. 48 Journal Officiel du 3 janvier 2002).

Dans les établissements et services mentionnés à l'article L. 312-1, le fait qu'un salarié ou un agent a témoigné de mauvais traitements ou privations infligés à une personne accueillie ou relaté de tels agissements ne peut être pris en considération pour décider de mesures défavorables le concernant en matière d'embauche, de rémunération, de formation, d'affectation, de qualification, de classification, de promotion professionnelle, de mutation ou de renouvellement du contrat de travail, ou pour décider la résiliation du contrat de travail ou une sanction disciplinaire.

En cas de licenciement, le juge peut prononcer la réintégration du salarié concerné si celui-ci le demande.

. Tout professionnel qui porte à la connaissance des autorités administratives, médicales ou judiciaires un cas de maltraitance conformément aux dispositions de l'article 226-14 du Code Pénal n'encourt aucune sanction pénale pour violation du secret professionnel.

. De même, tout professionnel qui informe les autorités compétentes dans les conditions prévues à l'article 226-14 du Code Pénal n'encourt aucune sanction disciplinaire.

La loi sanctionne les accusations mensongères

La personne ayant dénoncé des faits graves peut se voir accusée « d'accusations mensongères ».

Les auteurs d'accusations sans fondement peuvent être poursuivis en justice selon les stades d'avancement de la procédure : par une plainte pour diffamation, par une action en référé pour atteinte à la présomption d'innocence, pour dénonciation calomnieuse.

Dans le cadre du protocole de prévention, l'association a élaboré 2 fiches de gestion des risques :

- **Une fiche de remontée des informations préoccupantes à destination des professionnels :**
 - ✓ Elle permet aux intervenants professionnels de signaler aux responsables de service les événements indésirables ou toute information préoccupante sur la situation individuelle des personnes accompagnées ;
 - ✓ Le professionnel au domicile doit transmettre cette fiche au responsable de service qui est chargé de traiter l'information et/ou de la relayer vers les autres acteurs institutionnels (Conseil Départemental, A.R.S., justice...)

- **Une fiche de vigilance à destination des familles :**
 - ✓ Elle a le même contenu que la fiche destinée aux professionnels et peut être utilisée par les familles pour attirer l'attention du service sur des événements qui peuvent induire un risque pour la santé et la sécurité des personnes,

 - ✓ Elle est conçue comme :
 - Un outil de repérage et de sensibilisation à destination des familles,
 - Un outil permettant aux familles d'alerter le service sur des dysfonctionnements voire même de déclencher un signalement de maltraitance.

Vous trouverez cette fiche ci-après. Elle est détachable et peut être remplie de manière anonyme. Elle doit être envoyée à la responsable du service. Elle sera étudiée et traitée dans les plus brefs délais avec une réponse systématique (courrier, entretien...).



Pour joindre nos services,

par Téléphone :

Aide à domicile **05 61 85 71 60**

Service de Soins Infirmiers à domicile **05 61 85 45 74**

par Fax : 05 61 85 28 82 ou Email : le-violet.cadours@orange.fr

Association d'aide à domicile Le Violet

2, rue des Fossés - 31480 Cadours

Fiche de vigilance À destination des familles et /ou aidants

Nom de la personne signalant l'incident (facultatif).....

Identité de la personne accompagnée :.....

Date :.....

❖ Points de vigilance

Changements d'attitude de la personne :

- Peur, anxiété
- Plaintes et pleurs inhabituels
- Perte d'appétit (sur plusieurs jours)
- Apparence négligée (vêtements, coiffure, ...)
- Repli sur soi
- Expression de solitude
- Expression d'idées suicidaires
- Perte de liens sociaux
- Agressivité physique/verbale
- Verbalisation de la personne

Apparition soudaine/inexpliquée de troubles physiques et/ou cognitifs :

- Diminution partielle ou totale d'autonomie dans les déplacements
- Diminution partielle ou totale d'autonomie dans les soins d'hygiène
- Incontinence
- Perte de poids
- Chutes à répétition
- Griffures
- Hématomes
- Plaies
- Brûlures
- Fractures
- Désorientation dans le temps et/ou dans l'espace

Santé :

- Alimentation insuffisante – inadaptée ou sans respecter les désirs
- Insuffisance de suivi médical (adaptation, coordination)
- Contention abusive (hors prescription médicale)
- Réponse aux besoins d'aide et de soins insuffisante

Sécurité physique et matérielle :

- Disparition d'objets ou d'argent

Observation de la famille et/ou aidants :

❖ Disposition prises par la famille

- Demande de révision du plan d'aide défini dans le cadre de l'APA (Conseil Général) ou de la PCH (MDPH)
- Consultation médicale
- Autres :

❖ Services contactés

- Responsable du service d'Aide à Domicile / du service de Soins Infirmiers A Domicile
- Conseil Départemental
- ARS
- ALMA **39-77**
- Police ou gendarmerie
- Justice (Procureur de la République)
- Autres :

**Document à renvoyer à : Association d'Aide à Domicile « Le Violet »
2 rue des Fossés – 31480 CADOURS**

LES MODALITÉS DE RECOURS

L'organisation de nos services permet au bénéficiaire de faire valoir ses droits, d'avoir l'assurance que ses plaintes concernant le ou les services rendus seront prises en considération et traitées dans un délai raisonnable (un mois maximum), d'être assuré d'un retour soit par l'intermédiaire de la chef de service soit du président.

La personne qualifiée :

Selon l'arrêté du 22 novembre 2018 et l'article 1 « Toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social accueillant des personnes âgées ou des personnes en situation de handicap, et son représentant légal, peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit dans la liste arrêtée à l'article 2. »

Article 2 : « Les personnes dont les noms suivent sont habilitées à intervenir en qualité de personnes qualifiées ... »

- Monsieur Remy GAGNAIRE, auprès des établissements et services pour personnes âgées,
- Monsieur Gérard PORTA, auprès des établissements et services pour personnes âgées,
- Monsieur Jean Pierre CAMPA, auprès des établissements et services pour personnes en situation de handicap,
- Madame Sylvie BINOT, auprès des établissements et services pour personnes en situation de handicap,

Pour contacter la personne qualifiée de son choix, le demandeur d'aide ou son représentant légal doit faire parvenir sa demande par courrier à l'adresse suivante :

Agence Régionale de Santé Occitanie
Délégation départementale de la Haute-Garonne
10 Chemin du Raisin
31 050 TOULOUSE CEDEX 9

Le médiateur de la consommation :

Les activités soumises à la médiation sont toutes les activités donnant lieu à un contrat entre un client et un professionnel en vue de la réalisation et de la fourniture d'un produit/service et que le client est facturé (dès lors que le client règle un reste à charge). Le médiateur peut être saisi en cas de non-respect d'un engagement contractuel.

En tant que consommateur, vous avez le droit de demander la désignation d'un médiateur de la consommation qui interviendra gratuitement pour résoudre votre différend.

Tous les litiges de la consommation peuvent être résolus si :

- Vous justifiez avoir au préalable tenté de résoudre votre litige auprès de l'association par une réclamation écrite selon les modalités prévues le cas échéant dans le contrat,
- Le litige n'a pas été précédemment examiné ou n'est pas en cours d'examen par un autre médiateur ou devant un tribunal,
- Votre demande n'est pas manifestement infondée ou abusive,
- Vous avez introduit votre demande dans un délai inférieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel,
- Le litige entre dans le champ de compétence du médiateur.

En pratique le médiateur peut être saisi par : courrier, téléphone ou via la plateforme web. Après une étude de recevabilité, la médiation se déroulera selon le processus défini par les dispositions du Code de la Consommation.

La médiation ne peut excéder 90 jours et les échanges se font par tous moyens (échanges téléphoniques, mails, courriers ou en présentiel).

À l'issue de la médiation et conformément à l'article R612-4 du Code de la Consommation, le médiateur fera connaître aux différentes parties la solution qu'il propose pour régler le litige, par courrier simple ou par voie électronique.

Pour contacter le médiateur à la consommation :

Association Nationale des Médiateurs / ANM-Conso
62 rue Tiquetonne - 75002 PARIS
01.42.33.81.03 - www.anm-conso.com

Cependant, notre association énonce clairement son désir d'entretenir et développer le lien social dans un esprit de solidarité, de respect, d'écoute et de réponse aux besoins.

- Informations diverses
- Liste du matériel à fournir pour le service d'aide à domicile (SAD)
- Liste du matériel à fournir pour le service de soins infirmiers à domicile (SSIAD)
- Exprimer ses souhaits, sa volonté :
 - ✓ La personne de confiance
 - ✓ Les directives anticipées
 - ✓ Le mandat de protection future
- Charte des droits et libertés de la personne accueillie
- Conseils - Prévention des chutes

INFORMATIONS DIVERSES

Télé assistance 31 :

Service **Gratuit** mis en place et financé par le Conseil Départemental pour favoriser le soutien à domicile des personnes âgées et/ou en situation de handicap.

Une télécommande portable ultralégère (sous forme de médaillon ou de bracelet) vous permet d'alerter à distance le standard. Une équipe de standardistes veille sur vous 24H/24 et 7j/7.


Si vous êtes en mesure de répondre au téléphone, le standardiste va pouvoir converser avec vous, connaître les raisons de votre appel, les évaluer pour pouvoir intervenir en alertant, votre médecin, les pompiers, la police, etc...

Si vous n'êtes pas en mesure de répondre, le standardiste déclenchera aussitôt les interventions prévues avec vous lors de la constitution de votre dossier, en respectant les consignes de priorités définies (parents, voisins, amis...).

Les secours d'urgence pourront également intervenir conjointement.

Pour toute demande d'informations contacter :

Conseil Départemental de la Haute-Garonne
Direction de la Solidarité Départementale
Service Action Sociale Personnes Agées - Téléassistance 31
1, boulevard de la Marquette - 31090 Toulouse cedex 9

 : **05.34.33.32.04**

Livraison de repas à domicile :

Continuer à manger des repas complets et équilibrés sans avoir à faire les courses ou la cuisine, c'est possible grâce au portage de repas à domicile. C'est une idée précieuse pour les + de 60 ans mais aussi pour les - de 60 ans qui présentent un souci de santé ou en situation de handicap.

Veillez contacter la mairie de votre domicile afin d'obtenir les renseignements nécessaires

Des informations complémentaires notamment sur nos partenaires territoriaux, sur l'aide aux aidants et les possibilités de relais sont disponibles à l'association.
N'hésitez pas à nous contacter.

LISTE DU MATÉRIEL A FOURNIR POUR LE SERVICE D'AIDE A DOMICILE (SAD)

Le SAD vous apporte son soutien pour réaliser vos activités de la vie quotidienne. Afin de les effectuer dans des conditions d'hygiène, de sécurité et de confort indispensables, nous vous remercions de bien vouloir mettre à notre disposition le matériel et les produits nécessaires pour effectuer les tâches demandées, soit :

Pour l'aide à la personne :

- Deux cuvettes destinées au seul usage de la toilette,
- Deux gants de toilette,
- Deux serviettes de toilette,
- Une brosse à cheveux,
- Une brosse à dents et un tube de dentifrice,
- Une savonnette ou un flacon de savon liquide, du shampooing et un sèche-cheveux,
- Du matériel d'aide à la mobilisation, sur demande du service.

Pour l'entretien du logement :

- Des produits d'entretien à faible nocivité chimique (dépolissant, dégraissant, détartrant, désinfectant, détergent),
- Des chiffons à poussières et à vitres,
- Un balai, une pelle et une balayette, une brosse wc,
- Un aspirateur,
- Un balai à franges et le seau adapté
- Du liquide vaisselle, éponge + éponge type « scotch-brite »
- Des torchons



Pour l'entretien du linge :

- Un fer à repasser,
- Une table à repasser,
- Un lave-linge,
- De la lessive, de l'assouplissant (si utilisé), du détachant,
- Un séchoir à linge avec ses épingles,
- Du fil, des aiguilles et des ciseaux si besoin de raccommodage.

Pour la conception des repas :

- Des ustensiles de cuisine en bon état (2 poêles, 2 casseroles, cocottes...)
- Un mixer à main ou un robot si des repas mixés sont prévus)

Tout le matériel devra être en bon état de marche pour ne pas provoquer de risques pour la salariée.

LISTE DU MATERIEL A FOURNIR POUR LE SERVICE DE SOINS INFIRMIERS A DOMICILE (SSIAD)

Le SSIAD va accompagner un des membres de votre famille. Afin de réaliser les interventions dans des conditions d'hygiène, de sécurité et de confort indispensables, nous vous demandons de bien vouloir mettre à notre disposition le matériel nécessaire, soit :

Pour l'aide à la personne :

- Deux cuvettes au seul usage de la toilette,
- Gants de toilette et serviettes changés régulièrement ou à usage unique en quantité suffisante,
- Une brosse à cheveux,
- Une savonnette ou un flacon de savon liquide, du shampooing et un sèche-cheveux,
- Rasoir, coupe ongle
- Thermomètre,
- Linges propres pour les changes, alèses en nombre, protections adaptées et en nombre en cas d'incontinence.

Pour les soins à réaliser :

Afin d'effectuer des petits soins de manière efficace, nous vous demandons de bien vouloir mettre à disposition les produits suivants :

- Sacs poubelles exclusivement réservés pour les déchets engendrés par les soins,
- Savon liquide et essuie-mains pour le personnel,
- Spray désinfectant et éponge pour un usage exclusif du SSIAD.

Pour l'aménagement et sur demande formulée par le service :

- Téléassistance,
- Lit médicalisé,
- Fauteuil ergonomique
- Chaise garde-robe,
- Barre d'appui,
- Adaptable,
- Lève-personne, verticalisateur,
- Autres, ...

EXPRIMER SES SOUHAITS, SA VOLONTÉ

La personne de confiance :

Article L.1111-6 du code de la santé Publique

Vous pouvez désigner dans votre entourage une personne qui peut si vous le souhaitez, vous accompagner dans vos démarches de santé et transmettre à l'équipe soignante vos volontés au cas où vous seriez hors d'état de vous exprimer.

Qui peut être désigné ?

La personne désignée est une personne en qui vous avez confiance et qui est d'accord pour assumer cette mission : un parent, un proche ou votre médecin traitant.

Comment désigner la personne de confiance ?

Il est préférable de faire la désignation par écrit. Une personne sous tutelle ne peut pas désigner une personne de confiance. Si elle en avait nommé une avant la mesure de protection, celle-ci doit être confirmée ou invalidée par le juge ou le conseil de famille.

Quand ?

- Lors de votre admission en établissement pour la durée du séjour
 - Au cours d'une hospitalisation pour la durée du séjour
 - À tout moment sur papier libre, révocable à tout moment

Formulaire disponible sur le site de l'HAS : www.has-santé.fr

Devoir de la personne de confiance

Lorsque vous serez hors d'état d'exprimer votre volonté, la personne de confiance devra témoigner de vos souhaits. Elle a un devoir de confidentialité concernant les informations médicales qu'elle a pu recevoir.

La désignation n'est pas limitée dans le temps. Elle peut être annulée ou modifiée à tout moment et remplacer la personne par une autre.

Les directives anticipées :

Article L.1111-11 du code de la santé Publique

Toute personne majeure peut rédiger ses « directives anticipées » :
Ce sont vos volontés, sur les traitements ou les actes médicaux que vous souhaitez ou non, si un jour vous ne pouvez plus communiquer après un accident grave ou à l'occasion d'une maladie grave.

Elles concernent les conditions de fin de vie : poursuivre, limiter, arrêter ou refuser les traitements ou actes médicaux.

Le professionnel de santé doit respecter les volontés exprimées dans les directives anticipées, conformément à la législation en vigueur.

Comment ?

Elles doivent être écrites sur papier libre, datées et signées.
Des modèles de formulaire sont disponibles sur le site de l'HAS : www.has-sante.fr

Quand ?

Vous pouvez les rédiger à n'importe quel moment de votre vie, que vous soyez en bonne santé, malade ou porteur d'un handicap.

Pour les faire connaître ou les conserver

Il est important que vous informiez votre personne de confiance, votre médecin traitant, votre famille et vos proches de leur existence et du lieu où elles se trouvent. Elles peuvent être enregistrées dans le DMP (Dossier Médical Partagé).

Qui va utiliser vos directives anticipées ?

Si vous ne pouvez plus vous exprimer, le médecin doit rechercher le plus tôt possible, si vous avez écrit vos directives anticipées, en prendre connaissance et les respecter.

Elles sont valables sans limite de temps mais vous pouvez les modifier ou les annuler à tout moment

Le mandat de protection future :

Article 477 à 488 et 492 à 494 du code civil

Toute personne majeure ou mineure émancipée (mandant) ne faisant pas l'objet d'une mesure de tutelle ou d'une habilitation familiale, peut désigner une ou plusieurs personnes (mandataire) pour protéger ses intérêts le jour où celle-ci ne le peut plus elle-même.

Cette incapacité doit être médicalement constatée.

Le mandat ne vous fait perdre ni droits, ni capacité juridique.

Comment ?

Le mandat est **un contrat libre** qui doit être signé par le mandant et le mandataire et qui détermine précisément et à l'avance l'étendue des missions confiées.

Il peut prendre la forme :

- **D'un acte de sous seing privé** : sur papier libre et contre signé par un avocat ou selon modèle réglementaire ;
- **D'un acte notarié** : conclu entre mandant et mandataire devant un notaire. Il donne des pouvoirs au mandataire plus étendus (vente d'un bien immobilier).

Qui peut être mandataire ?

Toute personne choisie par le mandant ou une personne physique ou morale inscrite sur la liste des mandataires judiciaires à la protection des majeurs.

Le mandat prend fin dès lors que le mandataire aura fait viser au greffe du tribunal le certificat qui atteste l'amélioration de votre état.

Cerfa n° 13592

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

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 d'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques 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 œuvrant 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 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 de 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 capacité 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 et familles en difficulté ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin.

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

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 de 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 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 décisions 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.

CONSEILS - PREVENTION DES CHUTES

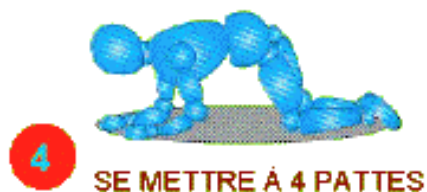
Conserver une bonne qualité de vie

- Continuer le plus longtemps possible à sortir et à se déplacer à pied.
- Bien manger et bien dormir. Avec l'âge, les os sont souvent moins solides. Il arrive que l'on tombe, parce que l'os se fracture. Pensez à consommer du lait ou des produits laitiers, au moins quatre fois par jour (trois repas et une collation) et à faire de l'exercice physique.
- Parler régulièrement avec son médecin et son pharmacien des médicaments que l'on prend car certains (notamment les antidépresseurs et les tranquillisants) provoquent des troubles de l'équilibre ou une baisse de la vigilance.
- Conserver des relations avec sa famille, ses voisins, ses commerçants, ses amis.
- Ne pas hésiter à demander de l'aide, dès que cela semble nécessaire. En ne voulant déranger personne, il arrive qu'on crée de l'embarras à tout le monde.
- S'il vous est très difficile de sortir, vos voisins, vos proches ou la gardienne de votre immeuble peuvent vous rendre visite régulièrement ou faire quelques courses pour vous en même temps que pour eux-mêmes. Pensez à leur remettre un double de vos clés.

Savoir se relever en cas de chutes

- Après une chute qui n'a pas occasionné de blessure grave, rester par terre jusqu'à l'arrivée des secours n'est pas très agréable. C'est pourtant ce qui arrive souvent à certaines personnes âgées, car elles ne savent pas comment s'y prendre pour se remettre debout. Les schémas suivants vous expliquent comment faire : n'hésitez pas à vous entraîner, de préférence en présence d'une autre personne.
- Si c'est trop difficile, pensez au système de télé assistance, il suffit d'une simple pression sur un petit médaillon porté sur vous et l'on vous répond 24 heures sur 24 pour intervenir en cas de chute, de malaise ou d'angoisse.

COMMENT SE RELEVER ?



Dernière mise à jour : mai 2025