

# Livret d'accueil



hauts-de-seine  
LE DÉPARTEMENT



## ASAD | Bourg-la-Reine

### SAAD

Service d'Aide À Domicile

### SSIAD

Service de Soins Infirmiers À Domicile



3-5 Allée Françoise Dolto

92340 BOURG-LA-REINE

[contact@asad-bourg-la-reine.fr](mailto:contact@asad-bourg-la-reine.fr)

[www.asad-bourg-la-reine.fr](http://www.asad-bourg-la-reine.fr)

L'accueil téléphonique est assuré au  
**01 43 50 43 77**  
du lundi au vendredi  
de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 16h30  
(hors jours fériés)

*En dehors de ces horaires, un répondeur  
vous permet de nous laisser un message et  
nous ne manquerons pas de vous rappeler dans  
les meilleurs délais*



Madame, Monsieur,

Cette plaquette vous présente l'ensemble des prestations que nous proposons pour vous aider à vivre et rester à domicile malgré les difficultés que peuvent poser l'âge, la maladie et/ou le handicap.

Depuis le **17 novembre 1961**, L'ASAD apporte aide, soutien et réconfort aux Régina-burgiens. Nos équipes sont constituées de professionnels de l'Aide et des Soins à Domicile, régulièrement formés pour vous apporter le meilleur service. Nous travaillons dans le cadre de conventions signées avec les pouvoirs publics et suivant les principes des normes de la qualité, assortis de contrôles adaptés (visite à domicile, évaluation du personnel, etc..).

Vous pouvez nous joindre pour toute question concernant nos services, ou nous faire part de vos observations au **01 43 50 43 77**.

Vous êtes également invité à participer à l'Assemblée Générale annuelle de notre Association.

Soyez assuré du dévouement de chacun afin de vous permettre de continuer à vivre chez vous dans les meilleures conditions.

La Présidente,



## ● Sommaire

Présentation de l'Association.....	3
Organigramme de l'Association .....	4
Nos salariés .....	5
Vos référents .....	5
Services proposés .....	6
1- Missions proposées .....	6
2- Prise en charge .....	7
3- Mode d'intervention .....	8
4- Matériel .....	8
5- Horaires .....	8
6- Réalisation des interventions .....	8
7- Continuité de service .....	9
8- Mesure de la qualité de service et suivi des interventions .....	9
Devis et facturation .....	10
Informations pratiques .....	10
Annexes .....	11
Règlement de fonctionnement .....	11
Charte des droits et libertés de la personne accueillie .....	20
Charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante .....	24

## ● Présentation de l'Association

Notre mission principale est d'organiser le maintien à domicile des personnes en perte d'autonomie en mettant à leur disposition des intervenants à domicile, et de leur faciliter la vie dans leur foyer ou dans leur milieu social habituel.

Notre Association se décline en deux services :

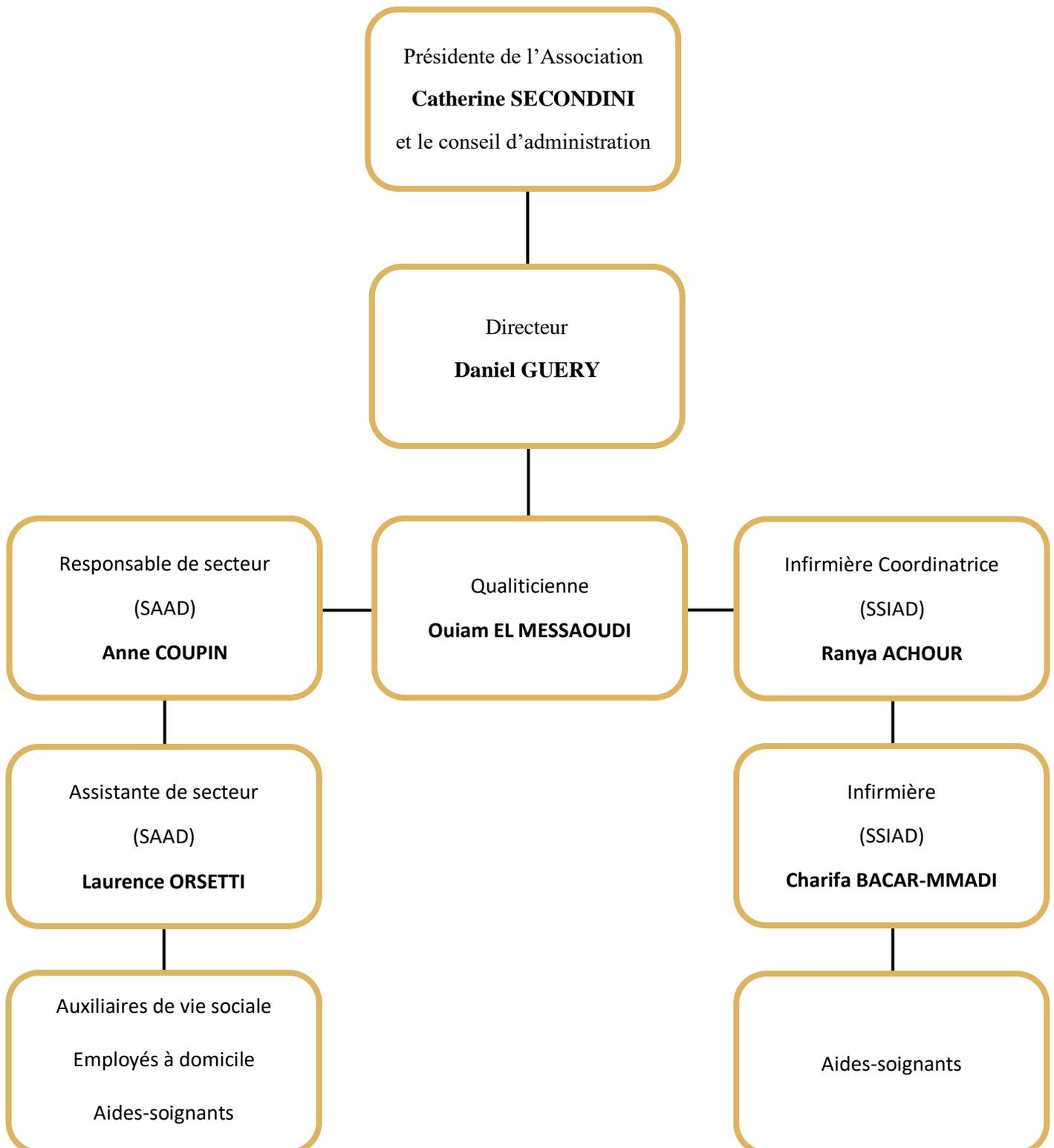
- Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (**SAAD**)
- Service de Soins Infirmiers à Domicile (**SSIAD**)

Notre Association est régie par la loi du 1er juillet 1901 et, est donc à but non lucratif.

Elle est dirigée par un Conseil d'Administration constitué de membres bénévoles qui élisent un Président, un Vice-Président, un Trésorier et un Secrétaire, formant le bureau.

Ces membres bénévoles dirigeants se réunissent régulièrement avec la Direction et prennent les décisions concernant les activités de l'Association. Ils organisent également une fois par an une Assemblée Générale pour faire connaître le rapport d'activité et le bilan financier de l'année écoulée. C'est à cette occasion qu'est fixé le montant de la cotisation annuelle qui est demandée aux adhérents.

## ● Organigramme de l'Association



## ● Nos salariés

Nos interventions sont assurées par une équipe de salariés sélectionnés en fonction de leurs compétences et de leurs aptitudes à répondre aux besoins de la personne aidée.

Les intervenants à domicile sont tenus de faire preuve de discrétion professionnelle, neutralité politique et religieuse.

Les intervenants de l'ASAD sont encadrés par les responsables des services (Responsable de secteur et Infirmière Coordinatrice) et bénéficient régulièrement de formation leur permettant de disposer des compétences nécessaires à un accompagnement de qualité.

○ L'équipe des intervenants :

### Auxiliaires de vie sociale :

L'auxiliaire de vie sociale réalise une intervention sociale visant à compenser un état de fragilité, de dépendance ou de difficulté dû à l'âge, la maladie, et/ou le handicap par une aide dans la vie quotidienne : faciliter le lever, le coucher, la toilette, les soins d'hygiène (à l'exclusion des soins infirmiers). Il (elle) contribue ainsi au maintien de l'autonomie des personnes aidées et à la lutte contre leur exclusion sociale.

### Employés à domicile :

L'employé(e) à domicile accompagne et aide les personnes dans les activités quotidiennes : entretien du logement, du linge, prise en charge des courses, préparation des repas, aide aux soins d'hygiène, accompagnement extérieur...

### Aides-soignants :

L'aide-soignant(e) intervient au domicile des bénéficiaires dans le cadre d'une prescription médicale. Il (elle) participe au maintien à domicile à travers l'exécution des soins d'hygiène et de confort individualisés des personnes fragilisées par l'âge, le handicap ou la maladie.

Il (elle) peut également accompagner leur retour à la maison après une hospitalisation.

## ● Vos référents

A la mise en place de votre dossier, un référent vous est désigné. Il est votre interlocuteur privilégié et vous propose le service le mieux adapté à votre situation.

## Sa mission

- ❖ Se déplacer à votre domicile pour :
  - Étudier votre demande et évaluer vos besoins,
  - Mettre en place et ajuster votre plan d'aide en fonction de votre situation.
- ❖ Vous rencontrer, sur rendez-vous ou pendant les heures d'ouverture du bureau.
- ❖ Instruire votre dossier de prise en charge.
- ❖ Assurer la liaison avec les autres services et partenaires locaux (CVS, Coordination Gériatrique, etc....).
- ❖ Désigner les personnes qui interviendront à votre domicile.

**Votre référent du SAAD : Anne COUPIN**

**Votre référent du SSIAD : Ranya ACHOUR**

En cas d'absence, vous pourrez laisser un message à votre référent qu'il traitera dès son retour. En cas d'urgence, nous pourrions vous orienter vers d'autres professionnels de notre équipe disponibles et compétents pour répondre à vos besoins.

## ● Services proposés

### 1- Missions proposées :

- **Par le service d'aide à domicile (SAAD)**

La liste ci-dessous énumère les tâches d'assistance aux personnes âgées ou en situation de handicap que peut accomplir l'intervenant à domicile. Le document individuel de prise en charge (contrat de prestation) précisera les aides qui vous seront apportées par notre service.

- Aide aux soins d'hygiène et de confort (toilette)
- Préparation et aide au repas
- Prise en charge des courses
- Entretien du linge et du logement
- Accompagnement aux petits déplacements à l'extérieur du domicile
- Téléalarme (l'abonnement est mensuel et fonctionne comme un abonnement téléphonique. La liste des documents à remplir est à retirer auprès du service).

- **Par le service de soins infirmiers à domicile (SSIAD)**

Suivant les prescriptions médicales, le service assure l'intervention :

- D'une infirmière coordinatrice diplômée d'état référente du service, qui évalue, coordonne les soins et gère les plannings.
- D'une infirmière diplômée d'état pour pratiquer les actes de leur compétence (injections, pansements, prise des constantes, préparation du pilulier hebdomadaire...).
- Des aides-soignant.e.s diplômé.e.s d'état pour assurer les soins d'hygiène générale à l'exception des interventions relevant des aides à domicile (vaisselle, courses, petit déjeuner, ménage ...).

Auprès de personnes de plus de 60 ans ou en situation de handicap ayant besoin de :

- Soins d'hygiène et de confort
- Aide au lever et au coucher
- Aide à la prise des médicaments
- Soins infirmiers



**Le service n'intervient que sur prescription médicale !**

Le personnel est diplômé d'état. Il est tenu au secret professionnel et médical et doit être respecté sans discrimination de **sexe ou de race**.

## 2- Prise en charge

- **Pour le service d'aide à domicile (SAAD)**

Vous pouvez bénéficier d'une prise en charge totale ou partielle des prestations à domicile, soit par :

- votre caisse de retraite
- le conseil départemental des Hauts-de-Seine (APA, PCH...)
- votre mutuelle

Chaque bénéficiaire a droit à un crédit d'impôt de 50% sur les sommes dépensées pendant l'année fiscale.

- **Pour le service de soins infirmiers à domicile (SSIAD)**

L'intervention du service est **prise en charge à 100%** par la Sécurité Sociale (après accord). Le Médecin Conseil de votre régime d'assurance maladie est informé de votre admission. Il peut exercer des contrôles et mettre fin à la prise en charge.

En cas de suspension des interventions (hospitalisation, convalescence...) de plus de 30 jours, la place dans le service n'est pas conservée. Le service est actuellement limité à 45 places sur la commune de Bourg-la-Reine. Une liste d'attente peut donc être instaurée.

### **3- Mode d'intervention : Prestataire**

**L'intervenant à domicile est salarié de l'Association. Il n'est donc pas votre employé.**

- Son contrat de travail est régi par le Code du Travail.
- Son salaire est celui appliqué par la convention collective nationale de la branche de l'aide, de l'accompagnement, des soins et des services à domicile du 21 mai 2010.

### **4- Le matériel**

Les blouses, les masques et les gants sont fournis par le service. Vous fournissez tout le matériel indispensable à l'accomplissement des tâches confiées (produits d'entretien et matériel électroménager en bon état de fonctionnement).

Afin de maintenir une bonne exécution des soins, des adaptations ou de matériel adapté (lit médicalisé, lève-malade, etc...) pourront être nécessaires et seront à la charge de la famille du bénéficiaire.

### **5- Horaires :**

- ❖ Les interventions ont lieu de 7h30 à 12H30 et 17h à 20h (Pour le SSIAD) et de 08h00 à 20h00 (Pour le SAAD). Les passages chez vous tiendront compte, dans la mesure du possible, de votre mode de vie et de vos besoins.
- ❖ Les nécessités d'organisation du service peuvent conduire à des changements de planning.

### **6- La réalisation des interventions**

Pour faciliter l'accès à votre domicile, vous pouvez nous confier des clés, contre signature d'une décharge, qui seront conservées dans une armoire sécurisée au bureau de l'Association. Le nombre de trousseaux nécessaires sera déterminé au cas par cas au regard de la nature de votre accompagnement.

L'ASAD a mis en place un système de télégestion. Lors de son arrivée au domicile puis à son départ, l'intervenant(e) doit scanner le code barre figurant sur le classeur de traçabilité.

## 7- Continuité de service

Les jours, horaires et le rythme de passage sont définis avec vous et font l'objet de modifications qui s'imposent si votre situation est amenée à évoluer.

**En cas d'absence prévue de votre intervenant(e)**, (congrés, formation), vous serez immédiatement averti(e) et il vous sera proposé un(e) remplaçant(e) qui assurera l'intervention dans les mêmes conditions que votre intervenant(e) habituel(le).

**En cas d'absence imprévue** (accident, maladie, enfant malade...), l'équipe de l'ASAD vous prévient sans délai et fait le nécessaire pour vous proposer un(e) remplaçant(e) dans les horaires convenus.

Toutefois, des contraintes organisationnelles, notamment en cas de situation exceptionnelle (épidémie, paralysie des transports, épisode climatique comme grand froid ou canicule...), peuvent nous contraindre à décaler certaines interventions. La priorité est alors donnée aux personnes en situation d'urgence.

**Dans tous les cas, vous serez tenu informé dans les plus brefs délais des modalités de remplacement et des délais de reprise du service.**

**Merci de nous signaler tout changement dans votre situation (changement de téléphone, de médecin traitant, etc...) ainsi que vos absences prévisibles.**

Le week-end et les jours fériés, veuillez appeler le standard de l'ASAD au 01.43.50.43.77 pour être transféré sur le téléphone d'astreinte administrative.

Les horaires d'astreinte sont les suivants :

- Vendredi de 16h30 à 20h.
- Samedi / dimanche / jours fériés de 07h30 à 20h.

## 8- Mesure de la qualité de service et suivi des interventions

L'évaluation de la qualité des interventions s'effectue par l'intermédiaire des questionnaires de satisfaction qui seront effectués une fois par an au minimum.

Une évaluation des besoins est effectuée au domicile annuellement. Le plan d'aide peut cependant être réévalué en cours d'année si une évolution des besoins est constatée.

Les intervenants à domicile jouent un rôle important dans le suivi des interventions en signalant à vos Référents tout changement pouvant nécessiter une nouvelle évaluation des besoins.

Nous vous invitons à **faire parvenir vos remarques et réclamations à votre référent** par téléphone, par courrier ou par mail.

Toute réclamation fera l'objet d'un traitement immédiat et nous tenterons d'y remédier dans les meilleurs délais.

## ● Devis et Facturation

Pour le service SAAD, un devis gratuit est systématiquement établi pour toute prestation, à l'exception d'une prise en charge financière intégrale par un organisme financeur. Il est formulé sous réserve de la confirmation des ressources réelles du bénéficiaire.

Une facturation mensuelle et une attestation fiscale annuelle vous seront adressées.

La facturation est établie sur la base des relevés d'intervention de notre système de télégestion.

## ● Informations pratiques

❖ **Adresse** : 116 Avenue du Général Leclerc - Espace Dolto - 92340 Bourg-la-Reine

❖ **Accès** : RER B station Bourg-la-Reine

Bus **197** **172** **192** Arrêt Condorcet - Mairie - RER

**388** **390** **394** Arrêt Bourg-la-Reine RER

Nous intervenons sur la commune de Bourg-la-Reine.

### Horaires d'ouverture

Du lundi au vendredi

de 08h30 à 12h30 et de 13h30 à 16h30

### ✚ A SAVOIR :

Vous êtes chaque année invité à participer à notre **Assemblée Générale**. A cette occasion, vous serez informé de l'activité de l'ASAD et des nouvelles orientations de l'Association. Vous pourrez également poser des questions et nous transmettre vos observations et remarques.



## ● Annexes

# Règlement de fonctionnement

### Préambule

En vertu de l'article L. 311-7 du code de l'action sociale et des familles, le présent Règlement a pour objectif de définir les droits des personnes accueillies et les obligations et devoirs nécessaires au bon déroulement de l'accompagnement.

Il définit les règles générales et permanentes d'organisation et de fonctionnement dans le respect des termes de la Charte des droits et libertés de la personne accueillie.

Il s'adresse à tous les bénéficiaires et acteurs de l'association (salariés, bénévoles, libéraux) : il est systématiquement remis en annexe du livret d'accueil et est affiché dans les locaux de l'association.

Le présent règlement est révisé chaque fois que nécessaire et au moins une fois tous les 5 ans.

### Article 1 Modalités concrètes d'exercice des droits des personnes aidées

L'ASAD garantie aux personnes aidées :

#### **1.1 Le respect de leur dignité, de leur intégrité, de leur vie privée, de leur intimité et de leur sécurité.**

L'intervention au domicile implique de pénétrer dans l'espace privé, intime de la personne.

Les professionnels de l'ASAD sont sensibilisés et formés aux particularités de l'intervention aux domiciles.

Ils sont tenus de faire preuve de respect et de discrétion dans le cadre de leurs interventions.

#### **1.2 Le libre choix des prestations**

L'ASAD fournit une information claire et complète à la personne aidée et / ou à son représentant légal, sur les prestations qu'elle propose préalablement à tout engagement, notamment au travers du livret d'accueil, et du présent règlement de fonctionnement.

### 1.3 Un accompagnement individualisé de qualité, favorisant l'autonomie, respectant un consentement éclairé

#### Un accompagnement individualisé :

- ❖ Sauf dispositions particulières<sup>1</sup>, une **évaluation des besoins est systématiquement réalisée au domicile de la personne aidée** afin d'apprécier sa **situation globale** (état de santé, environnement matériel, entourage familial et social, ...).
  
- ❖ Au regard des résultats de cette évaluation, des souhaits et des attentes formulés par la personne ou son représentant légal, l'évaluateur **propose un plan d'aide** (nature des tâches à réaliser au domicile, durée des interventions, rythme de passage, ...).  
Le plan d'aide est alors **discuté** avec la personne qui participe directement ou avec l'aide de son représentant légal à la mise en œuvre de son projet d'accompagnement.
  
- ❖ Le (la) responsable de secteur est systématiquement désigné(e) comme **réfèrent(e)** auprès des personnes aidées. Il (elle) est en charge du suivi des situations. Il (elle) est l'interlocuteur(trice) privilégié(e) des personnes aidées et de leur entourage pour toute question relative à l'organisation ou au contenu des interventions.
  
- ❖ L'ASAD assure un suivi régulier de la situation de la personne aidée et un ajustement des prestations au travers d'une réévaluation annuelle de la situation au domicile.
  
- ❖ Les intervenants doivent rendre compte de leurs interventions aux référents et signaler tout changement de situation des personnes aidées. Au besoin, le référent programme une nouvelle visite au domicile afin d'évaluer la nouvelle situation et d'adapter l'accompagnement.

---

<sup>1</sup> L'évaluation des besoins peut être réalisée par téléphone ou dans les locaux de l'association dans les cas suivants :

- une évaluation a déjà été réalisée par un autre organisme,
- lorsqu'il s'agit d'une intervention ponctuelle et / ou sans difficulté particulière,
- après la sortie d'hospitalisation.

### Un accompagnement favorisant l'autonomie :

#### **L'ASAD s'engage à favoriser l'autonomie de la personne en :**

- recueillant un maximum d'informations permettant un ajustement le plus précis possible de l'accompagnement aux rythmes et habitudes de vie,
- impliquant la personne dans la définition de son plan d'aide,
- ne proposant pas d'offre de service abusive.

### Une recherche systématique du consentement éclairé :

A chaque étape de l'accompagnement, l'ASAD s'assure de la bonne compréhension des informations qu'elle dispense à la personne aidée ou à son représentant légal afin qu'elle s'engage dans sa relation avec l'ASAD en toute connaissance de cause.

S'il apparaît un doute sur la compréhension des informations fournies, et en l'absence du représentant légal, l'ASAD demande à la personne aidée de se faire assister d'une personne de son entourage de son choix.

Dans tous les cas, l'ASAD informe la personne aidée qu'elle peut être accompagnée de la personne de son choix.

#### **1.4 La confidentialité des données et l'accès à toute information les concernant**

Tous les salariés de l'ASAD sont soumis au secret professionnel : tous les éléments concernant la vie personnelle, la santé, la situation familiale et professionnelle de la personne aidée, sont protégés par le sceau de la confidentialité. Les données médicales sont protégées par le secret médical, et les autres données sont protégées par le secret professionnel auquel est tenu l'ensemble des personnels sociaux ou soignants autres que ceux relevant du corps médical.

Les données concernant les personnes aidées font l'objet de traitements automatisés dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 modifiée<sup>2</sup> dite « Informatique et Libertés ».

---

<sup>2</sup> La loi "Informatique et libertés", dans sa nouvelle rédaction, est entrée en vigueur le 1er juin 2019. Elle a été modifiée pour s'adapter aux dispositions du RGPD.

La personne aidée a le droit de s'opposer pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement des données nominatives la concernant.

L'ASAD garantit aux personnes aidées l'accès aux informations les concernant. Les personnes aidées peuvent avoir accès au contenu de leurs dossiers sur simple demande écrite à M. GUERY, Le Directeur. La consultation se fera dans les locaux de l'ASAD.

## **1.5 Une information sur leurs droits fondamentaux, les protections légales et contractuelles et les voies de recours possibles**

### Information sur leurs droits fondamentaux :

L'ASAD fait siens les principes défendus dans la charte des droits et des libertés de la personne accueillie et dans la charte des droits et des libertés de la personne âgée dépendante.

Elle sensibilise régulièrement l'ensemble de ses salariés aux règles déontologiques du secteur et s'assure de leur bonne compréhension à l'occasion des entretiens professionnels.

L'ASAD diffuse les chartes des droits et des libertés de la personne accueillie et de la personne âgée dépendante :

- aux personnes aidées dans le livret d'accueil,
- aux salariés dans le livret d'accueil des salariés,
- par voie d'affichage dans les locaux de l'ASAD.

### Information sur les protections légales :

Chacun est titulaire de droits civils attachés à sa personne et à son patrimoine. Toutefois, certaines personnes, fragilisées par les vicissitudes de la vie, peuvent se retrouver dans l'incapacité totale ou partielle d'exercer ces droits et de gérer leur patrimoine.

Il existe alors des mesures légales permettant de protéger ces personnes qui pourraient mettre en danger leurs intérêts :

**La sauvegarde de justice :** Le majeur sous sauvegarde de justice conserve l'exercice de ses droits, il agit lui-même. Un mandataire spécial peut être désigné par le juge des tutelles pour faire un acte déterminé ou une

série d'actes de même nature, mais à condition qu'il s'agisse d'actes d'administration. C'est un régime primaire de protection à **caractère temporaire**.

**La curatelle simple :** C'est un régime d'incapacité partielle et d'assistance du majeur protégé. Le majeur placé sous un régime de curatelle ne perd pas sa capacité civile. Il permet de protéger le malade qui « sans être hors d'état d'agir lui-même », a besoin d'être conseillé ou contrôlé dans les actes de la vie civile.

**La curatelle renforcée :** Cette mesure ne prive pas le majeur protégé de ses droits civiques et politiques. Cependant, le curateur exerce les mêmes pouvoirs que le gérant de tutelle.

**La tutelle :** C'est un régime d'incapacité complète instauré pour le majeur qui doit être représenté d'une façon continue dans les actes de la vie civile. Le tuteur doit rendre compte annuellement de sa gestion au greffier en chef du tribunal d'instance compétent.

### La relation contractuelle :

Un contrat (Document Individuel de Prise En Charge) est systématiquement établi entre l'ASAD et la personne aidée ou son représentant légal avant toute intervention ou au plus tard dans les quinze jours qui suivent l'admission pour les situations d'urgence. Il définit les objectifs et la nature de l'accompagnement, détaille la liste des prestations offertes ainsi que leurs coûts (pour le SAAD).

Chaque année, la définition des objectifs et des prestations est réactualisée à l'occasion de la visite de réévaluation.

Les changements des termes initiaux du contrat font l'objet d'avenants.

### Les voies de recours :

En cas de litige avec l'ASAD, et sans résolution du problème après lui en avoir fait part par téléphone et/ou courrier, et malgré le recours au médiateur de l'ASAD (<https://www.anm-conso.com>), la personne aidée ou son représentant légal peut faire appel, en vue de faire valoir ses droits, à **une personne qualifiée** qu'elle choisit sur une liste établie conjointement, pour chaque département, par le Préfet du Département, le Président du Conseil départemental et le Directeur général de l'Agence Régionale de Santé. La personne qualifiée rend compte de ses interventions aux autorités chargées du contrôle du service.

## Article 2 Modalité d'association de la famille et des proches

L'ASAD demande aux personnes aidées de désigner une personne référente parmi les membres de leur entourage.

Elle servira de lien privilégié avec la structure, elle sera contactée en cas d'urgence ou d'impossibilité de la part du bénéficiaire de réaliser une démarche ou lorsqu'il souhaitera l'avis d'un tiers pour toute décision le concernant.

La mission de la personne référente est de garantir le respect de ses souhaits. En aucun cas elle ne se substitue au curateur ou au tuteur éventuellement désigné pour une sauvegarde de justice.

## Article 3 Mesures relatives à la sureté des personnes et des biens

- Les professionnels de l'ASAD sont qualifiés et formés aux particularités des publics aidés afin d'assurer un accompagnement sécurisé aux personnes aidées tout en limitant les risques professionnels.
- Il est formellement interdit aux personnels de l'ASAD de recevoir de la part des bénéficiaires ou de leurs proches, des pourboires ou des dons de toute nature. Ils ne sont pas habilités à recevoir de procuration de la part du bénéficiaire ou de ses proches pour un retrait d'argent ou autre.
- Il est nécessaire de prévenir l'association de toute dégradation causée par le personnel au domicile.
- Lors de l'exécution des tâches ménagères :
  - L'entretien des surfaces vitrées : regroupe les fenêtres et les baies vitrées faciles d'accès (**escabeau de 3 marches maximum**). L'intervenant(e) à domicile ne fait pas les grandes surfaces inaccessibles.
  - L'entretien du linge : l'intervenant(e) à domicile s'occupe que du linge de la personne aidée (linge de la famille exclu).
  - L'entretien du logement : concerne le nettoyage des pièces et des équipements : dépoussiérage (zones faciles d'accès), balayage, vaisselle. L'intervenant(e) à domicile **ne fait pas** le nettoyage de la cave, du garage ou du grenier, le lessivage des murs et plafonds et **le déplacement d'objets lourds.**

#### Article 4 Mesures en cas d'urgence ou de situation exceptionnelle

Si l'intervenant se trouve face à une situation d'urgence médicale :

1. Il appelle le SAMU en composant le **15** ;
2. Il prévient le bureau (le responsable de secteur ou le directeur ou l'assistant de secteur) ;
3. Le cas échéant, le responsable de secteur prévient la famille et/ou le représentant légal.

Si l'intervenant se trouve face à une situation d'urgence de secours aux personnes (incendie, accidents domestiques, dégagement de gaz ou vapeur toxique, inondation, ...) :

1. Il appelle les pompiers en composant le **18** ;
2. Il prévient le bureau (le responsable de secteur ou le directeur ou l'assistant de secteur) ;
3. Le cas échéant, le responsable de secteur prévient la famille et/ou le représentant légal.

#### Numéro d'urgence (norme européenne) : **112**

Ce numéro est valable pour les cas relevant du 17 ou du 18. Si le 112 aboutit dans un service qui n'est pas concerné, l'opérateur transférera l'appel au service compétent.

**Porte close :** Lors de l'arrivée de l'intervenant à domicile aux horaires prévus d'intervention, en l'absence de réponse de la part de la personne aidée et sans signalement préalable de l'absence à l'ASAD, celui-ci pourra faire intervenir les pompiers ou un serrurier, dont le coût éventuel d'intervention sera à la charge de la personne aidée.

**Situations climatiques exceptionnelles** (grands froids, canicule) : L'ASAD participe aux dispositifs de veille départementaux dans le cadre des épisodes de canicule et de grands froids. Elle peut être amenée à augmenter le nombre de passages chez les personnes les plus fragiles et isolées.

Les intervenants à domicile participent aux actions de prévention en prodiguant les conseils sur les conduites à tenir en période de canicule ou de grands froids.

**Epidémie :** L'ASAD met en place les moyens nécessaires pour limiter les risques de contamination : elle forme et sensibilise ses salariés et leur fournit des masques et des solutions hydro- alcooliques.

Les intervenants à domicile participent aux actions de prévention en diffusant des conseils sur les gestes simples à accomplir.

### Article 5 Modalité de rétablissement des prestations lorsqu'elles ont été interrompues

**En cas d'interruption supérieure à 15 jours**, l'ASAD réalisera une nouvelle évaluation (téléphonique ou à domicile selon les cas) et rétablira les interventions au regard des nouveaux besoins et dans la limite des compétences du service. Suivant la nouvelle situation et les nouvelles disponibilités du service, il se peut que l'intervenant change (pour le SAAD seulement).

### Article 6 Obligations faites aux personnes accompagnées pour le bon déroulement des prestations

- La personne aidée doit être présente lors des interventions.
- Le domicile du bénéficiaire devient également, le temps de l'intervention, le lieu de travail de l'aide à domicile. Aussi, il doit lui être accessible et lui permettre de travailler en toute sécurité.
- Nous demandons aux bénéficiaires de ne pas fumer pendant la réalisation de l'intervention.
- **Les animaux domestiques** doivent être tenus éloignés (dans une autre pièce) ou attachés lors des interventions. Nous rappelons que la vaccination est obligatoire ; qu'en cas de morsure, la responsabilité du propriétaire sera engagée et qu'il devra par ailleurs faire suivre à son animal un protocole vétérinaire.
- La personne aidée s'engage à mettre à disposition le matériel en bon état de fonctionnement et les produits nécessaires à la réalisation de la prestation (aspirateur, balais, serpillères, torchons, chiffons, éponges, produit vaisselle, produit dépolluant, produit de nettoyage des surfaces et des sols, fer et table à repasser, produits d'hygiène : savon, gants de toilette...).
- Pour assurer la sécurité de la personne aidée et celle du personnel, l'ASAD pourra recommander l'achat de matériels ou la réalisation d'aménagements au domicile (dont certains peuvent faire l'objet d'une prise en charge partielle ou totale par les caisses, les mutuelles ou d'autres organismes) tels que :
  - Barres de maintien, tapis antidérapants, banc de baignoire, lit médicalisé, matelas anti-escarre, barrières, cadre de marche, chaise pot, lève-malade, table roulante (cette liste n'est pas exhaustive),
  - Aménagement de l'environnement (meubles à déplacer, pièce à organiser, rénovation...).

**Attention !** En cas de constatation d'une situation dangereuse pour le bénéficiaire ou le personnel, le refus du bénéficiaire ou de sa famille de se conformer à ces préconisations peut conduire à une rupture de contrat.

- Les personnes aidées sont tenues de respecter le personnel mis à leur service. Toute discrimination ou violence verbale, physique ou à caractère sexuel conduira à une rupture de contrat, voire à des poursuites pénales.
- En cas d'absence **occasionnelle prévue** de la personne aidée (rendez-vous, sortie, ...), le service concerné doit en être informé au moins 48 heures à l'avance (dans le cas contraire, pour le SAAD, la prestation prévue sera facturée).
- En cas d'absence **prolongée et prévue** (vacances, hospitalisation, ...), le service concerné doit en être informé 8 jours au moins avant le départ. La même règle s'applique pour le retour à domicile.
- En cas d'absence **non prévue** (admission d'urgence en milieu hospitalier par exemple), la personne aidée, sa famille ou son entourage doit en informer le service le plus rapidement possible et signaler l'identité de l'établissement d'accueil. Un répondeur est à disposition en dehors des heures d'ouverture.

Il est impératif de tenir le service régulièrement informé de la situation, de l'état de santé de la personne accompagnée et de prévenir le plus tôt possible de la date approximative de retour à domicile.

## Article 7 Mesures relatives aux situations de maltraitance et de violence

**Maltraitance** : L'ASAD est attentive aux problèmes de maltraitance. Elle mène une politique de sensibilisation et de formation auprès de l'ensemble de ses professionnels qui réalisent, le cas échéant, les signalements nécessaires auprès des interlocuteurs compétents.

**Si vous êtes victime ou témoin d'actes de maltraitance, vous pouvez nous contacter ou appeler le numéro national contre la maltraitance, du lundi au vendredi de 9h à 19h, au 3977.**

**Violence** : Les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires. Des procédures d'enquêtes administratives, de police et de justice peuvent être engagées.

# 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 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 du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

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

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

#### **Article 5 - Droit à la renonciation :**

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation et des procédures de révision existantes en ces domaines.

#### **Article 6 - Droit au respect des liens familiaux :**

La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou

des personnes et familles en difficultés 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 des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées.

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

#### **Article 9 - Principe de prévention et de soutien :**

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

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

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

#### **Article 10 - Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie :**

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

# Charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante

Lorsqu'il sera admis par tous que les personnes âgées dépendantes ont droit au respect absolu de leurs libertés d'adulte et de leur dignité d'être humain, cette charte sera appliquée dans son esprit.

**Article I - Choix de vie :** Toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie.

**Article II - Domicile et environnement :** Le lieu de vie de la personne âgée dépendante, domicile personnel ou établissement, doit être choisi par elle et adapté à ses besoins.

**Article III - Une vie sociale malgré les handicaps :** Toute personne âgée dépendante doit conserver la liberté de communiquer, se déplacer et participer à la vie de la société.

**Article IV - Présence et rôle des proches :** Le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes.

**Article V - Patrimoine et revenus :** Toute personne âgée dépendante doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

**Article VI - Valorisation de l'activité :** Toute personne âgée dépendante doit être encouragée à conserver ses activités.

**Article VII - Liberté de conscience et pratique religieuse :** Toute personne âgée doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.

**Article VIII - Préserver l'autonomie et prévenir :** La prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit.

**Article IX - Droit aux soins :** Toute personne âgée dépendante doit avoir, comme toute autre, accès aux soins qui lui sont utiles.

**Article X - Qualification des intervenants :** Les soins que requiert une personne âgée dépendante doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant.

**Article XI - Respect de la fin de vie :** Soins et assistance doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

**Article XII - La recherche :** une priorité et un devoir : La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement et la dépendance est une priorité.

**Article XIII - Exercice des droits et protection juridique de la personne :** Toute personne en situation de dépendance doit voir protégés non seulement ses biens mais aussi sa personne.

**Article XIV - L'information, meilleur moyen de lutte contre l'exclusion :** L'ensemble de la population doit être informé des difficultés qu'éprouvent les personnes âgées dépendantes.