

LIVRET D'ACCUEIL

Service Autonomie à Domicile

SOINS ASSISTANCE



SOINS ASSISTANCE

1 rue Albert Cohen
Le Plein Ouest – Bâtiment C
CS 90160 – 13122 MARSEILLE Cedex 16
04.96.20.66.66
association@soins-assistance.org
<https://www.soins-assistance.org/>



Le mot d'accueil de la Direction

Chère Madame, Cher Monsieur,

Nous vous souhaitons la bienvenue au sein du service d'aide et de soins à domicile de Soins Assistance.

Vous venez de rejoindre une structure dont la mission est de permettre à chacun de vivre chez soi, dans les meilleures conditions possibles et malgré, le cas échéant, l'âge, la maladie ou la situation de handicap. C'est une mission noble et essentielle, portée chaque jour par des équipes engagées, humaines et professionnelles.

Ce livret d'accueil a été conçu pour vous accompagner dans vos premiers pas au sein de notre service. Il vous apportera des repères utiles sur notre organisation, nos valeurs, les modalités d'intervention, ainsi que les droits et devoirs de chacun.

Nous plaçons la qualité de la relation humaine au cœur de notre engagement. Le respect, la bienveillance, la confidentialité et l'écoute sont les piliers de notre accompagnement. Vous pouvez compter sur l'ensemble de notre équipe pour vous apporter aide, soin, présence et soutien au quotidien.

N'hésitez pas à faire part de vos besoins, interrogations ou suggestions : nous sommes à votre écoute.

Au nom de toute l'équipe, nous vous remercions de votre confiance.

Bien cordialement,

Emmanuelle MACHABERT, Directrice Opérationnelle



SAD AIDE ET ACCOMPAGNEMENT Numéro d'agrément SAP324871649 au titre des services à la personne sur l'ensemble du département des Bouches du Rhône (27.12.2021).

SAD AIDE ET SOIN ou SAD Mixte Numéro d'agrément SAP324871649 au titre des services à la personne sur l'ensemble du département des Bouches du Rhône (27.12.2021) et autorisation ARS pour la partie Soin aux termes de l'arrêté du 03.01.2017.

Conseil Départemental des Bouches du Rhône, Présidente Martine VASSAL - Hôtel du Département – 52 avenue de Saint Juste 13004 MARSEILLE – 04.13.31.13.13

Agence Régionale de Santé (ARS) PACA – 132 Boulevard de Paris – CS 50039 – 13331 MARSEILLE Cedex 03 – 04.13.55.80.10

Si vous ne parlez ou ne comprenez pas le français, informez le professionnel qui vous prend en charge.

If you do not speak or understand French, inform the professional taking care of you.

Se non parlate o non capite il francese, informate il professionista che si prende cura di voi.

Si no habla o no entiende francés, informe al profesional que lo atiende.

Wenn Sie kein Französisch sprechen oder verstehen, informieren Sie die betreuende Fachkraft.

بدك يبع تني الذي المخدم تصف أخذ بر ال فرند سديّة، ال لغة تـ فهم لا أو تـ تحدث لا كنت إذا.

Sommaire



Le mot d'accueil de la Direction	2
Présentation de l'association	4
Le siège social	5
Le Service Autonomie à Domicile (SAD)	6
Notre équipe	7
Le Service Autonomie à Domicile Mixte Aide et Soins	8
Le Service Autonomie à Domicile Aide et Accompagnement	10
Droits et devoirs de la Personne Accompagnée	15
ANNEXES	22

- **Règlement de fonctionnement Service Autonomie à Domicile (SAD) de SOINS ASSISTANCE**
- **Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance**
- **Charte des droits et libertés de la personne accueillie**
- **Charte de la bientraitance et de la bienveillance**
- **Points sécurité**
- **Produits ménagers préconisés**
- **Produits ménagers à éviter ou à limiter**
- **Grille Tarifaire**
- **Numéros d'urgences**

Présentation de l'Association

SOINS ASSISTANCE est une association loi 1901 à but non lucratif, créée en 1982. Depuis plus de 40 ans, elle s'engage aux côtés des personnes accompagnées pour favoriser leur maintien à domicile dans les meilleures conditions, quels que soient l'âge, les besoins, le degré d'autonomie, le handicap ou la pathologie.

Nos missions

L'association s'articule autour de **trois pôles d'activité complémentaires**, conçus pour répondre aux besoins sanitaires, médico-sociaux et sociaux des personnes les plus vulnérables.

Sanitaire – Hospitalisation à Domicile (HAD)



Le **service HAD** est un établissement de santé permettant aux patients de recevoir, à domicile, les soins complexes nécessaires à leur pathologie tout en préservant leur confort et leur environnement familial.

Ce service repose sur une **équipe pluridisciplinaire** qui assure un suivi quotidien et permanent.

Zones d'intervention :

Marseille, Les Pennes-Mirabeau, Septèmes-les-Vallons, Le Rove, Ensues-la-Redonne, Sausset-les-Pins, Carry-le-Rouet, Martigues, Châteauneuf-les-Martigues, Port-de-Bouc, Marignane, Vitrolles, Rognac, Berre-l'Étang.

Médico-Social – Service Autonomie à Domicile Aide et Soins (SAD Mixte)



Le **SAD Mixte** assure une coordination de prestations d'aide, d'accompagnement et de soins, adaptée aux personnes âgées de plus de 60 ans ou en situation de handicap.

Les interventions sont réalisées sur la base d'un **projet d'accompagnement personnalisé**, afin d'offrir un soutien global dans la vie quotidienne.

Social – Service Autonomie à Domicile Aide et Accompagnement



Ce service propose sur Marseille, une **aide personnalisée à domicile** destinée aux personnes en perte d'autonomie, temporaire ou durable. Il vise à **prévenir ou raccourcir une hospitalisation** ou un placement en institution.

Nos prestations incluent :

- Aide à domicile
- Soins Palliatifs (agrément garde malade)
- Accompagnement véhiculé
- Petit bricolage et jardinage
- Aide à l'entretien du logement, repassage
- Garde d'enfants de plus de 3 ans



Les prestations d'aide à l'entretien du logement et la garde d'enfants de plus de 3 ans, sont également accessibles aux actifs souhaitant **faciliter leur quotidien**.

Le siège social

Il est situé 1 Albert Cohen – Le Plein Ouest – Bâtiment C – CS 90160 – 13016 Marseille 04.96.20.66.66
Nos bureaux se trouvent au 2^{ème} étage (avec ascenseur).



Les locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite, ces dernières peuvent utiliser la rampe d'accès et les ascenseurs.



Horaires d'ouverture au public :

Lundi au vendredi de 9 heures à 17 heures.

En dehors de ces périodes, vous pouvez laisser un message sur notre répondeur téléphonique.

Accueil téléphonique :

SAD Mixte	04.96.20.66.85 De 9 h à 17 h lundi au vendredi	+ Astreinte téléphonique en semaine de 6 h à 9 h et de 17 h à 20 h Samedi Dimanche et jours fériés de 7 h à 19 h
SAD Aide et Accompagnement	04.96.20.66.80 De 8h30 à 17h lundi au vendredi	+ Astreinte téléphonique Samedi Dimanche et jours fériés de 8 h à 20 h

Accès :

En transport en commun métro Bougainville + bus 25 ou 96 arrêt Roussin Cohen.

En voiture, stationnement possible dans le boulevard ou les rues adjacentes.

Le Service Autonomie à Domicile SAD

Suite au décret n° 2023-608 du 13 juillet 2023 relatif aux services autonomie à domicile, SOINS ASSISTANCE, acteur de la coordination à domicile depuis 1982, adapte son organisation pour mieux répondre aux besoins des personnes accompagnées en simplifiant son offre de service. Le Service Autonomie à Domicile correspond à la réunion du Service Autonomie à Domicile d'activité de soins (ex SSIAD) et du Service Autonomie à Domicile d'activité aide et accompagnement.

Le SAD permet d'améliorer la coordination au profit d'un parcours optimisé pour la personne accompagnée. Plusieurs besoins mais un seul interlocuteur qui vous sera désigné. Les interventions visant à répondre au projet d'accompagnement personnalisé d'aide, d'accompagnement et/ou de soins, permettent une prise en charge plus adaptées à la globalité de vos besoins.

La prise en charge gagne en coordination, les professionnels se connaissent, et travaillent ensemble vers un même objectif : proposer une offre plus lisible et mieux coordonnée pour répondre aux besoins des personnes accompagnées et aux aidants.

Pour répondre individuellement à chaque situation, Soins Assistance propose un SAD Aide et Soin ou SAD Mixte et un SAD Aide et Accompagnement.



Le SAD Aide et Soin ou SAD Mixte pour des besoins d'aide et des soins. Ce service dispense et coordonne des interventions d'aide et de soins grâce à une équipe pluridisciplinaire.



Le SAD Aide et accompagnement pour des besoins d'aide et d'accompagnement. Ce service propose des interventions d'aide à domicile pour les actes de la vie quotidienne.

Notre équipe

Pour assurer ses missions, le SAD dispose d'une équipe pluridisciplinaire composée de professionnels diplômés et/ou expérimentés. L'encadrement est assuré par des responsables, placés eux même sous la responsabilité de la direction de l'association. Cette équipe met à votre disposition (en fonction de vos besoins) :

Les Intervenants à domicile :

- **Aide à domicile** : elle/il réalise et aide à l'accomplissement des activités domestiques et administratives simples.
- **Auxiliaire de vie** : elle/Il réalise et aide à l'accomplissement des activités domestiques et administratives auprès de personnes ne pouvant plus faire en totale autonomie et/ou rencontrant des difficultés temporaires. Elle/Il assiste les personnes qui ne peuvent plus faire seules les actes ordinaires de la vie courante. Elle/Il effectue un accompagnement social et un soutien auprès des publics vulnérables, dans la vie quotidienne.
- **Aide-soignant** : Elle/Il contribue à la prise en charge d'une personne, participe à des soins à visée curative, préventive, palliative et éducative. Elle/Il répond aux besoins des personnes accompagnées pour compenser partiellement ou totalement un manque ou une diminution de leur autonomie.
- **Aide Médico-Psychologique (AMP)** : Elle/Il participe à l'accompagnement des adultes en situation de handicap et des personnes âgées dépendantes afin de leur apporter l'assistance individualisée que nécessite leur état psychique et physique.

Le Personnel Administratif :

- **Agent d'Accueil** : Elle/Il s'assure de la bonne circulation des communications téléphoniques, de l'accueil au siège des visiteurs.
- **Assistante Technique** : Elle/Il assure l'accueil téléphonique du service et sous l'autorité de la/du Responsable de Secteur, la gestion administrative et l'organisation des interventions.
- **Secrétaire Médicale** : Elle/Il assure l'accueil téléphonique du SAD Mixte. Elle assure l'interface entre les personnes accompagnées et l'équipe du service.

L'encadrement :

- **Encadrant Soins** : Elle/Il analyse, organise, évalue les soins infirmiers. Elle/Il protège, restaure et promeut la santé physique et morale des personnes en vue de favoriser leur maintien dans le cadre de vie familial ou social.
- **Encadrant Aide** : Elle/Il analyse la demande et propose le service le plus adapté aux besoins. Elle/Il encadre une équipe d'intervention. Elle/Il assure la mise en œuvre des prestations et son suivi en mobilisant les ressources humaines nécessaires.
- **Responsable de coordination** : Elle/Il est en charge du suivi de la réalisation des prestations et de la coordination des interventions d'aide et de soins.
- **Responsable de service** : Elle/Il coordonne, encadre et assure la qualité des interventions.



Votre interlocuteur privilégié :

Nom Prénom

Fonction

Téléphone

Le Service Autonomie à Domicile Mixte

Si vous avez besoin de soins, d'aide et d'accompagnement pour les actes de la vie quotidienne.



Les missions du SAD Mixte :

- Aide et Accompagnement dans les gestes de la vie quotidienne
- Répondre aux besoins de soins
- Aide à l'insertion sociale
- Actions de prévention de la perte d'autonomie, de préservation, de restauration et de soutien de l'autonomie

Le public accompagné :

- Les personnes âgées de plus de 60 ans
- Les personnes adultes de moins de 60 ans en situation de handicap



Les modalités de prise en charge :

Le forfait soin est intégralement pris en charge par les caisses d'assurance maladie de tous les régimes pour les assurés et leurs ayants-droits. Ce forfait couvre tous les soins dispensés par les infirmiers (y compris les infirmiers libéraux après signature d'une convention de partenariat), les aides-soignantes, les soins de pédicurie (si nécessaire) ainsi que la coordination. Le forfait ne comprend pas le matériel médicalisé et l'équipement nécessaire aux soins mais nous pouvons vous conseiller et vous aider pour la commande de ce type de matériel.

Pour les prestations d'aide et d'accompagnement, voir ci-après, le détail dans la partie, «Le SAD Aide et Accompagnement, les modalités de prise en charge».

Les rôles de l'interlocuteur privilégié, l'encadrant Soins :

- Les visites à domicile qui permettent l'évaluation de vos besoins
- La mise en œuvre du projet d'accompagnement personnalisé
- La coordination de l'ensemble des professionnels y compris les intervenants libéraux
- La gestion du service
- La planification des soins
- La réévaluation des besoins



Les intervenants à domicile :

- Infirmière de liaison et infirmiers libéraux (après signature de convention)
- Aides-soignantes/Aides médico-psychologiques
- Aide à domicile

Les prestations du SAD Mixte :



Les horaires d'interventions :



L'équipe du SAD Mixte intervient auprès des personnes accompagnées 7/7 y compris les jours fériés sur les créneaux horaires suivants :

Les soins sont organisés de 7h30 à 11h30 et de 16h00 à 19h30 mais peuvent varier en fonction de vos besoins (un ou plusieurs passages par jour) et des interventions des aides à domicile.

Le Service Autonomie à Domicile

Aide et Accompagnement

Si vous avez besoin d'aide et d'accompagnement pour les actes de la vie quotidienne



 Pour nous joindre
04.96.20.66.80

Les missions du SAD Aide et Accompagnement :

- Apporter une aide pour les tâches essentielles de la vie quotidienne que vous ne pouvez plus accomplir seul
- Favoriser le maintien à domicile
- Répondre au projet d'accompagnement personnalisé
- Préserver et/ou restaurer votre autonomie
- Respecter votre choix de rester à domicile



Le public accompagné :

- Personnes de plus de 60 ans ayant des difficultés pour accomplir les gestes de la vie quotidienne (GIR 1 à 4)
- Personnes de plus de 60 ans ayant des difficultés pour accomplir certaines tâches ménagères (GIR 5 et 6)
- Personnes en situation de handicap



Mais aussi, pour les personnes qui souhaitent se dégager du temps en déléguant leurs tâches ménagères ou la garde d'enfant de plus de 3 ans (contacter le 04.96.20.66.80).

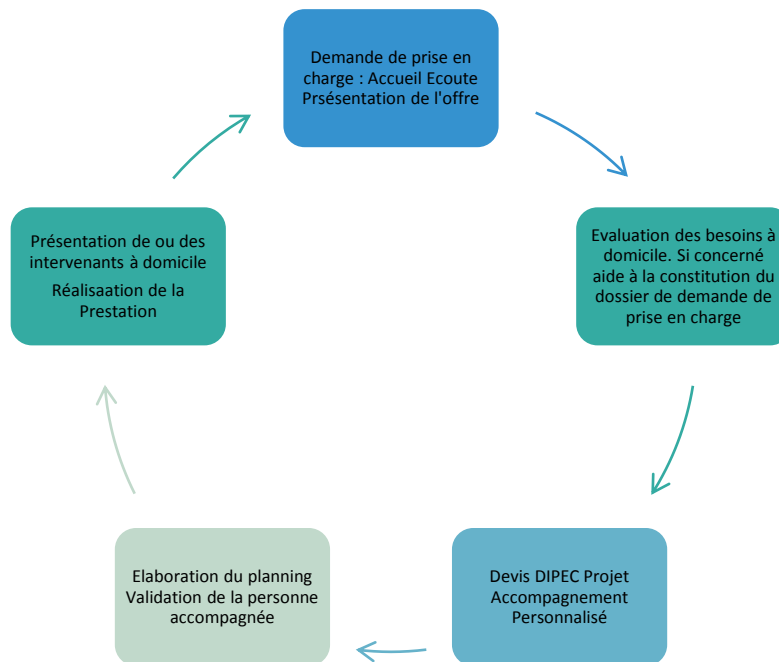
Les modes d'interventions proposés :

Les prestations s'inscrivent dans un projet d'accompagnement personnalisé d'aide et d'accompagnement élaboré à partir d'une évaluation globale des besoins. La mise en place peut se faire selon deux modes d'intervention.



Critères	Mode Mandataire	Mode Prestataire
Qui recrute ?	Vous-même	Soins Assistance
Qui gère l'administratif et les interventions ?	Vous êtes l'employeur du salarié. Soins Assistance vous assiste (prestations payantes) pour les démarches administratives.	Soins Assistance est l'employeur et gère toutes les démarches administratives et contractuelles.
Convention collective applicable	Convention collective des salariés du particulier employeur	Convention collective BAD (Branche de l'Aide à Domicile)
Avantages	• Soins Assistance prend en charge les formalités administratives (embauche, rupture du contrat) • Liberté de choisir l'intervenant • Éligible à une réduction fiscale	• Aucune contrainte administrative ou contractuelle • Mise en place rapide, idéale pour besoins urgents • Possibilités de prises en charge financières • Éligible à une réduction fiscale • Intervenants assurés en responsabilité civile • Continuité de service et remplacements garantis
Inconvénients	• Frais d'ouverture de dossier et frais de gestion/heure à votre charge • Gestion des absences (maladie, congés) à votre charge • Vous assumez les droits et devoirs d'un employeur (rupture du contrat, indemnités, etc.) • Frais liés à vos devoirs d'employeur à votre charge	• Coût horaire plus élevé (prise en charge complète par l'association)

Les étapes de la prise en charge :



MON CRÉDIT D'IMPÔT
POUR LES SERVICES
À LA PERSONNE

**C'est une
fois par an.**
immédiat!

Les modalités de prise en charge :

Les prestations d'Aide et Accompagnement peuvent faire l'objet d'une prise en charge financière partielle ou totale et/ou d'avantage fiscal (sous conditions, nous contacter au 04.96.20.66.80).

Les rôles de votre interlocuteur privilégié, l'encadrant Aide :

- Les visites à domicile qui permette l'évaluation de vos besoins
- La mise en œuvre du projet d'accompagnement personnalisé
- Planification, organisation et coordination des interventions
- Suivi des prises en charge avec les personnes accompagnées et les professionnels concernés
- Réévaluation des besoins et ajustement de la prise en charge
- Gestion et encadrements des intervenants à domicile
- Suivi de la qualité des prestations



Les intervenants à domicile :

- Auxiliaires de vie
- Aide à domicile
- Accompagnateurs véhiculés polyvalents

Les prestations du SAD Aide et Accompagnement :



Les horaires d'intervention :

Le SAD Aide et Accompagnement peut intervenir à votre domicile et en fonction de vos besoins du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00. Pour les prestations auprès des personnes vulnérables, les interventions peuvent être prévues 7/7 jours et 24/24, en fonction de la spécificité de chaque plan d'aide et du type de prestation réalisée.



La durée d'intervention est de 1h30 minimum.

En cas de besoin particulier, vous pouvez nous contacter au 04.96.20.66.80.

Les conditions générales de remplacement des intervenants en cas d'absence :

En cas d'absence imprévue de l'intervenant à domicile, un remplacement est organisé dans les meilleurs délais afin de garantir la réalisation de la prestation prévue à votre domicile. Le remplacement proposé peut modifier ponctuellement les jours, horaires et durée d'intervention. L'équipe du bureau vous informe des changements de planification.

Le suivi des prestations :

Suite à notre engagement avec le département des Bouches du Rhône et dans le but d'améliorer l'organisation du SAD, un outil est mis en place : *La Télégestion*.

Votre responsable de secteur déposera à votre domicile (idéalement, collé derrière votre porte d'entrée), le badge ci-contre. L'intervenant viendra positionner son téléphone mobile professionnel sur cet autocollant afin de comptabiliser le temps d'intervention.

En cas de dysfonctionnement ponctuel, l'intervenant peut vous demander de signer une feuille de vacation.

La pose de ce badge magnétique ne demande aucun travaux ni branchement électrique. Il peut facilement s'enlever à la fin de votre collaboration avec notre association. Pour toute question complémentaire sur ce dispositif, contactez le 04.96.20.66.80.



La facturation :

En cas de prise en charge partielle, la participation de la personne accompagnée est déterminée par l'organisme financeur (Conseil Départemental, Caisse de retraite ...). Cette participation est soumise à condition de ressources.

Le tarif des prestations est susceptible d'évoluer annuellement dans les conditions prévues par la réglementation en vigueur. En cas de modification des tarifs, l'association informe par écrit la personne accompagnée.



Nos conditions de facturation :

Le SAD Aide et Accompagnement en mode prestataire ne facture aucun frais d'ouverture de dossiers ni cotisation annuelle.

Une facture est envoyée vers le 15 de chaque mois et paiement dans les 30 jours.



Modalités de paiement :

Les prestations réalisées donnent lieu à une facturation mensuelle. Cette dernière devra être réglée par prélèvement automatique le 20 du mois (joindre un RIB). A titre exceptionnel après accord de la Direction, la facture pourra être réglée par chèques, virement ou titre emploi service. La personne accompagnée a dans ce cas-là, la responsabilité du règlement mensuel des sommes dues.

Attestation fiscale :

Pour les prestations du SAD Aide et Accompagnement, le service transmet une attestation fiscale annuelle.



Droits et devoirs de la Personne Accompagnée

Les garanties soumises en matière d'assurance :

Les règles générales de responsabilité dans vos relations avec notre association sont définies par les articles 1382 et 1384 du Code Civil. La responsabilité du service est également susceptible d'être engagée. Nous vous demandons de nous prévenir de toute dégradation causée par les professionnels salariés de l'association, intervenants à votre domicile.



En cas de sinistre, une déclaration de la personne accompagnée et du professionnel salarié vous sera demandée. Ces attestations seront remises à l'assurance pour l'ouverture du dossier.

Les dossiers sont traités dans un délai d'un mois, sous réserve d'avoir fourni l'ensemble des pièces demandées (devis, facture...) et sous réserve de l'acceptation de la proposition de l'expert en cas d'expertise.

Vos voies de recours :

En cas de litige avec notre structure vous avez la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation : ANM CONSOMMATION

2 Rue de Colmar – 94300 VINCENNES – France

01 58 64 00 05 – contact@anmconso.com



Le représentant des bénéficiaires :

Il existe aussi au sein de l'association une *Commission Des Usagers* (CDU).

Cette commission, transversale à tous les services de l'association, est chargée de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la prise en charge et de la qualité des prestations fournies.

Elle réunit la Direction, les responsables de service et les représentants des bénéficiaires pour étudier et traiter les différents survenus.

Un représentant est désigné pour les personnes accompagnées par le SAD Aide et Accompagnement.

Pour joindre votre représentant des bénéficiaires, plusieurs solutions s'offrent à vous :



A l'attention du représentant des bénéficiaires de Soins Assistance,
1 rue Albert Cohen, Le Plein Ouest Bâtiment C – CS 90160 – 13322 Cedex 16



representantdesbeneficiaires@soins-assistance.org



<https://www.soins-assistance.org/>

La Personne Qualifiée :

En qualité d'usager d'un établissement médico-social comme SOINS ASSISTANCE et si vous rencontrez des difficultés ou avez un simple questionnement, vous pouvez solliciter la personne qualifiée qui a un rôle d'interface, de soutien et d'information.

Son intervention est gratuite et réalisée en toute discrétion. La liste départementale des personnes Qualifiée est affichée dans nos locaux ou consultable sur notre site internet.



Votre participation :

Au début de votre prise en charge et chaque année, nous vous demanderons de remplir une enquête de satisfaction pour nous permettre d'évaluer votre satisfaction et d'apporter des améliorations.

Les résultats de ces enquêtes et le plan d'action décidé sont consultables sur notre site internet.



La personne de confiance :

Vous avez la possibilité de désigner une personne de confiance qui peut vous accompagner tout au long de la prise en charge dans vos démarches. Si vous le souhaitez, elle peut vous assister lors des échanges avec les professionnels de l'association.

Le choix d'une personne de confiance vous sera proposé lors de l'évaluation de vos besoins.



Vous trouverez en Annexe 3 du Document Individuel de Prise en Charge, toutes les informations, les missions ainsi qu'un formulaire de désignation de personne de confiance.

Vous restez libre de révoquer ou modifier cette personne à tout moment et tout au long de votre prise en charge

Les directives anticipées :

Toute personne majeure peut rédiger ses « directives anticipées » concernant sa fin de vie. C'est une possibilité qui vous est donnée. Il s'agit d'exprimer ses volontés par écrit sur les décisions médicales. Dans le cadre de la fin de vie, sur les traitements ou actes médicaux qui pourront être engagés, limités ou arrêtés.

Vos données personnelles :



Le service utilise un logiciel pour gérer les dossiers des personnes accompagnées et réaliser, si besoin, des statistiques internes. Conformément à la *loi Informatique et Libertés* et au *RGPD*, vous pouvez accéder à vos données personnelles et demander leur correction. Sauf refus de votre part, ces données sont enregistrées et utilisées uniquement par les professionnels qui vous accompagnent, ainsi que par le service comptable pour les démarches administratives. Si nécessaire, certains professionnels salariés ou libéraux peuvent aussi partager des informations vous concernant, toujours dans votre intérêt.

Vous pouvez vous opposer à cet usage en contactant la Direction.

Vous trouverez en Annexe 4 de votre Document Individuel de Prise en Charge des précisions sur le partage d'information et votre consentement.

Prévention de la maltraitance et Promotion de la bientraitance :

La Direction donnera les suites appropriées à tout acte éventuel de maltraitance physique, morale, matérielle, financière, négligence active ou passive dont elle pourrait avoir connaissance.

Les professionnels de l'association sont formés à la prévention de la maltraitance et ont l'obligation de signaler auprès de leur hiérarchie les faits de maltraitance dont ils seraient témoins dans l'exercice de leur fonction. Ils sont alors protégés conformément à la législation en vigueur.



Il existe au sein de SOINS ASSISTANCE une instance nommée Cellule d'Evaluation des Situations à Risques de Maltraitance qui peut être saisie par les professionnels comme les personnes accompagnées. Pour plus d'information, contactez le 04.96.20.66.80

Un numéro national d'appel est également disponible pour les personnes âgées et en situation de handicap victimes de maltraitance, le 3977.



Qualité et Sécurité de la prise en charge :

L'évaluation des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS), comme SOINS ASSISTANCE, est prévue par la loi du 24 juillet 2019. Elle est encadrée par la Haute Autorité de Santé (HAS) à partir d'un référentiel national commun à tous les ESSMS, centré sur la personne accompagnée. Ce référentiel sert à la fois pour l'auto-évaluation des services et pour les évaluations menées tous les 5 ans par des organismes extérieurs, afin d'améliorer les pratiques et la qualité de l'accompagnement.



Aide aux aidants :

Le SAD peut informer et soutenir les aidants familiaux. L'association a signé une convention de partenariat avec l'association A3, plateforme de répit et d'accompagnement basée à Marseille. Cette plateforme propose un accompagnement individualisé et une permanence téléphonique du lundi au vendredi de 09h00 à 17h00 au 04 91 70 76 53.



Accompagnement à la téléconsultation :



La téléconsultation est une consultation réalisée par un médecin à distance d'un patient. La personne peut être accompagnée ou non par un autre professionnel de santé pour assister le médecin en relayant ses questions à la personne ou en exécutant certains gestes (prise de température, tension...). Le recours à la téléconsultation relève de la décision du médecin qui est seul juge de la pertinence d'une consultation à distance plutôt qu'en face à face.

Notre service autonomie peut proposer un accompagnement à la téléconsultation comme le précise le nouvel *article D.312-3* pour toutes les personnes accompagnées dans le cadre du SAD Mixte Aide et SOIN.

L'hospitalisation à domicile :



Si l'état de la personne accompagnée se dégrade et nécessite une hospitalisation à domicile, la personne peut continuer de se faire soigner par les professionnels du SAD. Cette organisation au domicile évite les changements brusques dans le parcours de soins. Lors d'une intervention conjointe, les équipes de soins du SAD sont coordonnées par les équipes de l'HAD comme le prévoit le *II de l'article D.124-2025 du Code de la Santé Publique*. L'association SOINS ASSISTANCE dispose d'un service HAD venant faciliter cette coordination. Pour tout renseignement contactez-nous au 04.96.20.66.88.

Accompagnement de la fin de vie :

Le SAD participe à l'accompagnement de la fin de vie et aux soins palliatifs (agrément Garde malade à domicile).

Les bonnes conditions d'intervention :



Vidéosurveillance : la présence et l'emplacement d'une caméra de vidéosurveillance doivent être signalés aux professionnels de l'association. La ou les caméras devront être mises en veille le temps des interventions afin de respecter l'intimité de la personne accompagnée et le travail des professionnels.



Animaux de compagnie : ils doivent être enfermés avant l'arrivée de l'intervenant afin de garantir une bonne hygiène et prévenir les risques d'accident.



Accès au domicile : Il convient de permettre aux professionnels de l'association de faciliter l'accès au domicile.

Repérage des fragilités :

Le repérage des fragilités, la prévention de la perte d'autonomie et le soutien à l'autonomie sont des missions du SAD. Lors de l'évaluation des besoins et attentes, lors de la co construction du Projet d'Accompagnement Personnalisé, et tout au long de la prise en charge, la dénutrition, la déshydratation, le risque de chute, les situations d'isolement, seront étudiés et prises en considération pour ajuster les prestations.

Des outils récents et gratuits d'autoévaluation existent comme ICOPE, programme innovant développé par l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS), il s'adresse à toute personne de 60 ans désireuse de maintenir sa forme physique, morale et intellectuelle.

N'hésitez pas à nous contacter pour plus de détails.



**Application
ICOPE MONITOR**

Disponible en
 **App Store**

DISPONIBLE SUR
 **Google play**





**Application web
ICOPE Monitor**

<https://www.icopemonitor.fr/>

Accessible via Mozilla Firefox, Microsoft Edge et Google Chrome

Mon espace santé :



« Mon espace santé », est un carnet de santé numérique et sécurisé, proposé par l'Assurance Maladie et le ministère de la Santé, qui a vocation à devenir le carnet de santé numérique de tous les assurés. Grâce à ce service, chacun peut participer activement au suivi et à la préservation de sa santé. Nous pouvons, si vous le souhaitez, vous accompagner dans les étapes d'inscription à « Mon espace santé ».



ANNEXES

- **Règlement de fonctionnement Service Autonomie à Domicile (SAD) de SOINS ASSISTANCE**
- **Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance**
- **Charte des droits et libertés de la personne accueillie**
- **Charte de la bientraitance et de la bienveillance**
- **Points sécurité**
- **Produits ménagers préconisés**
- **Produits ménagers à éviter ou à limiter**
- **Grille Tarifaire**
- **Numéros d'urgences**





REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT SERVICE AUTONOMIE A DOMICILE (SAD)

Le règlement de fonctionnement ([art. L311-7 CASF](#)) du SAD de SOINS ASSISTANCE est une mise en forme des droits et obligations propres à l'association, au service, à l'intervenant à domicile (salarié) et à la personne accompagnée.

Le présent document est rédigé conformément aux dispositions légales et réglementaires. Il fait l'objet d'une consultation de la Commission Des Usagers (CDU), transversale à tous les services de l'association.

Il est régulièrement révisé dans un délai maximum de 5 ans. Il fait l'objet d'un affichage au siège de l'association, et d'une distribution à l'ensemble des personnes accompagnées et des salariés.

Article 1 : DROITS ET OBLIGATIONS COMMUNES

1. Les droits des personnes accompagnées

Dans le respect de [l'article L311-3 du Code de l'action sociale et des familles \(CASF\)](#), le SAD de SOINS ASSISTANCE s'engage à respecter l'exercice des droits et libertés individuels garantis à toute personne accompagnée par des services autonomie à domicile.

Afin de respecter ces dispositifs réglementaires, le SAD de SOINS ASSISTANCE s'engage vis-à-vis de la personne accompagnée à :

- Apporter une information claire sur ses droits fondamentaux [Charte des droits et libertés de la personne accueillie \(art L311-4 CASF\)](#),
- Affirmer ses principes éthiques et ses valeurs : assurance d'une attitude générale de respect de la personne, de ses droits fondamentaux, de ses biens, de son espace de vie privée, de son intimité, de son intégrité, de sa culture et de son choix de vie, de sa liberté d'aller et venir librement, de ses habitudes de vie, de ses opinions politiques et de ses convictions religieuses,
- Proposer une intervention individualisée et personnalisée des besoins, des attentes et des aspirations de la personne, adaptables et évolutives si nécessaire,
- S'assurer de son consentement libre et éclairé pour les services proposés et ses engagements vis-à-vis du SAD de SOINS ASSISTANCE,
- Informer la personne accompagnée de ses droits à désigner, si elle le souhaite un proche aidant ([art. L113-1-3 CASF](#)) et une personne de confiance ([art. L311-5-1 CASF](#) et/ou [art. L1111-6 Code de la Santé Publique](#) (CSP), en Annexe 3 et 3.1 du Document Individuel de Prise en Charge (DIPEC)
- Informer la personne accompagnée par le Service Autonomie à Domicile Aide et Soins de ses droits à rédiger, si elle le souhaite, ses directives anticipées ([art. L1111-11 CSP](#)). Cette rédaction n'est pas une obligation pour la personne accompagnée. Le SAD de SOINS ASSISTANCE informe les personnes accompagnées sur les modalités de rédaction dans un document en Annexe 3.2 du DIPEC,
- Ne pas faire d'offre de service abusive,

- Respecter les règles liées au secret professionnel pour les professionnels qui y sont soumis ([art. L1110-4 CSP](#)) et de façon générale assurer la confidentialité des informations que la personne accompagnée aura fourni. Le recueil du consentement de la personne au partage d'information est systématiquement recherché et formalisé (Annexe 4 du DIPEC),
- Rendre accessible à la personne accompagnée toute information contenue dans son dossier le concernant, sous réserve que la personne accompagnée ait adressé une demande écrite au moins un mois avant la consultation de son dossier. Toute photocopie est facturée au demandeur. Le SAD de SOINS ASSISTANCE met en place les dispositions organisationnelles et documentaires nécessaires à l'exercice des droits des personnes : accessibilité, rectification, opposition, effacement, limitation de traitement, portabilité ([art. 12 à 21 du RGPD \(Règlement \(UE\) général à la protection des données 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable depuis le 25 mai 2018\)](#)),
- Faciliter les possibilités d'usage et de recours aux outils numériques par les personnes accompagnées.

2. Les obligations du SAD de SOINS ASSISTANCE vis-à-vis de la personne accompagnée

Le SAD de SOINS ASSISTANCE s'engage à :

- Procéder à une évaluation permettant de prendre en compte les besoins et les attentes de façon personnalisée,
- Prendre en compte les souhaits d'horaires d'intervention (sous condition de disponibilité des intervenants) et organiser les interventions en accord avec la personne accompagnée, en fonction des disponibilités des intervenants,
- Respecter les termes du Document Individuel de Prise en charge (DIPEC),
- Respecter les termes du présent règlement de fonctionnement,
- Respecter les mesures de prévention des risques prévues dans le Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels (DUERP),
- Proposer du personnel compétent, formé et qualifié en fonction des prestations et des besoins et des attentes des personnes accompagnées,
- Elaborer un Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP) co-construit avec la personne accompagnée et favoriser son expression,
- Fournir aux intervenants une tenue de travail adaptée à l'exercice de leurs activité (blouse, gants...),
- Proposer systématiquement dans les plus brefs délais un remplacement en cas d'absence de l'intervenant habituel. Le remplacement proposé peut modifier les jours, horaires et durée des interventions. La personne accompagnée est avertie et peut refuser la proposition sous réserve des conditions d'annulation prévues au contrat de prestation,
- Proposer un service régulier. Cependant, le service peut être amené à modifier temporairement ou de façon définitive les interventions pour des raisons d'organisation et de gestion. Dans ce cas, le SAD de SOINS ASSISTANCE s'efforcera de proposer un intervenant apportant une qualité de service identique,
- Signaler les faits de violence sur autrui susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires.

Le SAD de SOINS ASSISTANCE peut arrêter la prestation dans les situations particulières suivantes :

- Comportement dangereux (verbal et/ou physique) vis-à-vis des professionnels de l'association ou si l'environnement ne permet pas de maintenir les intervenants dans un cadre sécurisé,
- Absences répétées non justifiées de la personne accompagnée (sauf en cas de force majeure),

- Non-respect des engagements que la personne accompagnée a pris envers le SAD de SOINS ASSISTANCE.

3. Les obligations de la personne accompagnée vis-à-vis de l'intervention

La personne accompagnée s'engage à :

- Prévenir le SAD de SOINS ASSISTANCE de toute absence prévisible ou impossibilité de recevoir l'intervenant dans un délai de 72 heures,
- Respecter les jours, horaires et durée des interventions programmées,
- Remettre des clés au SAD de SOINS ASSISTANCE afin de garantir la continuité des interventions. Nous vous demandons de prévoir un jeu de clé supplémentaire qui sera conservé au siège de l'association et pouvant être utilisé en cas d'urgence, (Annexe 5 du DIPEC),
- Dans le cas où la personne accompagnée souhaite que les intervenants à domicile ferment la porte à clés à leur départ, celle-ci devra en faire la demande explicite et par écrit (Annexe 5 du DIPEC),
- Respecter le champ de compétences des intervenants à domicile,
- Isoler les animaux pendant l'intervention,
- Ne pas fumer pendant l'intervention,
- Accepter les remplacements, à prestation égale, en cas d'absence de l'intervenant à domicile habituel,
- Informer le SAD de SOINS ASSISTANCE de la présence d'une caméra de vidéosurveillance ainsi que son ou ses emplacements. Les caméras devront être accessibles pour pouvoir être coupées pendant toute la durée de l'intervention.

4. Les obligations de la personne accompagnée vis-à-vis du service

La personne accompagnée s'engage à :

- Ne pas demander à utiliser du matériel visiblement défectueux (ex : prises et/ou fils électriques dénudés ou endommagés). Il vous sera demandé de le mettre en conformité ou d'en mettre un autre à disposition de l'intervenant à domicile, conforme aux normes de sécurité en vigueur,
- Fournir toute information nécessaire à l'accompagnement, notamment la présence de libéraux (infirmiers, kinésithérapeutes, orthophoniste...),
- Signaler tout changement et évolution de la situation de la personne accompagnée.

5. Les obligations de la personne accompagnée vis-à-vis de l'intervenant à domicile

La personne accompagnée s'engage à :

- Adopter un comportement courtois et respectueux,
- Respecter la vie privée et familiale de l'intervenant,
- Ne pas effectuer de rétribution, cadeau, don, gratification, pourboire, donation et legs, ni de lui donner procuration sur un compte bancaire et de ne pas lui confier ses moyens de paiement et numéros de carte(s) bancaire(s). De telles opérations sont passibles de sanctions graves pouvant aller jusqu'à l'exclusion des personnels concernés,
- Faciliter l'exécution de la prestation,

- Ne pas étendre sa prestation à tout autre membre de la famille ou de l'entourage, l'intervention étant destinée à une seule personne.

Dans le respect des dispositions du DIPEC, vous pouvez arrêter les interventions dans les situations suivantes :

- Parce que tel est votre choix (attention notion de préavis),
- Si vous n'avez plus besoin d'aide à votre domicile,
- Pour toutes les situations imposées par l'urgence (hospitalisation, décès...),
- Si la structure ne respecte pas ses engagements contractuels.

Article 2 : PARTICIPATION DE LA PERSONNE ACCOMPAGNEE

Différentes formes de participation à la vie de l'association s'offrent à la personne accompagnée :

- Participer à l'élaboration de l'intervention et à la construction du projet d'accompagnement personnalisé : évaluation personnalisée qui permet l'expression directe de la personne et la prise en compte par le service de ses besoins, attentes, échanges avec le SAD de SOINS ASSISTANCE, signature du DIPEC,
- Répondre aux enquêtes de satisfaction et donner son avis sur le service rendu (qualité des prestations, modalités de réalisation des prestations, relations avec le personnel administratif et le personnel d'intervention ...),
- Si la personne accompagnée estime que ses droits ne sont pas respectés, elle peut solliciter le représentant des bénéficiaires dans le cadre de la Commission des Usagers, par courrier ou courriel : representantdesbeneficiaires@soins-assistance.org ou via le site internet de [SOINS ASSISTANCE](#) rubrique « Nous contacter ».

Article 3 : MESURES RELATIVES A LA SECURITE DES BIENS

Afin d'assurer la sécurité des biens, certaines règles sont à respecter :

- L'intervenant à domicile doit restituer, en cas d'absence prévue de la personne accompagnée ou en fin de prise en charge, les clés, qu'il/elle pourrait avoir en sa possession,
- La personne accompagnée et l'intervenant doivent déclarer simultanément les circonstances d'un dommage matériel causé par l'intervenant auprès du SAD de SOINS ASSISTANCE.

Article 4 : MESURES A PRENDRE EN CAS D'URGENCE OU DE SITUATIONS EXCEPTIONNELLES

Pour toute situation d'urgence en présence de l'intervenant. Celui-ci a pour consigne de prévenir le SAD de SOINS ASSISTANCE. L'association se réserve la possibilité de contacter les services d'urgence et/ou de prévenir le proche aidant.

Pour les situations exceptionnelles (tel que épidémie, canicule, ...) le SAD de SOINS ASSISTANCE s'engage à appliquer les recommandations qui s'imposent.

Article 5 : DUREE DU REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Ce règlement de fonctionnement a une durée de 5 ans.

Article 6 : DISPOSITIONS SUPPLEMENTAIRES AU SAD AIDE ET ACCOMPAGNEMENT

1. Les obligations du SAD AIDE ET ACCOMPAGNEMENT de SOINS ASSISTANCE vis-à-vis de la personne accompagnée

Le SAD Aide et Accompagnement de SOINS ASSISTANCE s'engage à :

- Respecter les termes du devis,
- Etablir mensuellement une facture sur la base du tarif mentionné dans le devis et du volume des prestations effectuées ou annulées sans justification ni motif légitime tel que défini au DIPEC,
- Fournir une attestation annuelle pour la déclaration fiscale conformément à la législation en vigueur.

Les règles qui s'appliquent en matière de protection de la santé des salariés et de sécurité au travail, nous obligent à exclure les tâches suivantes :

- Utiliser des produits chimiques autres que les produits ménagers courants (acétone, ammoniaque, acide chlorhydrique...),
- Retourner les grands matelas (2 places) et/ou battre manuellement des tapis,
- Déplacer les meubles ou les gros appareils électroménagers,
- Décaper les parquets, lessiver les moquettes, les murs et les plafonds,
- Nettoyer les lustres si ce n'est pas sécurisé. L'avis de la ou du responsable de secteur peut être requis,
- Porter des charges de plus de 5 kilos : au-delà, il est recommandé de recourir à un service de livraisons à domicile,
- Laver des draps dans la baignoire, faire des lessives complètes à la main,
- Effectuer des soins et/ou assurer la toilette complète des personnes non valides nécessitant la possession d'un diplôme spécifique,
- Monter sur un support instable pour changer une ampoule ou nettoyer le lustre. Il est nécessaire de préciser que seuls les escabeaux conformes aux normes ([EN 131](#) et [NF EN 14183](#)) doivent être utilisés. Les recommandations spécifiques aux interventions à domicile précisent également d'une limite de hauteur raisonnable soit 3 marches maximum afin d'éviter le risque de chute.

Le SAD Aide et Accompagnement de SOINS ASSISTANCE se réserve la possibilité de stopper les prestations d'aide et d'accompagnement en cas de non-paiement des factures.

2. Les obligations de la personne accompagnée vis-à-vis de l'intervention

La personne accompagnée s'engage à :

- Fournir du matériel aux normes, qui ne présente aucun danger, en bon état de fonctionnement et adapté aux travaux demandés ainsi que les produits ménagers en quantité suffisante,
- Privilégier la fourniture de produits ménagers écologiques et naturels afin de préserver la santé de la personne accompagnée, des intervenants à domicile et l'environnement,

- S'acquitter de la durée initiale programmée d'intervention en cas d'absence non signalée dans les 72 heures (sauf hospitalisation en cas d'urgence),
- Respecter le champ de compétences de l'intervenant (pas de nettoyage de cave, grenier, travaux de peinture, lavage des plafonds ...),
- Ne pas envoyer l'intervenant faire des courses en dehors des heures d'interventions prévues ni lui demander de faire l'avance des frais.

3. Les obligations de la personne accompagnée vis-à-vis du service

La personne accompagnée s'engage à :

- Fournir tout document nécessaire à l'instruction et au renouvellement de son dossier, à défaut, la continuité de l'intervention ne pourra être assurée,
- Permettre la pose d'une étiquette électronique autocollante à son domicile. Les salariés pourront badger leur arrivée et leur départ depuis leur téléphone professionnel. En cas de dysfonctionnement ponctuel du système, à défaut, la personne accompagnée s'engage à signer la fiche de vacation nécessaire à l'établissement de la facture.
- Payer mensuellement les factures.

4. Les obligations de la personne accompagnée vis-à-vis de l'intervenant

- La personne accompagnée s'engage à ne pas donner du travail à réaliser au domicile de l'intervenant (repassage, lessive, etc...).
- En cas de situation exceptionnelle (personne accompagnée isolée, impossibilité à se déplacer, et/ou en l'absence de tiers de confiance), une demande de dérogation écrite peut autoriser temporairement les intervenants à domicile à utiliser les moyens de paiement de la personne sous réserve d'avoir rempli le formulaire de dérogation en annexe 6 du DIPEC.

5. Les conditions d'intervention les dimanches et jours fériés

Les interventions les dimanches et jours fériés sont réalisées dans le cadre de la continuité de service. Il s'agit uniquement d'interventions pour des actes essentiels de la vie :

- Aide au coucher/lever, aux transferts,
- Aide à la toilette,
- Aide à la prise de médicaments,
- Aide à la prise de repas,
- Accompagnement à la vie sociale.

6. Le rétablissement des interventions après une interruption

Pour toute absence programmée et connue ayant entraîné une interruption des interventions (hospitalisation ou départ en vacances), il est important de préciser que :

- Pour les absences de courte durée (quelques jours), les heures prévues au DIPEC seront effectuées et réparties avant la fin du mois en cours, si possible et de préférence par l'intervenant habituel, en fonction de ses disponibilités.

- Pour les absences de longue durée (plusieurs semaines à plusieurs mois), l'intervenant habituel se verra missionné chez d'autres personnes, si il ne pouvait pas reprendre ses interventions au retour de la personne accompagnée, un autre intervenant de compétences équivalentes sera proposé.

Article 7 : DISPOSITIONS SUPPLEMENTAIRES ET SPECIFIQUES AU SAD AIDE ET SOIN

1. Les obligations de la personne accompagnée vis-à-vis de l'intervention

La personne accompagnée s'engage à fournir afin d'assurer les soins :

- Bassine propre réservée à l'usage exclusif de la toilette,
- Gants et serviettes de toilette personnels,
- Savon, mousse à raser, rasoir électrique ou jetable,
- Shampoing, brosse à cheveux et/ou peigne,
- Brosse à dents, dentifrice et/ou comprimés pour appareils dentaires,
- Eau de Cologne ou parfum, produits cosmétiques selon les habitudes du patient,
- Protections contre l'incontinence si nécessaire,
- Alèses à usage unique si nécessaire,
- Sèche-cheveux,
- Ciseaux à ongles réservés à cet usage exclusif,
- Pèse-personne,
- Éponge ou équivalent et spray nettoyant pour le nettoyage de la bassine servant à la toilette,
- Mettre à disposition ou changer régulièrement et autant que de besoin : linge de toilette ainsi que les vêtements de corps et le linge de lit.

Fait à Marseille, le 20 mai 2025

Emmanuelle MACHABERT

Directrice Opérationnelle,



Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance

Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.

1. Choix de vie

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

2. Cadre de vie

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.

3. Vie sociale et culturelle

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

4. Présence et rôle des proches

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

5. Patrimoine et revenus

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

6. Valorisation de l'activité

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

7. Liberté d'expression et liberté de conscience

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

8. Préservation de l'autonomie

La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

10. Qualification des intervenants

Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

11. Respect de la fin de vie

Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

12. La recherche : une priorité et un devoir

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

13. Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

14. L'information

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.

fng
Fondation Nationale de Gériatrie
49, rue Mirabeau - 75016 PARIS
Tel : 01 55 74 87 00 - www.fng.fr

Version révisée 2007



Charte des droits et libertés de la personne accueillie

La loi N° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale a notamment pour objectif de développer les droits des usagers fréquentant les établissements et services sociaux et médico-sociaux.

Cette loi régit près de 32 000 structures, ce qui représente plus d'un million de places et plus de 400 000 salariés.

La charte des droits et libertés de la personne accueillie, parue dans l'annexe à l'arrêté du 8 septembre 2003 et mentionnée à l'article L 311-4 du code de l'action sociale et des familles, est un des sept nouveaux outils pour l'exercice de ces droits.

Article 1 - Principe de non discrimination

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination 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. À 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 sont garantis.
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.

SOINS ASSISTANCE

ÉTABLISSEMENTS SAINTE MARGUERITE

CHARTRE DE LA BIENTRAITANCE ET DE LA BIENVEILLANCE

« La bientraitance est une culture qui implique tous les acteurs d'un établissement de santé : patients et proches, représentants des usagers, professionnels du soin et équipes d'encadrement, personnel administratif, gouvernance de l'établissement. Finalité du soin et de l'accompagnement des patients et de leurs proches, la bientraitance se fonde sur le respect de la personne humaine et de sa dignité, la participation des personnes aux projets de soins qui les concernent. La bientraitance ne se réduit pas à la lutte contre la maltraitance, mais elle ne peut se mettre en œuvre que quand une politique active de prévention et de lutte contre la maltraitance est organisée. La promotion de la bientraitance des patients et de leurs proches est inséparable du bien-être des professionnels et de la valorisation des actions relatives à la qualité de vie au travail dans l'établissement. » - Manuel de Certification HAS – Septembre 2021

Un des devoirs fondamentaux des soignants est d'assurer la sécurité et le bien-être du patient. C'est en se questionnant sur leurs pratiques, leurs savoirs, leur savoir-être, sur la cohésion de l'équipe et par une écoute attentive et quotidienne des patients, que les professionnels de santé des Établissements Sainte Marguerite assurent la bientraitance et sa pérennité, et préviennent la maltraitance ordinaire :

- Adopter en toute circonstance une attitude professionnelle d'écoute et d'attention bienveillante à chaque étape de la prise en charge du patient
- Donner au patient et à son entourage une information accessible, individuelle et claire et s'assurer de leur compréhension
- Recueillir le consentement du patient pour tout acte le concernant
- Respecter les choix et les refus du patient
- Garantir au patient d'être co-auteur de son projet de soins en prenant en compte sa liberté de choix et de décision
- Adapter la communication et les actions de soins à l'état du patient (pathologie, âge, handicap...)
- Être attentif à la communication non verbale (sourire, regard...)
- Maintenir et/ou favoriser l'autonomie du patient
- Assurer un environnement apaisant pour le patient (bruit, lumière, température...)
- Mettre tout en œuvre pour respecter l'intégrité physique et psychique, la dignité et l'intimité du patient
- Respecter la confidentialité des informations relatives au patient
- Agir contre la douleur aiguë et/ou chronique physique et psychologique
- Garantir en permanence une prise en charge médicale et soignante conforme aux bonnes pratiques et aux recommandations assurant la sécurité des soins
- Accompagner le patient et ses proches dans la fin de vie
- Faire une place importante à l'écoute quotidienne de l'expérience des patients, et ce tout particulièrement, pour les patients vulnérables, isolés, ayant des difficultés d'expression ou vivant avec un handicap
- Respecter en toutes circonstances la « Charte de prévention de la maltraitance ordinaire » des Établissements Sainte Marguerite

Ces principes garantissent la qualité et la sécurité des soins

dans le respect bienveillant de la personne soignée.

SA - V02

CHARTRE DE LA BIENTRAITANCE*



* La bientraitance est une démarche globale de prise en charge du patient ou de l'utilisateur et d'accueil de l'entourage visant à promouvoir le respect de leurs droits et libertés, leur écoute et la prise en compte de leurs besoins, tout en prévenant la maltraitance". Définition de la Haute Autorité de Santé

POINTS DE SECURITE

AMBIANCE ENVIRONNEMENTALE



Emanation de monoxyde carbone inodore et toxique : attention aux systèmes de chauffage défectueux penser à les faire contrôler.

Penser à aérer régulièrement les pièces d'habitation ; une aération de 10 minutes n'entraîne pas de déperdition de chaleur



Utilisation des bombes aérosols : ne pas les utiliser près d'une source de chaleur, risque d'explosion.

Gaz système de cuisson

Fuite de gaz : que faire ?

1. Ouvrez les fenêtres.
2. Fermez votre arrivée de gaz.
3. Evitez les flammes et les étincelles.
4. Ne touchez à aucun appareil électrique ni téléphone.
5. Sortez à l'extérieur de votre domicile pour contacter le n° Vert Urgence Sécurité Gaz au 0 800 47 33 33 (appel gratuit depuis un poste fixe).
6. Attendez l'arrivée du technicien GRDF devant votre domicile.



POINTS DE SECURITE

ELECTRICITÉ



L'électricité est dangereuse, elle peut même tuer si on ne tient pas compte de quelques règles élémentaires de sécurité.

- Ne pas brancher sur une prise électrique toute une série de fiches mâles, en utilisant des prises multiples
- Ne pas débrancher une fiche en tirant sur le fil, risque de court-circuit.
- Maintenir une distance d'un mètre environ entre les appareils de chauffage et les objets inflammables (rideaux, draps).

Principales causes des accidents d'origine électrique :

- Mauvais état des isolants (dégât mécanique, désagrégation ou usure)
- Modification ou extension d'une installation électrique par une personne non compétente
- Recherche du prix le plus bas sans souci de conformité
- Non-respect des distances de sécurité par rapport aux ouvrages électriques
- Inadaptation aux usages (une installation électrique ne doit pas être utilisée pour une destination non prévue à l'origine)

Electricité + Eau = DANGER

PRÉVENTION DES CHUTES



DANGER RISQUE DE GLISSADE

Les chutes sont occasionnées par plusieurs facteurs de risque (état de santé, alimentation, prise de médicaments, inactivité, aménagement du domicile) et certains sont facilement modifiables.

Les chutes sont l'un des motifs d'hospitalisation et d'admission aux urgences.

Attention les chutes surviennent fréquemment :

- dans les lieux à risque : cuisine, salle de bain
- dans les couloirs et les escaliers
- dans les cours et les jardins.

Attention aux sols glissants, aux tapis et aux objets qui dépassent

POINTS DE SECURITE

OXYGÉNOTHÉRAPIE À DOMICILE

Précautions d'emploi :

- Appareil ou obus mis à disposition au domicile
- Fonctionnement par diffusion ou extraction d'oxygène, distribué au patient.
- Interdiction formelle de fumer
- Interdiction d'apposer un liquide ou une crème au niveau du visage du patient.

Installation :

- Prise de terre nécessaire, endroit aéré et non humide, ne pas enfermer dans un placard, ne pas couvrir, laisser les orifices d'entrée d'air dégagés, ne pas coller contre un mur, ne pas essayer d'effectuer quelque réparation que ce soit.

Maintenance :

- Famille/soignants : Vérification quotidienne. Humidificateur (niveau à réajuster au quotidien), nettoyage des lunettes.



Attention, une cigarette mal éteinte peut constituer un risque majeur d'incendie.



Pour vous arrêter de fumer...

Demandez conseil au médecin qui vous suit.

Il pourra éventuellement vous orienter vers un médecin tabacologue.

Pour en savoir plus: <http://www.tabac-info-service.fr/> ou au 3989

Produits Ménagers préconisés

PRODUIT	USAGE	INTÉRÊT
PRODUITS		
Vinaigre Blanc  © A. Golstein	- Désinfectant - Détartrant - Désodorisant - Efficace pour WC, cuisine, salle de bain, vitres, surfaces carrelées - Peut être utilisé pur ou dilué	- Faible dangerosité - Très bon marché
Savon noir liquide  © Victoraroma	- Nettoie en profondeur - Fait briller - Excellent détachant - Détergent - Dégraissant	- Faible dangerosité - D'origine 100 % naturelle - Bon marché
MATÉRIEL		
Lavettes en microfibre  © Cleghat	- Pour le dépoussiérage - Pour le nettoyage des vitrages	- Fixation des salissures grâce à la composition alvéolée - Limitation de l'utilisation de produits chimiques - Limitation des gestes répétitifs - Lavables en machine, réutilisables et économiques
Système d'essorage intégré au seau  © S. Spithillan	Lavage à l'humide	- Limitation des mouvements des poignets à l'origine de douleurs (une aide à domicile peut totaliser 300 essorages de serpillière par jour) - Nettoyage facilité et plus efficace grâce au manche télescopique - Limitation de la flexion du rachis grâce au système d'essorage - Limitation du contact cutané direct avec le liquide de nettoyage
ÉQUIPEMENTS DE PROTECTION INDIVIDUELLE (EPI)		
Gants de ménage  © Bonbard	De préférence sans latex - Lors de la manipulation de produits chimiques - Lors de nettoyage de surfaces potentiellement contaminées (toilettes, chaises percées...)	- Pour limiter le contact cutané avec les produits chimiques - Pour protéger du risque biologique - Protection des poignets pour les gants avec manchettes
Chaussures  © Ocho	De préférence avec une lanière pour bien maintenir l'arrière du pied	Pour éviter le risque de chute (semelles antidérapantes)
Tablier/blouse  © A. Zalachen © A. Popov	En coton pour les activités de ménage, d'aide au repas et autres, qui doit être changé tous les jours, lavage en machine à 60 °C En plastique (jetable) pour les aides à la toilette, les changes, l'accompagnement à la douche L'usage est ponctuel et doit être changé chez chaque client	- Protection vis-à-vis des produits chimiques et des liquides biologiques - Protection contre les salissures

Produits Ménagers à éviter ou à limiter

PRODUITS À ÉVITER OU À LIMITER	
PRODUIT	PEUT PROVOQUER
Nettoyants multiusages  © Castella	- Des brûlures au niveau des yeux et de la peau (contact direct) ; des irritations respiratoires - Des maux de tête et des nausées (aérosols)
Eau de Javel  © L. Jambon	- Des brûlures au niveau des yeux et de la peau (contact direct) - Associée à d'autres produits, elle peut dégager des vapeurs toxiques Pure, elle ne contient aucun tensio-actif, donc ne nettoie pas Ne doit pas être diluée dans l'eau chaude Ne doit pas être mélangée à un autre produit, ni déconditionnée UNIQUEMENT EN COMPRIME SI NECESSAIRE
Nettoyants pour four  © A.O. Jambon	- Des brûlures au niveau des yeux et de la peau (contact direct) ; des irritations respiratoires - Des maux de tête et des nausées (aérosols)
CONSIGNES GÉNÉRALES	
Éviter les produits étiquetés : anciens symboles et indication de danger,           Travailler dans un milieu aéré, Respecter les consignes de dilution, Veiller à ce que les produits soient toujours étiquetés, même s'ils sont reconditionnés, Porter les EPI recommandés (gants...).	
nouveaux pictogrammes de danger         	

SERVICE AUTONOMIE A DOMICILE TARIFS 2025

Dans l'attente de l'arrêté du CONSEIL DEPARTEMENTAL 13

ACTIVITES PRESTATAIRES	TARIF HORAIRE	Après déduction fiscale ou crédit d'impôt **
APA Prise en charge par le Conseil Départemental	23.50 € *	50 % sur le reste à charge**
APA Dimanche et Jour Férié Prise en charge par le Conseil Départemental	29.38 € *	50 % sur le reste à charge**
Garde Soins Palliatifs Prise en charge par la CPCAM, la MSA...	26.80 €	50 % sur le reste à charge**
Garde Soins Palliatifs Dimanche/Jour Férié/nuît Prise en charge par la CPCAM, la MSA...	30.10 €	50 % sur le reste à charge**
Prestation Compensatrice du Handicap Prise en charge par la MDPH	23.50 € *	Pas de reste à charge pour les personnes accompagnées
Prestation Compensatrice du Handicap Dimanche/Jour Férié Prise en charge par la MDPH	29.38 € *	Pas de reste à charge pour les personnes accompagnées
Aide à Domicile sans prise en charge	26.80 €	13,40 € **
Aide à Domicile Dimanche et Jour Férié sans prise en charge	30.10 €	15.05€ **
Transport Véhiculé du lundi au samedi	32.30 € + 0.40 € / kms	16.15 € ** sur tarif horaire
Gros travaux de nettoyage	Sur Devis	50 % sur le reste à charge**
Assistance administrative à domicile Hors Dimanche et Jour Férié	26.80 €	13.40 € **
Homme « toutes mains » : Petits Bricolages et Petits Jardinages (sans équipement)	60.00 €	30.00 € **
FORFAIT GARDE DE NUIT SANS PRISE EN CHARGE		
Nuit 10 heures en semaine	300.00 €	150.00 € **
Nuit 10 heures Dimanche et jour férié	435.00 €	217.50 € **

💡 **MODE DE PAIEMENT ACCEPTES :** Espèces, Chèques, Virement, CESU préfinancé

* tarif fixé par l'arrêté du 29.01.2024 Conseil Départemental Bouches du Rhône

** Sous réserve de la réglementation fiscale en vigueur : la loi de finance accorde à l'ensemble des foyers fiscaux une déduction fiscale ou un crédit d'impôt. Se référer au site : www.impots.evv.fr/portail/particulier/emploi-domicile.
L'Avance Paiement Immédiat (prélèvement à la source) sera effective à compter du deuxième mois de prestation.



Urgence

Qui appeler ?



15 Samu

Urgence médicale



17 Police secours

Signaler une infraction



18 Pompiers

Situation de péril ou accident



114 Urgence 114

Accessible par Application, internet et SMS



► Pour les personnes sourdes, sourdaveugles, malentendantes et aphasiques.



196 et canal 16 En mer

Sauvetage en mer

► Depuis le littoral : appelez le 196 ou le 112.

► En mer : privilégiez le canal 16 de la radio VHF.



112 Europe

Urgence médicale - Infraction - Péril