



Association d'aide et de soutien
à la personne et à la famille

LIVRET D'ACCUEIL



**Accueil téléphonique au
03 44 38 33 80**

A DOMICILE 60

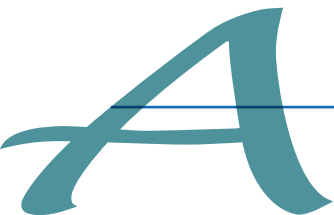
Siège Social : ZAC du Bois de Plaisance - 173 Rue du Chemin Croissant
60280 VENETTE

E-mail : contact@adomicile60.fr - www.adomicile60.fr
N° siret 780 508 214 00118



SOMMAIRE

Qui sommes-nous ?	Page 3
Engagement Qualité	Page 5
Organigramme	Page 7
Nos secteurs géographiques et les plages horaires d'intervention	Page 8
Quels sont nos partenaires ?	Page 9
Nos prestations	Page 10
Le déroulement de mon accompagnement	Page 16
Tarif prestataire	Page 23
Vos interlocuteurs	Page 24
Vos numéros utiles	Page 25
Règlement de fonctionnement	Page 27
Charte Déontologique	Page 33
Charte des Droits et Libertés de la personne accueillie	Page 35



Qui sommes-nous ?

A Domicile 60 est une Association loi 1901 à but non lucratif, créée en 1952 à Beauvais, avec un conseil d'administration composé de membres bénévoles.

L'Association est adhérente à Adedom Fédération Nationale, ex Adessadomicile reconnue d'utilité publique.

En octobre 2007, pour s'ouvrir à tous les publics et rappeler son appartenance à la Fédération Nationale, l'Association, qui se nommait Aide aux Mères et aux Familles à Domicile (AMFD), change de nom pour A DOMICILE 60.

L'Association est implantée sur tout le département de l'Oise. L'activité de l'Association est organisée en 3 pôles : le Pôle Enfance-Famille, le Pôle Autonomie et le Pôle Insertion. L'ensemble des équipes administratives sont rassemblées au siège de l'association situé à Venette. Des permanences administratives sont organisées sur Beauvais et Creil.

Nos principaux financeurs :

Caisse d'Allocations Familiales de l'Oise, Conseil Départemental de l'Oise, Mutualité Sociale Agricole, Maison Départementale des Personnes Handicapées, Mutuelles, Comités d'Entreprises, Fondations, Fond Social Européen,...

Service prestataire :

L'Association intervient en prestataire. Elle emploie, rémunère et gère l'ensemble des intervenants à domicile des services Aides à domicile et Techniciens de l'Intervention Sociale et Familiale (TISF) pour des activités auprès des familles, personnes âgées, personnes en situation de handicap et tout public.

Avantages :

- Vous n'êtes pas l'employeur direct des intervenants, vous signez un contrat de prestation avec l'association.
- Vous n'avez pas d'administratif à gérer (contrat de travail, fiche de paie,...), vous réglez les factures mensuelles à l'association.
- Vous bénéficiez d'une continuité de service.
- L'Association met à votre disposition des intervenants formés et qualifiés.
- Vous avez un référent désigné par l'Association pour le suivi de votre accompagnement et pour le traitement de vos réclamations.

Inconvénients :

- Vous n'avez pas le choix du personnel d'intervention.
- Vous devez respecter un délai de prévenance pour toute annulation conformément au contrat de prestation.



Qui sommes-nous ? (suite)

Nos objectifs :

L'Association A DOMICILE 60 a pour finalité d'apporter une aide professionnelle aux personnes et aux familles, au domicile, en vue d'améliorer, de faciliter ou de maintenir leur qualité de vie en contribuant, avec elles, à résoudre leurs difficultés.

Nos valeurs :

L'Association se fonde sur trois valeurs essentielles, qui sont partagées par l'ensemble des administrateurs bénévoles et par les salariés :

- **La solidarité** : L'Association est attentive à la reconnaissance des droits humains de chacun. Elle a pour vocation de venir en aide aux personnes en situation de vulnérabilité. Elle participe à la restauration du lien social.
- **Le respect** : L'Association intervient auprès des bénéficiaires en garantissant le respect de la personne quelque soit sa situation, ses choix de vie et son intimité. Elle reconnaît les compétences des bénéficiaires et les valorise. Le respect du bénéficiaire passe également par le respect des conditions de travail des salariés.
- **La bientraitance** : L'Association est attentive au bien être des bénéficiaires et des salariés par le biais de plusieurs actions comme la qualité de son service, la prévention des risques communs entre autre.

Nos motifs d'intervention :

- **Périnatalité / arrivée d'un enfant** : grossesse, naissance jusqu'aux 2 ans de l'enfant, adoption...
- **Dynamique familiale** : agrandissement de la famille, recomposition familiale, état de santé d'un enfant ou d'un parent, déménagement, emménagement, moments clés de la vie scolaire.
- **Rupture familiale** : séparation, décès d'un enfant, d'un parent ou d'un proche oeuvrant dans la stabilité de l'équilibre familiale...
- **Inclusion** : insertion socio-professionnelle d'un parent isolé, inclusion dans son environnement d'un enfant porteur d'un handicap.
- **Accompagnement** : accompagnement et aide aux personnes âgées et personnes en situation de handicap.



Engagement Qualité

L'Association A Domicile 60 a obtenu le 9 août 2017 la certification NF Service « Services aux personnes à domicile », qui a été renouvelée avec succès le 09 août 2020 pour à nouveau une durée de 3 ans.

L'Association est également certifiée Cap'handéo Services à la personne depuis le 8 octobre 2021, pour une durée de 3 ans.

L'obtention de ces certifications continue d'être pour nous une reconnaissance du travail réalisé depuis 2006 en matière de démarche qualité à l'Association. A travers ces certifications, A Domicile 60 valorise son savoir-faire, son professionnalisme et son expérience auprès des publics les plus vulnérables et prouve sa volonté d'améliorer en permanence ses prestations, de préserver les emplois et de pérenniser ses activités.

En s'appuyant toujours sur les trois valeurs de l'Association, la solidarité, le respect et la bientraitance, et son projet associatif, Jacques MAY, Président et André TASSART, Directeur général, s'engagent à tout mettre en œuvre pour poursuivre la démarche d'amélioration continue de la Qualité, en maintenant les certifications NF Service « Services aux personnes à domicile » et Cap'Handéo Services à la personne.

Nous réaffirmons que la qualité de la prise en charge des bénéficiaires est un objectif fondamental de notre action, celle-ci ayant pour fondement l'amélioration de la qualité de vie des personnes accompagnées à domicile, en leur proposant des réponses individualisées à leurs besoins et leurs attentes. Nous nous engageons :

- à vous garantir une prise en charge de qualité dès vos premiers contacts et tout au long de votre accompagnement,
- à répondre à vos demandes dans les meilleurs délais,
- à vous envoyer des intervenants qualifiés,
- à répondre à toutes vos réclamations éventuelles, dans un souci d'amélioration continue de la qualité de service apportée.

Le bien être des bénéficiaires étant lié au bien être des salariés, nous réaffirmons la mise en place d'une politique de gestion des Ressources Humaines ayant pour enjeu la professionnalisation de nos salariés et l'amélioration des conditions de travail de l'ensemble des professionnels, intervenants à domicile, personnel administratif et encadrement. Cette priorité se décline notamment par la mise en œuvre d'une démarche de prévention des risques professionnels et de qualité de vie au travail, qui fait partie intégrante de notre démarche qualité.



Engagement Qualité (suite)

A ce titre, nous nous engageons à tout mettre en œuvre pour mobiliser les moyens humains et techniques nécessaires :

- au maintien de prestations de qualité auprès des bénéficiaires,
- à la pérennisation de notre démarche d'amélioration continue de la qualité,
- à la motivation et l'implication de l'ensemble du personnel,
- à la prévention des situations à risques rencontrées par les salariés afin de réduire l'absentéisme et donc permettre une meilleure continuité de service auprès des bénéficiaires,
- maintenir et développer l'activité pour consolider les emplois.

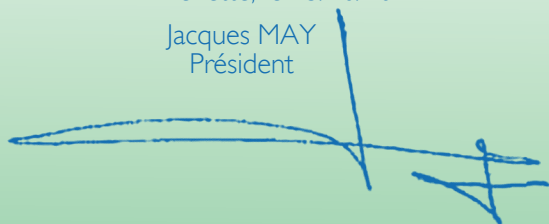
Nous affirmons notre soutien à la Responsable Qualité – Santé et Qualité de Vie au Travail, qui a la mission de piloter le maintien des certifications NF Service « Services aux personnes à domicile » et Cap'handéo Services à la personne, et le développement de l'amélioration continue de la démarche qualité de l'association.

André TASSART, en tant que Directeur général, suivra l'évolution de la démarche avec la Responsable qualité et ils en rendront compte :

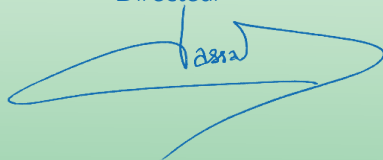
- aux membres du Conseil d'administration,
- aux membres du Comité de pilotage de la Démarche qualité,
- et à l'ensemble du personnel grâce à la mise en œuvre d'une communication interne au travers de réunions d'information et du journal interne notamment.

Venette, le 15/10/2021

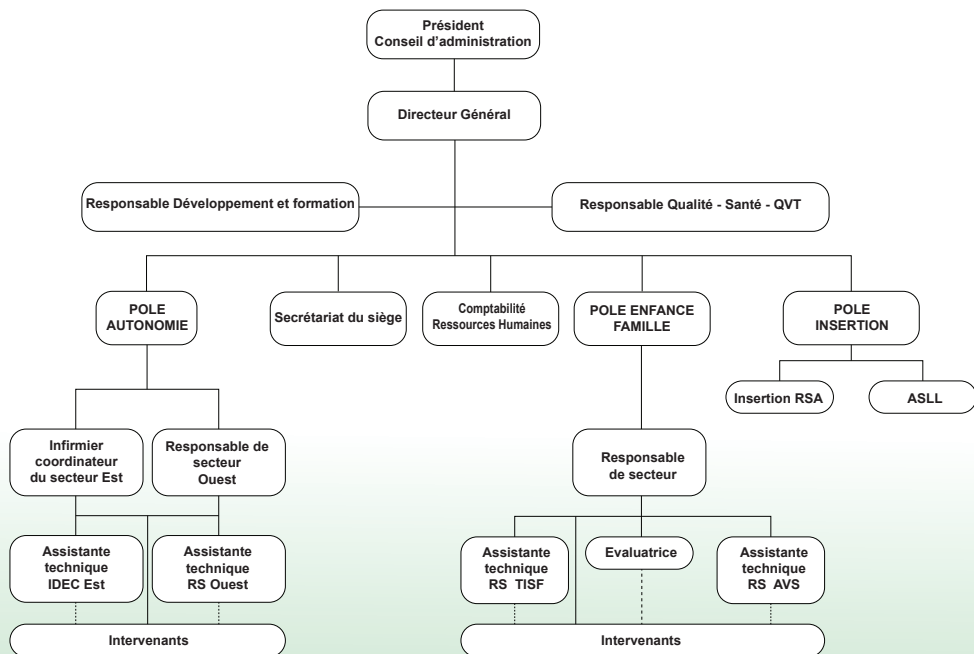
Jacques MAY
Président



André TASSART
Directeur



ORGANIGRAMME A DOMICILE 60



LEGENDE
 — Lien hiérarchique
 Lien fonctionnel

Intervenants :
 Aides à domicile
 Techniciens de l'intervention sociale et familiale.



Nos secteurs géographiques et plages horaires d'intervention

Pour le service Famille, l'Association intervient dans le cadre de l'autorisation du Conseil Départemental de l'Oise, datée du 1^{er} juin 2021.

L'association possède un agrément délivré par la Préfecture de l'Oise (SAP780508214) pour réaliser sur l'ensemble du département de l'Oise de la garde d'enfants de moins de 3 ans à domicile et de l'accompagnement hors domicile d'enfants de moins de 3 ans.

Pour le service Personnes âgées et Personnes en situation de handicap, l'Association intervient dans le cadre de l'Autorisation délivrée par le Président du Conseil Départemental de l'Oise (à compter du 1^{er} Juin 2021), sur l'ensemble du département de l'Oise.

L'Association propose auprès des personnes âgées et des personnes en situation de handicap, un service d'animation à domicile, sur l'ensemble du département.

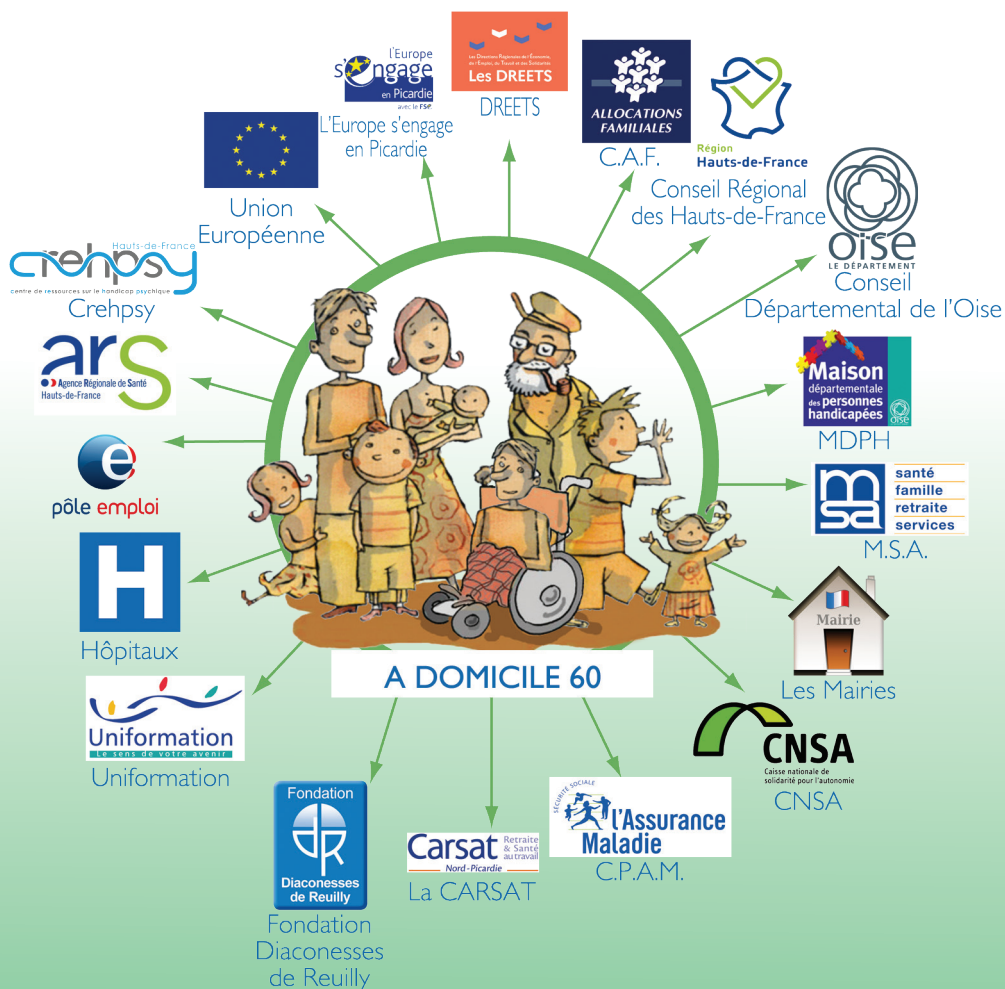
Pour le service auprès des particuliers, l'Association intervient dans le cadre d'une activité déclarée auprès de la préfecture de l'Oise (SAP 780508214) sur l'ensemble du département.

Les plages horaires d'intervention du personnel de l'association sont : 6h à 24h, 7 jours sur 7.

Pour le service Personnes en Situation de Handicap avec la certification Cap'handéo nous pouvons intervenir 24h/24 et 7 jours sur 7.



Quels sont nos partenaires ?



Nos Prestations

L'Association met à votre disposition pour l'ensemble de ses services :

- Les Techniciens de l'Intervention Sociale et Familiale (TISF),
- Les Aides à domicile,
- Auxiliaires de Vie Sociale (AVS), Aides médico-psychologiques (AMP),
- Accompagnants Educatifs et Sociaux (AES).

Pour des prises en charge individualisées au domicile ou à partir du domicile dont la durée globale peut varier en fonction du motif de la demande.

L'Association recrute du personnel formé et qui selon sa qualification pourra vous accompagner dans les différentes prestations proposées par l'Association.

L'Association assure un suivi régulier et une formation continue du personnel qu'elle emploie.

Pôle Enfance – Famille

Service Familles

I/ Aide à la prise en charge des enfants

- Apprentissage des limites,
- Aide dans la mise en place du rythme de l'enfant,
- Aide pour les bains et l'hygiène corporelle,
- Habillage, déshabillage, change...
- Activités ludiques et d'éveil,
- Garde d'enfant, accompagnement à l'école, aide et soutien aux devoirs, activités, activités extra-scolaire.

2/ Retour à l'emploi et insertion sociale

- Accompagnement individuel,
- Parcours vers l'emploi,
- Solutions de garde d'enfants,
- Demandes administratives,
- Adaptation aux changements de vie,
- Démarches liées à l'insertion professionnelle.



Nos Prestations (suite)

3/ Accompagnement de la famille à la vie sociale

- Démarches extérieures et administratives ;
- Accompagnement vers les loisirs, sortie, culture...
- Mise en relation avec l'environnement,
- Aide à la gestion budgétaire,
- Accompagnement des parents aux rendez-vous extérieurs : scolarité, santé,...

4/ De la grossesse aux premiers pas

- Préparation matérielle de l'arrivée d'un nouveau né,
- Mobilisation des parents sur leur rôle,
- Démarches administratives,
- Accompagnement des parents,
- Aide au quotidien,
- Sensibilisation aux accidents domestiques.

5/ Aide aux tâches quotidiennes

- Aide à la préparation des repas et conseils alimentaires,
- Organisation et entretien du logement,
- Hygiène courant du logement,
- Courses de proximité,
- Entretien du linge et repassage.

L'association propose à toute personne qui le souhaite l'ensemble des prestations du pôle.

Pôle Insertion

Dispositif Insertion sociale et redynamisation sociale

Les Référents RSA accompagnent les bénéficiaires du RSA dans leurs démarches d'insertion mais également la cellule familiale, afin de les aider à faire face aux modifications engendrées par ces démarches d'insertion, permettant ainsi que chacun trouve un nouvel équilibre de vie.

Les objectifs :

- Remobiliser vers un parcours vers l'emploi,
- Redynamiser des personnes en grandes difficultés sociales.

Comment ?

- Rencontres individuelles au domicile,
- Permanences au plus près des bénéficiaires,
- Constitution de dossiers d'aides (financière ou autre),
- Accompagnements individuels en fonction de chaque situation et pour des démarches ciblées,
- Animation d'ateliers collectifs.



Nos Prestations (suite)

Dispositif Accompagnement Social Lié au Logement

- Proposer des réponses adaptées en matière de bien-vivre dans son logement et son environnement.

Accompagner les personnes ou ménages sur leur lieu de vie à valoriser leurs capacités en les aidant à mieux se prendre en charge, et à accéder à une meilleure autonomie, pour se maintenir dans leur logement.

L'accompagnement (adapté, dense, rapproché et physique) se décline sur 3 domaines essentiels :

- Aider et accompagner dans la réalisation de démarches administratives,
- Aider à trouver ou retrouver des capacités et des pratiques dans les différents domaines de la vie quotidienne (entretien et organisation du cadre de vie, respect des règles de vie en collectivité, rythme de vie – hygiène, ...),
- Travailler la socialisation (accompagner la personne à développer des capacités et pratiques afin de créer ou recréer des liens sociaux : faciliter la communication, intégrer des actions collectives, ...),
- Accompagner la personne souffrant de troubles de la santé mentale dans la réalisation de démarches.

Accompagnement des Référents ASLL auprès de personnes souffrant d'un handicap, d'une addiction, ou de troubles de la santé mentale, afin de leur permettre de réaliser certaines démarches du quotidien qui peuvent leur sembler insurmontables.

Exemples de situations : Etablissement de devis pour l'achat de mobilier, électroménager et apprentissage de son utilisation, aide au tri et classement de papiers administratifs, apprentissage d'éco gestes, conseil pour l'entretien du logement, organisation de l'espace dans le logement, état des lieux, accompagnement dans certaines démarches ponctuelles (renouvellement titre de séjour, rendez-vous médical, ...).



Nos Prestations (suite)

Pôle Autonomie

Service en direction des personnes âgées et des personnes en situation de handicap

1/ Aides ménagères

- Ménage : nettoyer/ laver les sols, faire les poussières,
- Gestion du linge : lavage, repassage, rangement, petite couture, changement de draps. . .
- Rangement et classement,
- Courses de proximité,
- Nettoyage des vitres,
- Reféction du lit.

2/ Maintien de l'autonomie

- Aide à l'hygiène corporelle,
- Aide à l'habillage,
- Aide à la mobilité et au déplacement,
- Accompagnement au lever et au coucher,
- Aide aux fonctions d'élimination,
- Aide à la prise de médicaments,
- Stimulation des capacités physiques et intellectuelles,
- Aide à la préparation des repas.

3/ Soutien aux aidants

- Offrir un temps de répit aux aidants en assurant le relais auprès de la personne aidée,
- Intervention régulière ou ponctuelle,
- Conseils et écoute,
- Accompagnement administratif.

4/ Relationnel et vie sociale

- Démarches extérieures et administratives,
- Accompagnement vers les loisirs, sorties, culture. . .
- Accompagnement à des clubs, des associations, visite à des voisins, amis. . .
- Mise en relation avec l'environnement,
- Promenades, balades.

5/ Aide à la sécurisation

- Ecoute et accompagnement de la personne par une présence rassurante,
- Aide au bien-être de la personne,
- Vérification des fermetures (portes, volets, gaz),
- Retour d'hospitalisation,
- Rangement et adaptation du logement.



Nos Prestations (suite)

Service d'intervention en soirée en direction des personnes en situation de handicap et des personnes âgées

1/ Aide aux actes essentiels de la vie quotidienne

- Aide à la confection et à la prise des repas
- Aide à l'hygiène corporelle
- Aide à l'habillage et déshabillage
- Aide aux transferts, à la mobilité
- Aide aux fonctions d'élimination
- Aide au coucher
- Aide à la prise d'un médicament prescrit et préparé par une personne habilitée

2/ Accompagnement à la vie sociale

- Assurer une présence auprès des bénéficiaires

3/ Aide à la sécurisation

- Ecouter et accompagner la personne par une présence rassurante
- S'assurer du bien-être de la personne
- Vérifier la fermeture (portes, volets, gaz, ...)

4/ Aide aux aidants

- Offrir un temps de répit aux aidants en assurant le relais auprès de la personne aidée

Service d'animation à domicile en direction des personnes âgées et des personnes en situation de handicap

1/ Animation à domicile

- Conversation
- Lecture
- Jeux de société
- Activités manuelles
- Atelier cuisine
- Atelier jardinage
- Atelier décoration

2/ Accompagnement à la vie sociale

- Promenades
- Sortie bibliothèque, médiathèque
- Sortie après-midi dansante, spectacle, cinéma...
- Sortie musée, expositions...
- Accompagnement à des rendez-vous : coiffeur, médicaux, administratifs...
- Visites à des voisins, amis...
- Accompagnement à des clubs, associations de personnes âgées...

L'Association propose à toute personne qui le souhaite l'ensemble des prestations du pôle.

Nos Prestations (suite)

Ateliers collectifs de prévention de la perte d'autonomie à destination des personnes âgées :

L'Association propose grâce à une subvention de la Conférence des financeurs de la prévention de la perte d'autonomie, des ateliers collectifs de lutte contre l'isolement à destination des personnes âgées. Ces ateliers se déroulent sur certaines communes du département et selon un calendrier préétabli. Pour plus de renseignements contactez le 03 44 38 33 80.



L'Association A Domicile 60 et le Service de Soins Infirmiers de la Fondation Diaconesses de Reuilly, ont créé le Service Polyvalent d'Aide et de Soins à Domicile (SPASAD) Mosaïque. Ce SPASAD repose sur la coordination des interventions entre une Infirmière Coordinatrice du SSIAD et un infirmier coordinateur du SAAD. Cette coordination permet d'assurer les missions d'un service de soins infirmiers (SSIAD) et les missions d'un service d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD) auprès de personnes âgées, personnes en situation de handicap et de personnes atteintes de pathologies chroniques au domicile. Pour la personne accompagnée ou ses proches, le SPASAD permet une simplification des démarches administratives et d'avoir un référent unique, tout en assurant une prise en charge globale en matière de soins et d'aide.

Dans le cadre du Spasad Mosaïque des actions de prévention individuelles et personnalisées sont organisées.

Pour avoir des informations complémentaires vous pouvez :

- contacter le 03 44 42 77 32 (Accueil téléphonique ouvert du lundi au vendredi de 8H00 à 12H00 et de 13H30 à 17H00)
- ou envoyer un mail à : asd@fondationdiaconesses.org



Le déroulement de mon accompagnement



Vous avez un besoin, vous rencontrez une difficulté, vous contactez l'Association ou l'Association est sollicitée par les services sociaux. Lors du contact téléphonique, le service administratif enregistre votre demande, évalue vos attentes.

Une visite à domicile est programmée afin d'évaluer vos besoins en fonction du cadre d'intervention. La visite d'évaluation s'effectue en présence de la personne à accompagner et d'un proche aidant si elle le souhaite.

Le service établit un devis à titre gratuit et vous transmet les conditions de mise en œuvre de la prestation.

Le traitement de votre demande est fait dans un délai d'une semaine. Si ce délai ne peut être respecté, le service vous tient informé de cette situation.

Dès que vous avez accepté le devis et la proposition d'intervention individualisée, le service établit un contrat de prestation ou document individuel de prise en charge, qu'il vous adresse en deux exemplaires pour signature.



Dans tous les cas, l'Association s'engage à limiter son offre à vos besoins.

Une fois que vous avez signé le contrat, vous devez le retourner au service, les interventions pourront alors être programmées.



Lors de la visite à domicile ou de la première séance :

- Le livret d'accueil, comprenant le règlement de fonctionnement et la charte des droits et libertés de la personne accueillie, vous est présenté,
- Un cahier ou classeur de liaison qui permet la coordination des intervenants et des services extérieurs est mis en place.

Des réunions internes régulières entre les intervenants et le référent de votre dossier permettent également la coordination de vos interventions.

Le référent de votre dossier mentionné sur le cahier de liaison, vous contacte régulièrement, pendant toute la durée de notre accompagnement, afin de s'assurer de son bon déroulement et une réévaluation de vos besoins est effectuée au moins une fois par an.

N° de téléphone : 03 44 38 33 80

Le déroulement de mon accompagnement (suite)

Un numéro d'urgence spécifiquement dédié aux bénéficiaires aidés le matin avant 8h30, en soirée, le week-end et les jours fériés sera communiqué par le référent.

Ce numéro ne doit être utilisé **qu'en dehors des horaires d'ouverture de nos bureaux**. Et **uniquement** pour les **motifs suivants** :

- **L'intervenant ne s'est pas présenté.**
- **Vous êtes hospitalisé ou vous avez un imprévu de dernière minute qui ne vous permet pas de recevoir l'intervenant.**

L'Association vous signale tout retard ou absence de l'intervenant dès qu'elle en a connaissance. Selon les disponibilités de chacun et avec votre assentiment, la prestation prévue pourra être effectuée plus tard dans la journée ou à une autre date.

L'Association s'engage à remplacer l'intervenant en cas d'absence de ce dernier pour congés ou maladie. Dans ce cas, vous ne pouvez refuser l'intervention sauf pour motifs justifiés auprès du Référent de votre dossier.

Deux questionnaires vous sont remis au cours de votre prestation, afin que vous puissiez vous exprimer :

- Questionnaire de satisfaction de début d'intervention, joint à ce livret d'accueil, qui doit nous être retourné sous 1 mois.
- Questionnaire de fin d'intervention qui vous sera remis dans les semaines qui précéderont la fin de la prestation.

Et pour les interventions de longue durée, un questionnaire annuel vous sera remis en début de chaque année.

Vos réclamations font l'objet par nos services d'un traitement et d'une réponse personnalisée.

En cas de litige non résolu au sein du service, vous ou votre proche aidant ou votre représentant légal pouvez faire appel à la personne qualifiée nommée par le Président du Conseil départemental de l'Oise, le Directeur général de l'Agence Régionale de Santé des Hauts de France et le Préfet de l'Oise.



Le déroulement de mon accompagnement (suite)

Pour contacter la personne qualifiée, vous devez faire parvenir votre demande :

- par courrier électronique à l'adresse suivante : **personnes.qualifiees@oise.fr**
- par téléphone :
 - au 03 44 06 60 60, standard du Conseil départemental de l'Oise,
 - au 03 44 89 61 27, pôle de proximité territorial de l'Agence Régionale de Santé des Hauts-de-France,
 - au 03 44 06 48 00, accueil de la Direction Départementale de la Cohésion Sociale de l'Oise.

Conformément aux articles du code de la consommation L611-1 et suivants et R612-1 et suivants, il est prévu que pour tout litige de nature contractuelle portant sur l'exécution du contrat de prestation de services n'ayant pu être résolu dans le cadre d'une réclamation préalablement introduite auprès de notre service, toute personne accompagnée peut recourir gratuitement (sauf éventuels frais d'avocat et d'expertise) à un dispositif de médiation. La personne accompagnée dispose d'un délai d'un an, à partir de l'envoi de son courrier pour saisir le médiateur, en cas de non réponse ou de réponse insatisfaisante du service. Il contactera l'**Association Nationale des Médiateurs (ANM)** soit par courrier en écrivant au **62 rue Tiquetonne 75002 PARIS** soit par e-mail en remplissant le formulaire de saisine en ligne à l'adresse suivante **www.anm-conso.com**.

Chaque personne majeure accompagnée se voit la possibilité de désigner, si elle ne l'a pas déjà fait, une personne de confiance, dans les conditions définies au premier alinéa de l'article L.1111-6 du code de la santé publique. Cette désignation est valable sans limitation de durée, à moins que la personne accompagnée n'en dispose autrement. La personne de confiance est consultée au cas où la personne intéressée rencontre des difficultés dans la connaissance et la compréhension de ses droits. Si la personne le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches et l'assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions. Une notice explicative relative à la désignation de la personne de confiance, conforme à l'article D311-0-4 du code de l'action sociale et des familles, vous est remise avec ce livret d'accueil.



Le déroulement de mon accompagnement (suite)

Ce que l'intervenant n'a pas le droit de faire



Interdiction de monter sur une chaise, un tabouret, un escabeau, ou tout matériel non stable ou non sécurisé.

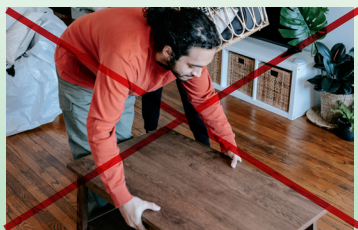
L'intervenant n'a pas le droit de monter à plus de 3 marches.

Le nettoyage des vitres ne doit pas durer plus de 30 à 45 minutes.



L'intervenant n'a pas le droit de :

- nettoyer la cave ou le grenier ;
- nettoyer les murs ;
- nettoyer des surfaces difficiles à atteindre.



L'intervenant n'a pas le droit de déplacer des meubles.



L'intervenant n'a pas le droit de repasser pendant plus de la moitié de la durée totale de la séance et au maximum 1h30 par séance, de façon à varier les activités.

Le déroulement de mon accompagnement (suite)



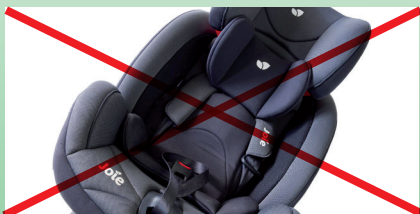
L'intervenant n'a pas le droit de faire des achats d'alcool, de tabac et de produits illicites et transporter vos gros achats.



L'intervenant n'est pas autorisé à effectuer des actes médicaux.



L'intervenant n'a pas le droit d'utiliser votre véhicule sans l'autorisation de votre référent.



L'intervenant n'a pas le droit de garder et/ou transporter des enfants non prévus dans la prise en charge.

Le déroulement de mon accompagnement (suite)



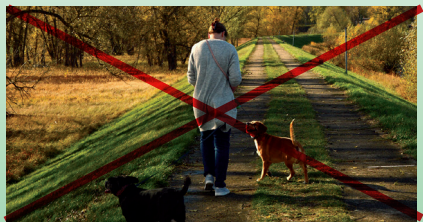
L'intervenant n'a pas le droit de rester chez vous avec des enfants mineurs, si cela n'est pas prévu dans la prise en charge.



L'intervenant n'a pas le droit de vous demander de l'argent ou des objets de valeur.



L'intervenant n'a pas le droit d'utiliser votre chéquier, ni votre carte bancaire.



L'intervenant n'a pas le droit de s'occuper de vos animaux de compagnie.



L'ensemble des intervenants est dans l'obligation d'informer sa hiérarchie s'il constate ou soupçonne des actes de maltraitance. L'association se réserve le droit d'avertir les services sociaux et de faire un signalement conformément à la loi.



Le déroulement de mon accompagnement (suite)

Toutes les tâches d'entretien du domicile demandées aux intervenants doivent s'effectuer avec du matériel adapté. Pour le nettoyage en hauteur (vitres, dépoussiérage étagères, dessus de meubles...) , l'utilisation de matériel avec un manche télescopique est à privilégier, en l'absence de ce matériel un escabeau 3 marches sécurisé peut être utilisé (interdiction formelle de monter sur une chaise, un tabouret ou tout matériel non stable et non sécurisé).

Les intervenants sont autorisés à effectuer des courses de proximité mais les quantités et le poids de ces courses doivent être limités afin d'éviter le port de charges lourdes et répété par les intervenants (éviter par exemple le port de packs d'eau, de lait...). Chaque fois que cela est possible, il est recommandé de mettre à disposition des intervenants un chariot à roulettes pour transporter les courses.



Tarif prestataire

Vous trouverez nos tarifs en vigueur dans le document joint à ce livret d'accueil. Les tarifs sont revus chaque année au 1^{er} janvier.

**En fonction de votre situation,
le coût de l'intervention est financé par :**

**La CAF de l'Oise, le Conseil Départemental de l'Oise,
la MSA, la MDPH, les mutuelles, les comités d'entreprise...**

Et par vous-même.

Toute personne qui fait appel à des services à la personne à son domicile a droit à un crédit d'impôt sur le revenu ou une réduction d'impôt sur le revenu égal à 50% des sommes effectivement restées à sa charge, dans les conditions posées par l'article 199 sexdécimies du Code général des Impôts.

Un devis gratuit et personnalisé vous est communiqué dès votre demande, faisant apparaître la part prise en charge par le ou les financeurs (sous réserve de confirmation écrite de ces derniers), la part restant à votre charge, les coûts éventuels de déplacement à votre domicile et les coûts de transport éventuels.

Si la part qui reste à votre charge vous paraît trop élevée, vous pouvez solliciter notre service qui vous renseignera sur les aides complémentaires dont vous pourriez bénéficier pour réduire votre participation (aides sociales ...).

Vous recevez une facture mensuelle, le mois suivant la réalisation de la prestation et l'année suivante, une attestation fiscale qui récapitule les sommes versées et encaissées avant le 31 décembre.

Tout bénéficiaire des services de l'Association a la possibilité de devenir membre adhérent en s'acquittant d'une cotisation annuelle dont le montant est validé par l'Assemblée Générale annuelle. Le formulaire d'adhésion est envoyé en début de chaque année ou vous est transmis sur demande.

Votre adhésion vous permet de participer aux différents événements qui animent notre vie associative auxquels vous serez convié.



Vos interlocuteurs

Un accueil téléphonique centralisé au

03 44 38 33 80

Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 14h à 17h
En dehors de ces horaires, un répondeur est à votre disposition.

**Siège - Pôle Enfance-Famille - Pôle Autonomie -
Pôle Insertion**



ZAC du Bois de Plaisance - 173 rue du Chemin Croissant
60280 Venette

Horaires d'ouverture :

Du lundi au vendredi : 8h30 à 12h30 - 14h à 17h

Permanences d'accueil des Pôles

Beauvais :



Maison des Services et Initiatives HARMONIE
Bureau 2.5 - 2ème étage
25 rue Maurice Segonds 60000 Beauvais

Permanences les mardis 9h30 à 12h et de 14h à 16h30.

Et les jeudis sur rendez-vous en contactant le 03.44.38.33.80.

Creil :



58 rue Robert Schuman Appartement 12 - 2ème étage
60100 Creil

Permanences les mercredis de 10h à 16h.

Et sur rendez-vous en contactant le 03.44.38.33.80.



Vos numéros utiles

- *SAMU* : 15
- *Pompiers* : 18
- *Police secours* : 17
- Appel d'urgence européen : 112
- SOS Médecin 24H/24 : 3624
- Centre Antipoison et toxico vigilance de Lille : 0 800 59 59 59
- Secours pour les sans abris : 115
- Disparition d'un enfant (EUROPE) : 116 000
- Enfance maltraitée : 119
- Maltraitance personnes âgées et personnes handicapées : 3977
- SOS Femmes battues : 3919
- Personnes sourdes et malentendantes : 114
- Urgences psychiatriques : 3114
- CAF : 32 30
- CPAM : 36 46 - www.ameli.fr
- MSA de Picardie : 03 22 80 60 02 - www.msa-picardie.fr
- Conseil Départemental de l'Oise : 03 44 06 60 60 - www.oise.fr
- Harcèlement Internet : 3018



Vos numéros utiles (suite)

Secteur de Beauvais :

- *Hôpital de Beauvais* : 03 44 11 21 21
- *Hôpital de Méru* : 03 44 52 38 21

Secteur de Creil :

- *Hôpital de Creil* : 03 44 61 60 00
- *Hôpital de Senlis* : 03 44 21 70 00

Secteur de Compiègne :

- *Hôpital de Compiègne - Noyon* : 03 44 23 60 00



Règlement de Fonctionnement

Ce règlement de fonctionnement est élaboré en référence :

- A la loi 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale (article L311-4 et L311-7 du code de l'action sociale et des familles),
- Aux articles R311-33 à R311-37 du code de l'action sociale et des familles, relatifs au règlement de fonctionnement.

Article 1 – Durée

Ce règlement a été présenté pour avis aux Délégués du personnel de l'Association et validé par les membres du Conseil d'Administration de l'Association. Il sera présenté à la personne accompagnée ou à son représentant légal ultérieurement et mis en annexe du livret d'accueil, qui leur est remis. Il est revu au moins tous les cinq ans et chaque fois que des événements rendront sa modification nécessaire.

Article 2 – Objet du règlement

Ce règlement de fonctionnement a pour objet de définir les règles générales d'organisation et de fonctionnement de l'Association. Il fixe les droits et obligations réciproques de l'Association et de la personne accompagnée, de son proche aidant ou de son représentant légal, qui sont nécessaires au bon déroulement des prestations à domicile et à la garantie des droits de la personne accompagnée.

Il est opposable à la personne accompagnée, son entourage, son représentant légal et aux salariés de l'Association.

Article 3 - Garantie des droits et libertés individuels des personnes accompagnées du service

• L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne accompagnée par l'Association. Dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, lui sont assurés :

- o Le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité.
- o Le libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes, soit dans le cadre d'une prestation à son domicile, soit dans le cadre d'une prestation à partir de son domicile.
- o Une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant son développement, son autonomie et son insertion, adaptés à son âge et à ses besoins, 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.



- o La confidentialité des informations la concernant.
- o La participation directe ou avec l'aide de son représentant légal, son proche aidant à la conception et à la mise en œuvre du projet personnalisé d'intervention.
- Les membres de l'Association salariés et bénévoles sont tous tenus à un devoir de discrétion et au secret professionnel.
- Dans le cadre réglementaire de leurs missions, les professionnels de l'Association sont amenés à rencontrer et à échanger avec tous les partenaires intervenants auprès de la personne accompagnée.
- En cas de litige non résolu au sein du service, la personne accompagnée, son proche aidant ou son représentant légal peuvent faire appel à une personne qualifiée nommée par le Président du Conseil Départemental et le Préfet.

Article 4 - Prévention de la violence et de la maltraitance

- Les faits de violence sur autrui (personnes accompagnées et professionnels) sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires.
- Les intervenants signalant des faits de violence dont ils ont eu connaissance ou dont ils sont témoins dans l'exercice de leur fonction, bénéficient de mesures de protection légale.
- En cas de suspicion de maltraitance, l'intervenant à domicile contactera son supérieur hiérarchique et lui remettra un écrit pour que celui-ci alerte les services sociaux concernés.

Article 5 - Relations Personne accompagnée - Association

- Toute intervention au domicile de la personne accompagnée fait l'objet de la signature d'un contrat de prestation ou document individuel de prise en charge (hors mutuelles), par la personne elle-même ou son représentant légal.
- Dans l'objectif d'améliorer la qualité de ses prestations, l'Association recueille l'avis de la personne accompagnée ou de son proche aidant, à l'aide de deux questionnaires :
 - o Début d'intervention
 - o Fin d'intervention ou Annuel.
- Toute réclamation formulée par la personne accompagnée ou son proche aidant ou son représentant légal, fait l'objet d'un traitement par le service concerné.

Article 6 – Garantie de la continuité des services

- L'Association signale à la personne accompagnée ou à son proche aidant tout retard ou absence de l'intervenant dès qu'elle en a connaissance. Selon les disponibilités de chacun et avec l'assentiment de la personne accompagnée ou de son proche aidant, la prestation prévue pourra être effectuée plus tard dans la journée ou à une autre date.
- L'Association s'engage à remplacer l'intervenant en cas d'absence de ce dernier pour congés ou maladie. Dans ce cas, la personne accompagnée ou son proche aidant ne peut refuser l'intervention sauf pour motifs justifiés auprès du Référent de son dossier.
- L'intervention à domicile peut être suspendue à l'initiative du service en cas de force majeure (grève, intempéries). Le cas échéant, l'Association s'engage à prévenir la personne accompagnée ou son proche aidant dans les plus brefs délais et à rechercher avec lui une solution de remplacement. Les prestations qui n'auront pu être réalisées ne seront pas facturées.



Article 7 - Relations Personne accompagnée - Intervenant

- Les relations personne accompagnée-intervenant sont basées sur la confiance et dans un esprit de collaboration et de respect réciproques afin que l'intervenant mène à bien sa mission. Ces relations doivent rester dans un contexte professionnel et ne doivent en aucun cas dépasser ce cadre-là.
- Les faits de violence, de vol ou de non-respect dont est victime l'intervenant du service entraîneront soit la suspension des interventions soit la mise en œuvre de procédures administratives et judiciaires à l'encontre de la personne accompagnée, sa famille ou son représentant légal.
- La personne accompagnée doit accueillir l'intervenant dans une tenue correcte.
- La présence de la personne accompagnée est nécessaire lors de l'intervention au domicile sauf cas particulier vu avec son Référent.
- Pour le bon déroulement de la prestation auprès des personnes âgées ou des personnes en situation de handicap et pour faciliter l'accessibilité au logement, la personne accompagnée ou son proche aidant ou son représentant légal, doit privilégier la pose d'une boîte à clés. En cas d'impossibilité, la personne accompagnée ou son proche aidant ou son représentant légal, remet au Référent du dossier au minimum 3 jeux de clefs et signe une décharge de responsabilité.
- L'intervenant ne peut utiliser le téléphone de la personne accompagnée qu'en cas d'urgence ou à la demande de la personne elle-même.
- Si la personne accompagnée doit être transportée par l'intervenant, en fonction des objectifs de l'intervention, dans le véhicule de ce dernier, elle doit respecter les règles d'hygiène et de sécurité imposées par l'intervenant tout le long du trajet.
- La personne accompagnée ou sa famille ne peut transporter le personnel de l'Association sans en informer au préalable le Référent du dossier et en fournissant une attestation d'assurance pour le véhicule.
- Toutes les activités proposées par les intervenants du service nécessitent la participation de toutes les personnes concernées par les objectifs de la prise en charge.
- L'Association et les salariés s'engagent à respecter la vie privée de la personne accompagnée. La personne accompagnée et son entourage sont tenus au même respect vis à vis des salariés du service et en particulier en dehors de leur temps de travail.
- Les intervenants ne sont pas habilités à prodiguer des soins, ils peuvent accompagner la prise de médicaments prescrits et préparés par une personne habilitée. Les soins aux nourrissons (lavage de nez, ...) doivent être faits par les parents.
- L'Association est assurée pour les dommages occasionnés par l'intervenant pendant sa mission. Une déclaration de sinistre est faite par l'intervenant, validée par le Référent et présentée à l'Association accompagnée de la facture d'achat ou du devis de réparation (à fournir par la personne accompagnée, son proche aidant ou son représentant légal). Cette déclaration est ensuite transmise à l'assurance pour décision et règlement en fonction des situations.
- L'Association accueille régulièrement des stagiaires en formation. Ceux-ci accompagnent les intervenants salariés de l'Association au domicile de la personne accompagnée. Le service informe la personne accompagnée ou son proche aidant de la présence d'un stagiaire.



Article 8 - Règlements

- Toute intervention peut faire l'objet d'une participation financière de la personne accompagnée, en fonction de sa situation et qui est déterminée lors de la demande d'intervention. La personne accompagnée ou son représentant légal s'engage à régler les sommes dues dans les délais mentionnés dans le contrat. Dans le cas où, la personne accompagnée ou son représentant légal ne s'acquitte pas de ces règlements, l'Association déclenchera une procédure de recouvrement des créances et pourra envisager la suspension des interventions et les recours au juge de proximité et à l'huissier.
- Dans le cas où la personne accompagnée ou son représentant légal souhaite démarrer les interventions avant l'obtention du financement complémentaire, elle ou il s'engage à régler la totalité des sommes dues à taux plein à l'Association. Cette dernière s'engage à déduire des factures les sommes trop perçues.
- Les interventions au titre de la CAF ou de la MSA nécessitent des documents justificatifs (certificat médical, extrait d'acte de naissance,...) qui doivent être remis avant la mise en place de la prestation, dans le cas contraire :
 - celle-ci ne pourra pas se mettre en place,
 - ou vous ne pourrez bénéficier de la prise en charge partielle du coût de l'intervention par la CAF ou la MSA et vous devrez donc vous acquitter de la totalité du prix horaire.Vous devez signaler à l'Association toute modification de votre situation qui pourrait suspendre vos droits ou modifier votre prise en charge (par exemple : la naissance de votre ou vos enfant(s) lorsque vous êtes pris en charge en grossesse, la reprise de votre activité...)
- L'Association propose plusieurs modes de règlements :
 - o Par prélèvement
 - o Par virement
 - o Par chèque
 - o Et en dernier recours par espèces.
- Les intervenants sont habilités à percevoir les règlements des prestations effectuées et remettront un reçu de versement des participations familiales. Hormis ces paiements, les intervenants, à titre personnel et en dehors de leur mission, ne peuvent ni demander ni recevoir des sommes d'argent ou objets de valeur de la personne accompagnée.

Article 9 - Engagement de la personne accompagnée

- La personne accompagnée ou son proche aidant ou son représentant légal s'engage à garantir aux intervenants leur sécurité dans le cadre de leur mission (isoler les animaux, ne pas faire porter de charges lourdes, informer des risques de contagion...).
- La personne accompagnée ou son proche aidant ou son représentant légal doit fournir à l'intervenant le matériel nécessaire et conforme pour l'exécution de sa mission.
- La personne accompagnée ou son proche aidant ou son représentant légal s'engage à satisfaire aux demandes de l'Association tendant à la mise en place d'aides techniques



ou la réalisation d'aménagements (dont certains peuvent faire l'objet d'une prise en charge partielle ou totale). Le refus de la personne accompagnée ou de son proche aidant ou de son représentant légal de se conformer à ces préconisations peut conduire à la suspension de l'accompagnement.

- Dans un souci de protection des salariés, la personne accompagnée ne doit pas fumer en présence de l'intervenant.
- Dans le cadre de la démarche qualité de l'Association, le livret d'accueil, la charte des droits et libertés de la personne accueillie, le cahier de liaison ainsi que ce règlement de fonctionnement sont remis contre signature d'une attestation de remise de documents, lors de la visite à domicile par la personne qui effectue cette visite ou lors de la 1^{ère} intervention par l'intervenant.
- La personne accompagnée ou son proche aidant ou son représentant légal s'engage à respecter les horaires et les missions de l'intervenant initialement prévus, sauf cas particulier signalé auprès du service de l'Association.
- Les contacts téléphoniques entre la personne accompagnée ou son proche aidant et l'intervenant ne sont pas autorisés.
- Les modifications d'horaires ou autre sujet sont discutés avec le Référent directement et uniquement.
- La personne accompagnée ou son proche aidant ou son représentant légal s'engage à accepter le fonctionnement de la télégestion mis en place à l'Association et qui permet d'enregistrer l'effectivité des interventions. En cas de dysfonctionnement de la télégestion ou de prise en charge en mutuelles, la personne accompagnée ou son proche aidant ou son représentant légal s'engage à signer une feuille de présence de l'intervenant à la fin de l'intervention (horaires d'arrivée et de départ mentionnés précisément). La personne accompagnée ou son proche aidant ou son représentant légal ne peut accepter d'anticiper la signature de la feuille de présence pour des interventions qui ne sont pas encore réalisées.

En cas d'événement prévisible de nature à empêcher l'exécution de la prestation, la personne accompagnée ou son proche aidant ou son représentant légal s'engage à informer l'Association au plus tôt. Toute intervention non décommandée dans un délai minimum de 48 heures du lundi au vendredi, sera facturée selon les modalités prévues dans le contrat.

- En cas d'hospitalisation de la personne accompagnée, celle-ci, son proche aidant ou son représentant légal doit avertir le service dès que possible. L'identité de l'établissement d'accueil doit être communiquée. Pour faciliter l'organisation de la prise en charge, le service devra être informé de la date prévisionnelle de retour à domicile, par la personne accompagnée, son proche aidant ou son représentant légal, si possible 48 heures avant celle-ci. Lors du retour, le service s'assurera que l'autonomie de la personne est toujours compatible avec les moyens humains et organisationnels dont dispose l'Association et que le projet personnalisé d'intervention est toujours adapté à ses besoins.



- La personne accompagnée ou son proche aidant ou son représentant légal s'engage à respecter le rôle et les missions de l'intervenant à domicile et le déroulement de l'accompagnement, tel que défini dans le livret d'accueil.
- La personne accompagnée ou son représentant légal doit souscrire une assurance responsabilité civile pour les dégâts occasionnés à un tiers.

Article 10 – Droits d'accès et de rectification du dossier de la personne accompagnée

Conformément aux dispositions du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (ci-après le « RGPD »), en tant que responsable de traitement, A Domicile 60 vous informe que dans le cadre de son service d'aide à domicile, vos données à caractère personnel, y compris données de santé, nécessaires à l'accompagnement et suivi social et médico-social, sont collectées et traitées par ses soins pour la mise en œuvre de cette prise en charge sociale et médico-sociale et la gestion administrative de votre dossier, conformément aux dispositions du Code de l'action sociale et des familles applicables, et en exécution du document individuel de prise en charge ou contrat de prestation qui vous lie à A Domicile 60.

Vos données sont conservées tant qu'elles sont nécessaires aux finalités précitées et dans un délai maximum de 2 ans à compter de votre dernier contact avec A Domicile 60, et seront archivées au-delà conformément aux règles de prescription applicables.

Nous vous précisons que ces données peuvent être transmises aux organismes instructeurs et payeurs de prestations sociales ainsi qu'à l'autorité de tarification, et d'une manière générale à tout acteur intervenant dans la prise en charge. Hors ces cas, vos données ne sont jamais communiquées à des tiers et ne donnent lieu à aucune utilisation commerciale.

Enfin, vous disposez du droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement, de portabilité et de limitation du traitement de vos données à caractère personnel. A cette fin, vous pouvez adresser votre demande par courrier à :

A Domicile 60 ZAC du Bois de Plaisance - 173 rue du Chemin Croissant 60280 VENETTE ou par mail à contact@adomicile60.fr

Vous pouvez introduire toute réclamation relative au traitement de vos données personnelles, auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (3 Place de Fontenoy, 75007 Paris ; <https://www.cnil.fr/>).

Fait à Venette, le 10 juillet 2019

Le Président de l'Association
Jacques MAY



Le Directeur de l'Association
André TASSART




Charte Déontologique

L'Association A Domicile 60 a pour vocation de soutenir et d'accompagner à domicile et à partir du domicile des personnes fragilisées dans leur vie quotidienne, pour améliorer leur qualité de vie et contribuer à leur maintien à domicile.

Le projet associatif guide notre action au travers de trois valeurs fondamentales : la solidarité, le respect et la bientraitance.

L'Association affirme que tout bénéficiaire accompagné est une personne quels que soient sa situation, son état physique et psychique, son niveau d'intégration sociale.

A ce titre, **une attitude générale de respect** s'impose à tous les membres de l'Association administrateurs bénévoles et salariés, impliquant réserve et discrétion, du premier contact jusqu'à l'évaluation de l'accompagnement mis en œuvre pour le bénéficiaire.

Cet engagement prend en compte les droits du bénéficiaire :

- Le respect de la personne et de ses droits fondamentaux
- Le respect de son espace de vie privée, de son intimité, de son intégrité, de sa dignité
- Le respect de sa culture, de son origine, de son choix de vie et de son projet de vie
- Le droit à un accompagnement adapté et personnalisé
- Le respect de la confidentialité des informations reçues
- Le libre accès aux informations contenues dans son dossier.

Cette attitude générale de respect s'applique également à l'ensemble du personnel de l'Association.

Les salariés doivent être considérés par le bénéficiaire avec respect :

- Respect de leur vie privée
- Respect de leurs biens.

L'Association recherche le consentement éclairé et la participation de la personne aidée à **son projet individuel afin de personnaliser au mieux son accompagnement**. A ce titre, l'Association s'engage à :

- Réaliser une évaluation des besoins et attentes de la personne
- Proposer une offre de service élaborée avec le bénéficiaire, s'appuyant sur l'évaluation réalisée
- S'assurer du consentement du bénéficiaire ou de son représentant
- Réaliser la prestation conformément à l'offre acceptée
- Réajuster l'accompagnement autant de fois que nécessaire
- Coordonner les interventions avec d'autres professionnels par la mise en place d'un système d'informations approprié.

Dans tous les cas, l'Association garantit que son offre se limite aux besoins du bénéficiaire.

L'Association inscrit son action dans la valorisation des compétences du bénéficiaire et utilise la méthodologie professionnelle :

- Faire à la place du bénéficiaire quand sa situation ne lui permet pas de faire seul
- L'aider à faire
- Lui apprendre à faire.

L'Association est attentive au bien être du bénéficiaire et garantit une politique de prévention de la maltraitance au travers :

- d'un « Référentiel Maltraitance » interne diffusé à l'ensemble du personnel,
- d'une procédure de signalement,
- de la formation du personnel
- et de la mise en place d'un accompagnement permanent des intervenants par l'encadrement intermédiaire.

L'Association maintient le professionnalisme des salariés par le développement de leurs compétences et de leur qualification par le soutien technique collectif et individuel et la supervision grâce à l'analyse de pratiques.

L'Association a fait le choix d'intervenir exclusivement en mode prestataire afin de garantir **une relation triangulaire**. Il s'agit de la relation entre la personne qui bénéficie du service ou son représentant, du professionnel qui réalise la prestation et du référent désigné représentant l'Association.

Le caractère triangulaire de cette relation assure plusieurs fonctions :

- Une fonction de protection du bénéficiaire, par le référent face à d'éventuelles pratiques abusives ou non satisfaisantes. Les référents désignés peuvent être saisis par le bénéficiaire à tout moment de l'accompagnement par téléphone ou par courrier. Ces informations seront traitées en réclamation avec un traitement immédiat effectué par le référent et un suivi assuré par le responsable qualité. En fonction des éléments transmis, une visite à domicile sera organisée par le référent, pour réévaluer les modalités de l'accompagnement.
- Une fonction de protection de l'intervenant, en l'aidant à distinguer une relation professionnelle d'une relation interpersonnelle. Il s'agit de maintenir une juste distance professionnelle en évitant autant une relation excessivement centrée sur l'affectivité qu'une relation trop indifférente, excessivement centrée sur la technicité. L'intervenant peut saisir le référent par le biais de la fiche de remontée d'informations, lorsque l'intervenant est mis en difficulté dans une situation. L'intervenant peut également joindre par téléphone à tout moment l'accueil téléphonique centralisé de l'Association ou le Numéro d'urgence. Les intervenants peuvent utiliser à tout moment la procédure « Droit de retrait » qui figure dans le livret d'accueil intervenants. Le référent en fonction des éléments recueillis peut décider de mobiliser d'autres intervenants et de retirer l'intervenant qui se trouve en difficulté. Il peut également faire une information aux partenaires en charge du dossier. Le référent propose un soutien individuel au salarié sous forme d'entretien. Les situations difficiles peuvent également être exposées lors des réunions d'analyse de pratique organisées trimestriellement dans chaque service.
- Une fonction de veille de la bonne réalisation du service dans le respect des règles professionnelles et déontologiques, exercée par le référent. Il veille à ce que la prestation réalisée corresponde à la proposition d'intervention acceptée par le bénéficiaire. Cette fonction de veille s'exerce au travers du traitement des réclamations, de l'analyse des questionnaires de satisfaction, des visites à domicile, et des fiches de remontée d'informations. Les intervenants sont sensibilisés à informer le référent des situations de maltraitance concernant les personnes vulnérables en utilisant les fiches de remontée d'informations et les notes d'informations préoccupantes. L'Association informe systématiquement les partenaires concernés. Le référent procède si nécessaire à des réajustements auprès du bénéficiaire ou du salarié.

L'Association s'engage par le respect de sa charte déontologique à garantir au bénéficiaire un accompagnement de qualité.

Charte des Droits et Libertés de la personne accueillie

ARTICLE 1er

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 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 oeuvrant dans le même domaine.

Arrêté du 8 septembre 2003 relatif à la charte des droits et libertés de la personne accueillie, mentionné à l'article L311-4 du Code de l'Action Sociale et des Familles



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 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 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.

Arrêté du 8 septembre 2003 relatif à la charte des droits et libertés de la personne accueillie, mentionné à l'article L311-4 du Code de l'Action Sociale et des Familles



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 être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement.

Arrêté du 8 septembre 2003 relatif à la charte des droits et libertés de la personne accueillie, mentionné à l'article L311-4 du Code de l'Action Sociale et des Familles

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 adapté 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.

Arrêté du 8 septembre 2003 relatif à la charte des droits et libertés de la personne accueillie, mentionné à l'article L311-4 du Code de l'Action Sociale et des Familles



Accueil téléphonique au 03 44 38 33 80



Association d'aide et de soutien
à la personne et à la famille



SERVICES AUX PERSONNES À DOMICILE (NF311)

www.marque-nf.com

Siège Social : ZAC du Bois de Plaisance - 173 Rue du Chemin Croissant
60280 VENETTE

Tél. : 03.44.38.33.80 - E-mail : contact@adomicile60.fr

Site internet : www.adomicile60.fr