

# ... Sommaire ...

|   | Page |
|---|------|
| <b>1. Organisation générale</b> .....   | 2    |
| <b>2. Nos lieux d'intervention</b> .....  | 4    |
| <b>3. Les étapes de la prise en charge en mode prestataire</b> .....            | 5    |
| <b>4. Prestataire ou mandataire, quelles différences ?</b> .....                | 6    |
| <b>5. Les possibilités de prise en charge</b> .....                             | 7    |
| <b>6. Les différentes prestations</b> .....                                     | 8    |
| 1. Maintien à domicile en situation de handicap ou de dépendance                |      |
| 2. Entretien de domicile  |      |
| 3. Accompagnement véhiculé  |      |
| 4. Bien-être, esthétique, coiffage  |      |
| <b>7. Nos conditions de facturation</b> .....                                   | 10   |
| <b>8. Qualité et sécurité de la prise en charge</b> .....                       | 11   |
| - Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)                                      |      |
| - Qualité   |      |
| <b>9. Droits et obligations de l'utilisateur :</b> .....                        | 12   |
| - Garanties souscrites en matière d'assurance                                   |      |
| - Les voies de recours  |      |
| - Droits d'accès et rectification de l'utilisateur « informatique et libertés » |      |
| - Prévention de la violence et maltraitance – Promotion de la bientraitance     |      |
| - Personne de confiance / Personne à contacter                                  |      |
| - Le partage d'informations à caractère personnel                               |      |
| <b>Annexes</b> .....  | 15   |
| ☞ Numéros d'Urgence   |      |
| ☞ Consignes de sécurité   |      |
| ☞ Charte déontologique  |      |
| ☞ Règlement de fonctionnement   |      |
| ☞ Charte des droits et libertés de la personne accueillie                       |      |
| ☞ Le vote par procuration   |      |
| ☞ Grille tarifaire  |      |
| ☞ Modèle de désignation de la personne de confiance                             |      |
| ☞ Courrier de demande de chèques « Sortirplus »                                 |      |

# 1. Organisation générale

## La Direction

**Président Soins Assistance :** Dr. Bruno THIRE  
**Directeur ESM / Responsable Qualité :**  
Marie-Christine LUCCIONI  
**Directeur Administratif Soins Assistance :**  
Fabienne REMANT-DOLE

## L'équipe SAD/SAP

### RESPONSABLE DE PÔLE PSYCHO-SOCIAL

Martine GUERIN

☎ 04.96.20.66.57

✉ m.guerin@soins-assistance.org

### CADRE DE POLE

Corinne MISON

☎ 04.96.20.66.59

✉ c.mison@soins-assistance.org

### RESPONSABLES DE SECTEUR

⇒ **SUD** 1er, 2ème, 5ème, 6ème, 7ème, 8ème, 9ème, 10ème, 11ème arrondissements de Marseille et communes Est du département des Bouches du Rhône

Nathalie OLIVI

☎ 04.96.20.66.75

✉ n.olivi@soins-assistance.org

⇒ **NORD** 3ème, 4ème, 12ème, 13ème, 14ème, 15ème, 16ème arrondissements de Marseille et communes Ouest du département des Bouches du Rhône

Sophie ARNOUX

☎ 04.96.20.66.73

✉ s.arnoux@soins-assistance.org

### ASSISTANTES TECHNIQUES

⇒ Accompagnement véhiculé

Nathalie DELEAU

☎ 04.96.20.66.80

✉ n.deleau@soins-assistance.org

Stéphanie MOSSAN

☎ 04.96.20.66.74

✉ s.mossan@soins-assistance.org

## Les intervenants

En fonction des besoins de la personne âgée et/ou dépendante ou des demandes formulées par son entourage, différents types d'interventions sont possibles pour faciliter la vie quotidienne ou permettre de conserver une vie sociale.

### - L'AGENT À DOMICILE

**Rôle et missions :** L'agent à domicile réalise et aide à l'accomplissement des activités domestiques et administratives simples essentiellement auprès des personnes en capacité d'exercer un contrôle et un suivi de celles-ci.

#### Principales activités :

- Réalise les travaux courants d'entretien de la maison
- Assiste la personne dans les démarches administratives simples
- Peut effectuer une simple surveillance de nuit.

### - L'EMPLOYÉE À DOMICILE

**Rôle et missions :** L'employée à domicile intervient au domicile ou substitut de domicile auprès des personnes âgées et/ou dépendantes ayant des difficultés à accomplir les tâches ménagères de la vie quotidienne.

Ses activités ne se limitent pas toutefois à ces travaux domestiques. Elle exerce une profession à vocation sociale en contribuant au soutien de la personne à domicile et en assurant des relations avec l'extérieur. Elle doit travailler dans le respect mutuel, être à l'écoute de la personne, répondre à ses souhaits et à ses besoins.

Son action, placée sous la responsabilité d'un responsable hiérarchique, se définit jusqu'à la limite des actes nécessitant l'intervention d'une profession autre que la sienne.

#### Principales activités :

- L'aide et/ou la réalisation de toutes les tâches ménagères de la vie domestique
- L'aide à la personne pour l'accomplissement de certains gestes de la vie courante
- L'accompagnement relationnel et social vers le maintien ou la restauration de l'autonomie.

### - L'AUXILIAIRE DE VIE SOCIALE

**Rôle et missions :** Titulaire d'un titre ou d'un diplôme DEAVS (de niveau V), l'auxiliaire de vie sociale réalise de façon soutenue auprès des personnes les plus dépendantes, l'ensemble des tâches dévolues à l'aide à domicile.

Dans la continuité de l'aide à la réalisation des tâches domestiques et ménagères vers l'accomplissement des gestes essentiels de la vie quotidienne, il/elle peut être amené(e) à effectuer une activité de nuit.

- Aide « à faire » (stimule, accompagne, soulage, apprend à faire) et/ou fait à la place d'une personne qui est dans l'incapacité de faire seule les actes ordinaires de la vie quotidienne.

- Effectue un accompagnement social, moral et relationnel auprès des publics fragiles, en vue de préserver ou de restaurer l'autonomie de la personne.

- Participe à l'évaluation de la situation, adapte son intervention en conséquence et coordonne son action avec l'entourage familial et l'ensemble des autres intervenants à domicile

- Contribue à l'ouverture de la personne sur l'environnement extérieur.

Son action, placée sous la responsabilité d'un responsable hiérarchique, se définit jusqu'à la limite des actes nécessitant l'intervention d'une profession autre que la sienne.

#### **Principales activités :**

- L'aide et/ou la réalisation de toutes les tâches ménagères de la vie domestique (aide à la réalisation des courses, aide aux repas, travaux ménagers...)

- L'aide à la personne pour l'accomplissement de certains gestes de la vie courante (aide à la mobilité, aide à la toilette non prescrite médicalement, aide à l'alimentation ...)

- L'accompagnement relationnel et social vers le maintien ou la restauration de l'autonomie (stimule les relations sociales, accompagne dans les activités de loisirs ...).

## **LES LIMITES D'INTERVENTION**

D'une manière générale toutes les tâches qui présentent un risque grave pour la santé et la sécurité des personnes, et tout ce qui constitue une ingérence dans les affaires privées des usagers de l'association, sont interdites. On peut citer par exemple :

- Réaliser des travaux en **hauteur à plus de 3 marches** d'un escabeau sécurisé

- Utiliser **l'outillage nécessitant une formation professionnelle** particulière (autre que les matériels spécifiques d'aide aux malades pour lesquels l'employé a été formé).

- Manipuler des **appareils non conformes aux normes** et exigences de sécurité individuelle.

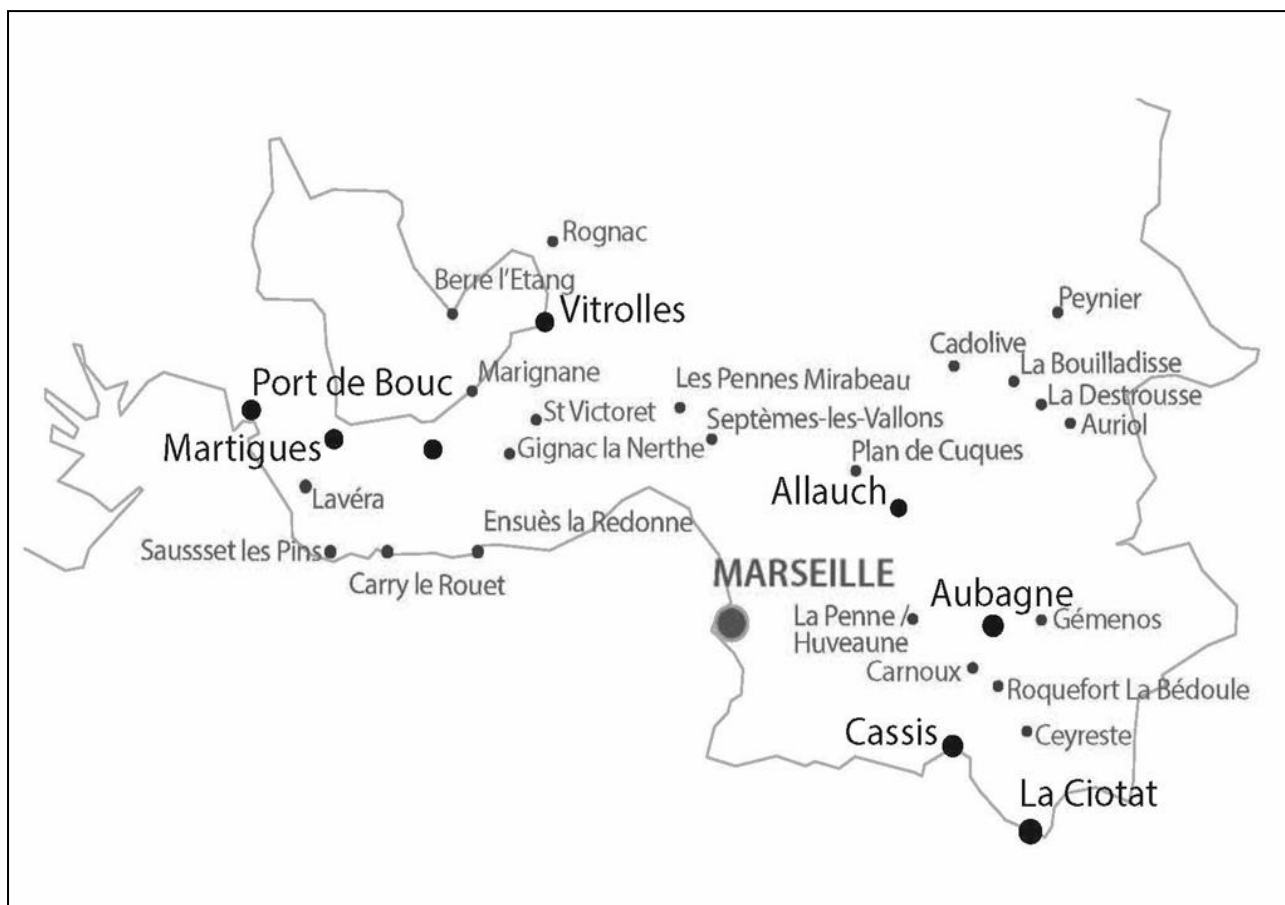
- **Soulever des charges lourdes** (+ de 10 Kg pour une femme et 20 Kg pour un homme)

- **Utiliser le véhicule de l'usager** ou se faire conduire par lui. (Sauf cas dûment stipulés au contrat et pour lesquels les assurances correspondantes ont bien été prises).

- Réaliser des **soins médicaux ou paramédicaux**.

**Pour toute question particulière, ne pas hésiter à demander conseil aux responsables de secteur de l'association.**

## 2. Nos lieux d'intervention

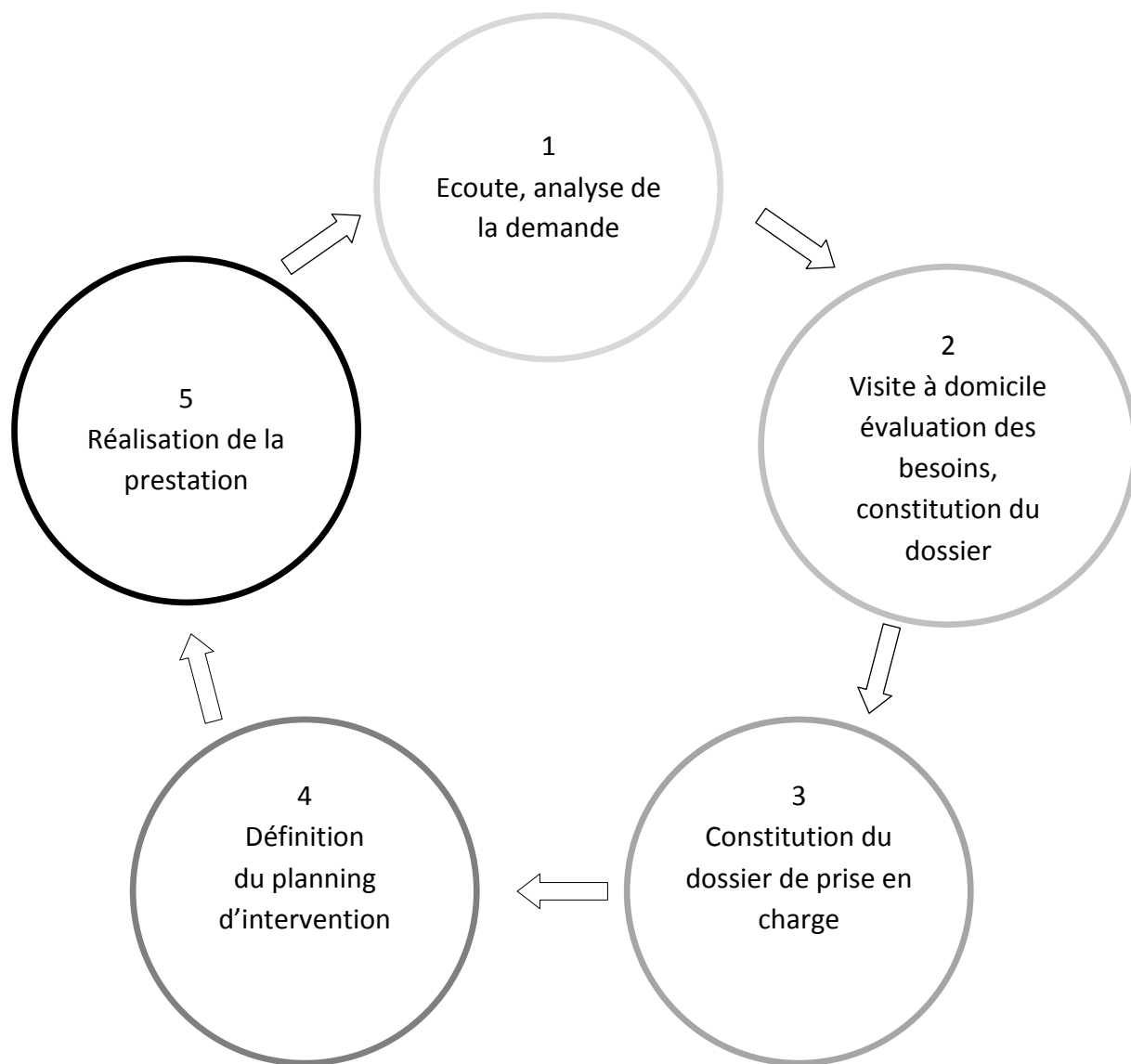


Soins Assistance a reçu l'Agrément N° SAP324871649 au titre des services aux personnes sur l'ensemble du département des Bouches du Rhône en date du 27/12/2011.

Coordonnées du Président du Conseil Départemental :

**Mme Martine VASSAL**  
Hôtel du Département  
52, Avenue de Saint Just  
13004 Marseille  
04 13 31 13 13

### 3. Les étapes de la prise en charge en mode prestataire



# DEVIS GRATUIT

## 4. Prestataire ou mandataire

### Quelles différences ?



|   | <b>SERVICE MANDATAIRE<br/>sur devis gratuit</b>   | <b>SERVICE PRESTATAIRE<br/>sur devis gratuit</b>  |
|---|---|---|
| QUI RECRUTE ?   | VOUS-MÊME   | SOINS ASSISTANCE  |
| QUI GERE<br>L'ADMINISTRATIF<br>ET LES INTERVENTIONS ? | VOUS ÊTES L'EMPLOYEUR<br>du salarié et vous devez respecter la convention collective et le code du travail. Vous réglez à Soins Assistance les frais de gestion et de conseil pour que l'association se charge de la partie administrative.   | SOINS ASSISTANCE EST<br>L'EMPLOYEUR DU SALARIÉ  |
| QUELLE CONVENTION<br>COLLECTIVE ?                     | CONVENTION COLLECTIVE DES<br>SALARIÉS DU PARTICULIER<br>EMPLOYEUR   | CONVENTION COLLECTIVE BAD   |
| LES AVANTAGES   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Soins Assistance effectue les formalités administratives liées à l'embauche et à la rupture du contrat de travail</li> <li>- Vous pouvez choisir l'intervenant que vous souhaitez ou parmi les propositions de Soins Assistance</li> <li>- Possibilité de réduction fiscale</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aucune contrainte administrative et responsabilité contractuelle dans le cadre de l'embauche d'un intervenant</li> <li>- Rapidité de mise en poste par rapport à des besoins ponctuels et urgents</li> <li>- Nombreuses possibilités de prise en charge financières par l'intermédiaire d'une structure prestataire</li> <li>- Possibilité de réduction fiscale</li> <li>- Intervenants assurés par Soins Assistance en responsabilité civile</li> <li>- <b>Assurance de la continuité du service</b></li> <li>- <b>Remplacements assurés</b></li> </ul> |
| LES INCONVENIENTS                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Droits et devoirs de l'employeur en la matière, notamment en cas de licenciement (paiement d'indemnité)</li> <li>- Gestion des absences (congés payés, maladie...)</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Coût horaire plus élevé que le mode mandataire en raison des frais de gestion du personnel salarié de l'association</li> </ul>   |

## 5. Les possibilités de prise en charge

|   | POUR QUI ?  | FORMALITES                          |  |                                  | MODE Intervention                | JOURS HEURES<br>Durée d'intervention minimum<br>Continuité du service   | TARIFS  |                        |             |                   |                        |                        |
|---|---|-------------------------------------|--|----------------------------------|----------------------------------|---|---|------------------------|-------------|-------------------|------------------------|------------------------|
|   |   | Montage du Dossier                  | Instruction du dossier                                     | Début d'intervention             |                                  |   |   |                        |             |                   |                        |                        |
| <b>Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA)</b> | - Retraité(e)<br>- Dépendants (GIR 1 à 4)   | Par notre service à votre demande   | Conseil Départemental 13                                   | Dès réception de la notification | - Mandataire<br>- Prestataire    | Intervention 7j/7<br>De 7h30 à 22h00<br>1h30 min.<br>Remplacement organisé en cas d'absence (aide aux repas Immédiat) | Tarifs fixés par le CD 13 annuellement et susceptibles de changer au cours de la prise en charge (se référer aux annexes) |                        |             |                   |                        |                        |
| <b>Aide-ménagère ARDH</b>                         | - Retraité(e)<br>- en sortie d'hospitalisation  | Par assistante sociale hospitalière | CARSAT   |                                  | Dès réception de la notification | Prestataire   | Intervention 6j/7   | se référer aux annexes |             |                   |                        |                        |
| <b>Aide-ménagère CARSAT</b>                       | - Retraité(e)<br>- Isolé(e)<br>- En perte d'autonomie<br>- Soumis à plafond de ressources |                                     |  |                                  |                                  |   |   |                        |             |                   |                        |                        |
| <b>Aide-ménagère autres caisses de retraite</b>   | - Retraité(e)<br>- Revenus supérieur à l'aide sociale                                     | Par notre service à votre demande   | Caisse de retraite compétente                              |                                  |                                  |   | Dès réception de la notification  |                        | Prestataire | Intervention 6j/7 | se référer aux annexes |                        |
| <b>Aide-ménagère Prise en charge mutuelle</b>     | - Retraité(e)<br>- Actif(ve)  | Par votre mutuelle                  | Votre mutuelle   |                                  |                                  |   |   |                        |             |                   |                        |                        |
| <b>Aide-ménagère CPCAM sur certificat médical</b> | - Actif(ve)<br>- en sortie d'hospitalisation<br>- Soumis à plafond de ressources          | Par notre service à votre demande   | CPCAM  |                                  |                                  |   | Dès réception de la notification  |                        | Prestataire | Intervention 6j/7 |                        | se référer aux annexes |
| <b>Garde malades Soins Palliatifs</b>             | - Retraité(e)<br>- Actif(ve)  |                                     |  |                                  |                                  |   |   |                        |             |                   |                        |                        |
| <b>Prestation Compensation Handicap (PCH)</b>     | - Actif(ve)   |                                     |  | MDPH                             |                                  |   |   |                        |             |                   |                        |                        |
| <b>Accompagnement Véhiculé</b>                    | - Retraité(e)<br>- Actif(ve)<br>- Handicapé(e)<br>- Soumis à plafond de ressources        | Par notre service à votre demande   | APA<br>CARSAT<br>MDPH<br>Caisse de retraite complémentaire | Immédiatement                    | Prestataire                      | Intervention 7j/7<br>De 7h30 à 22h00<br>1h00 min.<br>Remplacement organisé en cas d'absence                           |   | se référer aux annexes |             |                   |                        |                        |

## 6. Les différentes prestations

### MAINTIEN A DOMICILE EN SITUATION DE HANDICAP OU DE DEPENDANCE

Vous souhaitez rester chez vous mais nécessitez une aide au quotidien. SOINS ASSISTANCE est à vos côtés pour vous apporter une aide humaine personnalisée pour améliorer votre qualité de vie :

- Accompagnement dans les actes de la vie quotidienne
- Rompre l'isolement
- Aide à l'hygiène corporelle (toilette non médicalisée, habillage et change)
- Aide à la mobilité (dans le logement, promenade, ...)
- Aide aux démarches administratives
- Garde malade de jour et de nuit (compagnie, surveillance)
- Garde malade formé aux Soins Palliatifs
- Aide au retour d'hospitalisation tout public
- Bien-être, esthétique et coiffage

#### - Formalités

Le dossier est constitué par les responsables de secteur de SOINS ASSISTANCE.

#### - Modes d'intervention

Intervention en mode prestataire ou uniquement pour les GIR 3 et 4 en mode mandataire.

#### - Horaires et continuité du service

Les interventions peuvent être assurées 7 jours sur 7, 24h sur 24.

Possibilité d'intervention de 1 heure minimum uniquement pour l'aide aux repas avec accord du service.

Dans le cadre prestataire, le remplacement de l'intervenant absent est organisé.

#### - Tarifs

*Se référer à la grille des tarifs ci-joint.*

*Devis gratuit et sans engagement*

*Aucun frais d'inscription, frais de gestion ou caution (en mode Prestataire)*

#### - Financement possible :

- Conseil Départemental (APA)
- Maison Départementale des Personnes Handicapées (PCH)
- Caisses de retraite Sortie d'hospitalisation (A.R.D.H.)
- Caisses d'Assurance Maladie (Garde malade)

### ENTRETIEN DU DOMICILE

Vivre dans un domicile propre, rangé, agréable, et ne plus être seul(e) à s'en occuper, c'est possible grâce à Soins Assistance.

Confier vos tâches ménagères à quelqu'un qui en a fait son métier, et qui se chargera de l'essentiel.

Les travaux ménagers à domicile, ce sont :

- **les travaux ménagers ;**
- **le repassage;**
- **le lavage des vitres ;**
- **préparation des repas, y compris le temps passé à faire des courses.**

#### - Formalités

Le dossier est constitué par les responsables de secteur de Soins Assistance.

#### - Modes d'intervention

Intervention en mode prestataire ou mandataire.

#### - Horaires et continuité du service

Les interventions peuvent se faire 6 jours sur 7, de 8 heures à 18 heures.

Intervention de 1 heure 30 minimum.

Dans le cadre prestataire, le remplacement de l'intervenant absent est fait sur votre demande.

#### - Tarifs

*Se référer à la grille des tarifs ci-joint.*

*Devis gratuit et sans engagement*

*Aucun frais d'inscription, frais de gestion ou caution (en mode Prestataire)*





## ACCOMPAGNEMENT VEHICULE

Continuer à vivre dans son domicile ne signifie pas forcément que l'on ne puisse plus en sortir quand on a des difficultés à se déplacer.

Toutefois, sortir seul(e) ou se déplacer pour accomplir une démarche administrative, se rendre à la banque ou aller voir le médecin ou le dentiste, aller chercher ses médicaments à la pharmacie, se rendre au théâtre, au cinéma, aller rendre visite à ses amis, etc... est devenu difficile lorsque l'on est âgé, en situation de handicap, temporairement ou durablement. C'est pourquoi être accompagné(e) dans ses déplacements devient une nécessité.

### - Formalités

Le dossier est constitué par l'assistante technique de Soins Assistance.

### - Modes d'intervention

Intervention en mode prestataire

- Horaires et continuité du service

Les interventions peuvent se faire 7 jours sur 7, de 7H30 à 22H00.

Intervention d'une heure minimum.

Le remplacement de l'intervenant absent est organisé par le service.

### - Tarifs

*Se référer à la grille des tarifs ci-joint*

*Devis gratuit et sans engagement*

*Aucun frais d'inscription, frais de gestion ou caution (en mode Prestataire)*

*Des prises en charge financières sont possibles dans le cadre de la prestation de compensation du handicap ou avec le dispositif « SORTIRPLUS »*

Vous pouvez commander les chèques « SORTIRPLUS » à l'aide du courrier que vous trouverez en annexe.

## BIEN-ETRE, ESTHETIQUE, COIFFAGE

*Ce service est réservé aux personnes dépendantes*

Restez coquet(te) malgré les circonstances. Les soins de bien-être contribuent au maintien d'une bonne santé morale.

Ces soins pratiqués à domicile comprennent :

- **Le coiffage** : lavage, séchage et mise en beauté des cheveux.

- **L'esthétique personnalisée** : Epilation, soins du corps, soins du visage, modelage, beauté des mains, beauté des pieds, maquillage.

### - Formalités

Une fiche d'intervention ponctuelle est élaborée par l'assistante technique de Soins Assistance.

### - Modes d'intervention

Intervention en mode prestataire.

- Horaires et continuité du service

Les interventions peuvent se faire sur rendez-vous 6 jours sur 7, de 8 heures à 18 heures

Intervention d'une heure minimum.

L'absence de l'intervenant peut entraîner un report de l'intervention.

### - Tarifs

*Sur devis (gratuit et sans engagement).*

*Des prises en charge financières sont possibles dans le cadre de la prestation de compensation du handicap*



## 7. Nos conditions de facturation

Pour les interventions régulières, chaque fin de mois nous vous adressons une facture du montant laissé à votre charge.

Pour les interventions ponctuelles relevant des services à la personne, le paiement s'effectue lors de chaque intervention.

Le non-paiement des factures dues entrainera la suspension des interventions de l'association et pourrait déclencher une procédure de recouvrement.

Nous vous conseillons vivement le prélèvement automatique qui simplifie votre suivi et notre gestion. SOINS ASSITANCE garantit la traçabilité de l'intervention grâce au système de DOMIPHONE. L'intervenant pointe par l'intermédiaire de votre téléphone (appel gratuit) à l'arrivée et au départ de votre domicile.



***A partir de Domiphone, sur demande de votre part, nous pouvons vous fournir un document attestant de la réalisation des prestations réalisées dans les meilleurs délais.***

## 8. Qualité et sécurité de la Prise en Charge



### Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)

La douleur est une expérience sensorielle et émotionnelle désagréable, Soins Assistance par l'intermédiaire de son service d'Hospitalisation à Domicile et plus particulièrement du CLUD propose des formations et des réunions d'information à l'ensemble des intervenants à domicile.

Les responsabilités du CLUD sont entre autres de coordonner au niveau de l'ensemble des services de l'association toute action visant à mieux organiser la prise en charge de la douleur.

### Qualité

#### Evaluation interne / externe

Selon la circulaire N° DGCS/SD5C/2011/398 du 21 octobre 2011 relative à l'évaluation des activités et de la qualité des prestations délivrées dans les établissements et services sociaux et médicosociaux :

« L'évaluation des activités et de la qualité des prestations des établissements et services sociaux et médicosociaux (ESSMS), prévue à l'article L.312-8 du code de l'action sociale et des familles (CASF) et introduite dans ce code par la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, contribue à la mise en œuvre effective du droit de l'usager à une prise en charge et à un accompagnement de qualité, adaptés à ses besoins (article L. 311-3, 3° du CASF ).

L'évaluation doit également permettre d'apprécier la capacité de l'établissement ou du service concerné à réaliser les missions qui lui sont confiées et la qualité de ses activités au regard de son autorisation.

C'est un procédé qui doit permettre à l'institution et à l'ensemble des membres de son équipe d'entreprendre une démarche collective continue d'amélioration de la qualité.

L'évaluation doit être le point de départ d'un dialogue interne entre les acteurs des différents niveaux de responsabilité, mais, également, entre l'institution et les autorités publiques chargées de délivrer et de renouveler les autorisations de fonctionnement. »

### Satisfaction des patients

**Donner votre avis sur votre prise en charge permet** à l'association de comprendre ses points forts et ses points faibles sur lesquels il peut s'améliorer afin de mieux prendre en charge les usagers.

**Merci de compléter notre questionnaire de satisfaction** qui fera l'objet d'une exploitation minutieuse et la moindre de vos observations, suggestions ou remarques sera prise en considération. Nous vous demanderons de bien vouloir le déposer dans l'enveloppe prévue à cet effet, ceci afin de respecter la confidentialité des informations recueillies et de remettre cette enveloppe à votre intervenant qui la déposera à la Direction de Soins Assistance.

## 9. Droits et obligations de l'utilisateur

### Garanties souscrites en matière d'assurance

Les règles générales de responsabilité applicables dans vos relations avec le personnel du service sont définies par les articles 1382 à 1384 du Code Civil.

La responsabilité du service est également susceptible d'être engagée.

Il est nécessaire de prévenir le service de toute dégradation causée par le personnel à votre domicile.

**Contrat d'Assurance Responsabilité Civile N° 884750367.**

En cas de sinistre, une déclaration est demandée à l'utilisateur et au personnel impliqué. Dès réception, ces courriers sont remis 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 (facture, ...) et sous réserve de l'acceptation de la proposition de l'expert en cas d'expertise.

### Les voies de recours

Soins Assistance a mis en place une commission de conciliation composée de membres de Direction et représentants des usagers qui étudieront tous les différents survenus entre vous et l'Association.

Par ailleurs, selon l'article L311-5 du CASF, vous pourrez saisir gratuitement une personne qualifiée en cas de problèmes persistants ou dont vous ne souhaiteriez pas informer directement l'Association.

**ADRESSE EMAIL UNIQUE DE CONTACT  
personne.qualifiee13@gmail.com**

### Droits d'accès et de rectification de l'utilisateur Application de la Loi « Informatique et Libertés »

Le SAD-SAP dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des usagers et à réaliser, le cas échéant, des travaux statistiques à usage du service.

Les informations recueillies feront l'objet, sauf opposition justifiée de votre part, d'un enregistrement informatique. Ces informations sont réservées à l'équipe qui vous suit ainsi qu'au Service comptable, pour les données administratives.

Vous pouvez obtenir communication et rectification des données vous concernant en vous adressant à la Direction de l'Association.

### Prévention de la violence et maltraitance / promotion de la bientraitance

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

Les personnes dénonçant les faits de violence sur autrui dont ils sont témoins dans l'exercice de leur fonction, bénéficient de mesures de protection légale.

En cas de suspicion de maltraitance, l'intervenant à domicile contactera la Direction de l'association qui pourra effectuer, si nécessaire, une démarche de signalement auprès des instances compétentes.

Au sein de Soins Assistance, il existe une cellule d'évaluation des situations à risques de maltraitance qui peut être saisie en cas de problème.

## **Personne de confiance / Personne à contacter**

En application de l'article L311-5-1 du CASF : Lors de toute prise en charge dans un établissement ou un service social ou médico-social, il est proposé à la personne majeure accueillie de désigner, si elle ne l'a pas déjà fait, une personne de confiance dans les conditions définies au premier alinéa de l'article L. 1111-6 du code de la santé publique. Cette désignation est valable sans limitation de durée, à moins que la personne n'en dispose autrement. Lors de cette désignation, la personne accueillie peut indiquer expressément, dans le respect des conditions prévues au même article L. 1111-6, que cette personne de confiance exerce également les missions de la personne de confiance mentionnée audit article L. 1111-6, selon les modalités précisées par le même code.

La personne de confiance est consultée au cas où la personne intéressée rencontre des difficultés dans la connaissance et la compréhension de ses droits.

Si la personne le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions.

Lorsqu'une mesure de protection judiciaire est ordonnée et que le juge ou le conseil de famille, s'il a été constitué, autorise la personne chargée de la protection à représenter ou à assister le majeur pour les actes relatifs à sa personne en application du deuxième alinéa de l'article 459 du code civil, la désignation de la personne de confiance est soumise à l'autorisation du conseil de famille, s'il est constitué, ou à défaut du juge des tutelles. Lorsque la personne de confiance est désignée antérieurement au prononcé d'une telle mesure de protection judiciaire, le conseil de famille, le cas échéant, ou le juge peut soit confirmer sa mission, soit la révoquer.

## **Le partage d'informations à caractère personnel**

L'intervenant au domicile pénètre dans la sphère de l'intimité de l'utilisateur, il doit le faire en respectant sa vie privée et mettre tout en œuvre pour préserver son intimité, sa dignité, s'abstenir de porter des jugements de valeur sur les choix et les habitudes de vie de la personne qu'il accompagne ou de son entourage.

Chaque intervenant a la responsabilité de partager des informations utiles quand il s'agit de protéger la personne, par exemple, pour prévenir des situations d'isolement, ou des dégradations de son état physique ou psychique qui pourraient la mettre en danger.

Le partage d'information se fait autant que faire se peut avec le consentement éclairé de la personne : l'intervenant informe l'utilisateur et lui en explique les raisons ; il s'assure que la personne a été « éclairée » c'est-à-dire qu'elle a compris (quelles informations la concernant seraient partagées, avec qui, dans quel but et avec quelles conséquences pour sa situation) et qu'elle a donné son « consentement », c'est-à-dire son accord pour ce partage.

L'intervenant partage des informations uniquement si l'intérêt de la personne le nécessite et les informations partagées sont strictement limitées aux besoins de la mission et à la cohérence de la prise en charge.

Les auxiliaires de vie sociale et aides à domicile ont accès de par leur fonction à de multiples informations personnelles et intimes. Il leur appartient de communiquer avec discernement les seules informations utiles à la prise en charge médicale ou sociale. En contrepartie, pour mener à bien leur mission ils doivent être pleinement associés à l'équipe médico-sociale et/ou à l'équipe de soin selon les cas et bénéficier d'informations utiles et nécessaires aux actes de la vie quotidienne qu'ils réalisent.

Le cahier de liaison permet aux différents intervenants à domicile d'avoir connaissance d'informations nécessaires à la continuité et à la cohérence de leurs interventions.

Les informations qui y sont mentionnées concernent uniquement le quotidien et la situation de la personne, elles doivent être factuelles et objectives.

Elles ne doivent pas comporter de jugement de valeurs.

Le cahier de liaison doit être considéré comme un document confidentiel. Il doit donc être gardé dans un endroit accessible aux intervenants sociaux et médico-sociaux, mais pas à la vue de toutes personnes venant au domicile de la personne âgée et/ou handicapée (voisins, amis, etc.).

Tous les intervenants ne répondent pas aux mêmes obligations, mais tous sont tenus de respecter le droit à la vie privée des personnes et les règles de confidentialité de la structure dont ils dépendent.

Tous les professionnels ont une obligation de discrétion du fait de leur fonction.

Les personnels médicaux et les assistants de service social sont tenus au secret professionnel par profession.

Les administrations, institutions et associations, et l'ensemble de leur personnel sont tenus d'assurer la confidentialité des informations personnelles de leurs usagers.

Dans le cas d'une personne âgée et/ou d'une personne handicapée malade et pour laquelle il y a un parcours de soins, l'ensemble des intervenants salariés de l'aide à domicile est concerné par les décrets n° 2019-994 et n° 2016-1349, cités ci-après.

# NUMEROS D'URGENCE



## EN CAS D'URGENCE VITALE

téléphoner **SANS DELAI** en composant le :

**15 (SAMU)**

- Pompiers : **18**
- SOS Médecins : **04.91.52.91.52**
- Centre antipoison : **04.91.75.25.25** – Fax : **04.91.74.41.68**
  
- **Urgences**
  - o **Hôpital Privé Marseille Beauregard** : **04.91.12.10.04** ou **04.91.12.13.14**
  - o **Hôpital de la Timone** : **04.13.42.97.80** ou **04.13.42.97.01**
  - o **Hôpital Nord** : **04.91.96.47.86**
  
- **Urgences Psychiatriques**
  - o **Pôle Psychiatrie Centre** (4<sup>ème</sup>, 5<sup>ème</sup>, 6<sup>ème</sup> et 7<sup>ème</sup> arrondissements de Marseille) : **Hôpital de la Conception**  
Tél. secrétariat : **04.91.49.50.14**
  - o **Urgences psychiatriques** (1<sup>er</sup>, 2<sup>ème</sup>, 3<sup>ème</sup>, 4<sup>ème</sup>, 13<sup>ème</sup>, 14<sup>ème</sup>, 15<sup>ème</sup>, 16<sup>ème</sup>, Les Pennes Mirabeau, Septièmes les Vallons) :
    - **CH Edouard Toulouse à Marseille, permanence Accueil** :  
**04.91.96.98.67** ou **04.91.96.97.51**
    - **Service Accueil Urgences Hôpital Nord** :  
**04.91.96.49.56** ou **04.91.96.48.32**
  - o **Urgences psychiatriques (Sud Etang de Berre)**  
Service des urgences SMUR  
  
**Hôpital de Martigues** : **04.42.43.24.45** ou **04 42 43 28 23 (24 ou 25)**
  
- **Appel d'urgence pour les personnes sourdes ou malentendantes** : **114** à composer uniquement à partir d'un téléphone portable

Une procédure décrivant les conduites à tenir en cas de situations exceptionnelles ou d'urgence au domicile d'un usager, est disponible auprès de l'ensemble du personnel dans les locaux de Soins Assistance.

# CONSIGNES DE SECURITE

## Oxygénothérapie à domicile

### L'oxygénothérapie à domicile est organisée à partir :

- d'un obus d'oxygène ou d'un appareil concentrateur d'oxygène mis à disposition au domicile
- d'un fonctionnement par diffusion ou extraction d'oxygène, distribué au patient

### Précautions d'emploi :

- 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*

## 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

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**

## Ambiance environnementale



**FAITES  
VERIFIER  
ET ENTRETENIR**  
avant chaque hiver  
vos installations  
de chauffage, eau chaude,  
ventilation...

**AÉREZ**  
au moins  
10 minutes  
par jour

**RESPECTEZ**  
le mode d'emploi  
des appareils à combustion  
(chauffages d'appoint,  
groupes électrogènes,  
appareils à gaz...)

**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, en cas de 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.

# CHARTRE DEONTOLOGIQUE

Les services proposés par notre Association sont mis en place dans le respect des règles applicables<sup>(1)</sup> à notre profession.

Notre déontologie affirme que l'utilisateur, quels que soient : sa situation, son état de santé physique ou psychologique, son niveau d'intégration sociale, se verra proposer une prestation sans discrimination.

L'Association érige en principes :

1. Un droit pour l'utilisateur à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prestation proposée et sur l'organisation de l'Association.
2. Une attitude générale de respect impliquant réserve et discrétion, pour tous membres de l'entité et à tout moment de la prestation du service et qui se décline en prenant en compte tout l'éventail des droits de l'utilisateur :
  - le respect de la personne ;
  - le respect de ses biens ;
  - le respect de son espace de vie privée, de son intimité ;
  - le respect de sa culture et de son choix de vie ;
  - le respect de la confidentialité des informations le concernant dans le cadre des lois existantes.
3. Une approche globale de la personne en utilisant la méthodologie professionnelle adaptée à l'utilisateur.
4. Un ajustement continu de la prestation aux besoins et attentes de l'utilisateur.
5. L'élaboration d'une offre limitée aux besoins de l'utilisateur et non abusive.
6. Une intervention « individualisée » afin d'offrir en permanence un service adapté à la demande de l'utilisateur en évaluant les besoins exprimés, voire latents et en proposant un ajustement continu de la prestation. L'Association mettra en place, si nécessaire, une approche coordonnée avec d'autres entités et d'autres professions.
7. L'Association sera attentive aux problèmes de maltraitance, aux situations pouvant mettre en danger physique ou psychologique les personnes. Elle veillera à la prévention de ces situations et réalisera un signalement, lorsque nécessaire, auprès des organismes ou autorités ayant compétence pour recevoir ces informations.
8. Une relation triangulaire, basée sur le respect des règles professionnelles et déontologiques, qui assure une fonction de protection :
  - de l'utilisateur par l'intermédiaire d'un référent, face à d'éventuelles pratiques abusives ou non satisfaisantes.
  - de l'intervenant salarié de l'Association, en l'aidant à distinguer une relation professionnelle, à maintenir une juste distance professionnelle et à éviter une relation excessive centrée sur l'affectivité.
9. Un accès pour l'utilisateur à l'information le concernant, dans les conditions prévues par la loi et la réglementation.

(1) : En particulier :

- la Constitution du 27 octobre 1946 et du 4 octobre 1958 qui définit les principes politiques, économiques et sociaux, fondant les droits de l'homme et du citoyen ;
- charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante et à la convention internationale des droits de l'enfant
- charte sociale européenne (article 15) ;
- traité d'Amsterdam
- règles pour l'égalisation des chances des handicapés (Nations Unies 1994) ;
- convention internationale des droits de l'enfant ;
- loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale et ses décrets d'application.

**S O I N S   A S S I S T A N C E**  
E T A B L I S S E M E N T S   S A I N T E   M A R G U E R I T E

**R E G L E M E N T   D E   F O N C T I O N N E M E N T**  
**S E R V I C E   D ' A I D E   A   D O M I C I L E**  
**S E R V I C E   A   L A   P E R S O N N E**  
**S E R V I C E   D E   S O I N S   I N F I R M I E R S   A   D O M I C I L E**

Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale  
Décret n° 2003-1095 du 14 novembre 2003 relatif au règlement de fonctionnement institué par l'article L 311-7 du Code de l'action sociale et des familles.  
Loi 2005-12 du 11 février 2005 pour « l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées »  
Loi n° 2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à « l'adaptation de la société au vieillissement » (ASV)

*Le règlement de fonctionnement a pour objet d'informer l'utilisateur de ses droits et devoirs.*

Sans préjudice de sa remise à toute personne accueillie ou à son représentant légal en annexe du livret d'accueil, ce règlement est affiché dans les locaux de l'association et est remis à chaque personne qui y est prise en charge ou qui y exerce soit en tant que salarié soit à titre bénévole.

**GARANTIE DES DROITS ET LIBERTES INDIVIDUELS DES USAGERS**

Tout usager a droit à la confidentialité des informations le concernant.

Les salariés de l'association sont tenus au secret professionnel. Ils s'engagent à ne pas divulguer les données concernant les personnes prises en charge et les événements survenus au domicile, sauf nécessités liées à la santé de la personne ou en cas de suspicion de maltraitance.

**GARANTIE DE LA CONTINUITE DES SERVICES**

- Tout retard ou absence de l'intervenant sera signalé par l'association à l'utilisateur dans les plus brefs délais.
- L'association s'engage à mettre tout en œuvre immédiatement et en fonction des disponibilités des différents intervenants et des horaires du poste afin de trouver un remplaçant dans les meilleurs délais. Une modification de la plage horaire pourra cependant être proposée lorsque cela ne nuit pas à la qualité du service.
- L'association s'engage à proposer le remplacement de l'intervenant habituel en cas d'absence de ce dernier consécutif notamment aux congés payés ou à la maladie .
- En cas d'hospitalisation programmée, de séjour en maison de repos ou pour toutes autres absences prévues, l'utilisateur s'engage à informer l'association au plus tard dans les 14 jours précédant la survenance de l'absence. Toute intervention non décommandée dans ce délai sera due, sauf circonstances exceptionnelles (notamment hospitalisation non prévue).
- L'utilisateur devra par ailleurs prévenir l'association 48 heures avant son retour à domicile et ceci dans le but de rétablir les prestations dans les meilleures conditions.

## RELATIONS USAGER – INTERVENANT

- Les intervenants ne doivent pas participer à des jeux de hasard (tiercé, loto) avec l'utilisateur.
- Ils ne doivent demander ou recevoir aucune somme d'argent ou objet de quelque valeur que ce soit de l'utilisateur.
- Ils ne peuvent pas utiliser le téléphone de l'utilisateur sauf pour le pointage ou en cas d'urgence ou à la demande de l'utilisateur.
- « Ils ne peuvent profiter de dispositions à titre gratuit entre vifs ou testamentaires faites en leur faveur par les personnes prises en charge par l'établissement ou le service pendant la durée de cette prise en charge, sous réserve des exceptions prévues aux [1° et 2° de l'article 909 du code civil](#). L'article [911](#) du même code est applicable aux libéralités en cause ».
- L'intervenant ne peut de sa seule initiative, transporter dans son véhicule l'utilisateur qui lui en ferait la demande. Seule l'association peut l'y autoriser. Dans ce cas, l'association est tenue de vérifier si le risque est assuré.

## ENGAGEMENT DE L'USAGER

L'utilisateur s'engage à respecter chaque clause du contrat ainsi que la fiche de mission présentant l'intervention.

- L'utilisateur doit respecter les jours et heures d'interventions et ne doit pas demander à l'intervenant de déborder sur l'horaire de fin de l'intervention. Sauf urgence, les modifications d'horaire seront discutées avec le référent de l'association.
- L'utilisateur s'engage à respecter le domaine de compétence de l'intervenant.
- L'utilisateur s'engage à ne pas demander de tâches abusives en dehors du cadre de l'intervention.
- L'utilisateur a le droit à la sécurité de sa personne et de ses biens. Il se doit de prévenir l'association dans les plus brefs délais de toute situation qui met gravement en danger tant sa personne que ses biens.
- L'utilisateur devra mettre à la disposition de l'intervenant les produits et matériels nécessaires à la bonne réalisation de son travail.
- L'utilisateur veillera à ce que les conditions d'hygiène et de sécurité soient respectées.
- L'utilisateur s'engage à respecter l'intervenant, sa vie privée, sa culture. La prestation de l'intervenant pourra être interrompue si le niveau d'exigence de l'utilisateur est incompatible avec le service proposé.
- L'utilisateur recevra un questionnaire de satisfaction auquel il répondra le plus précisément possible.
- Ce questionnaire permettra à l'association d'évaluer le déroulement et le contenu de la prestation.
- L'association est à l'écoute de l'évolution des besoins et des attentes de l'utilisateur et ajustera si nécessaire la prestation à ces demandes.

## ENGAGEMENT DE L'ASSOCIATION

L'association prend l'engagement :

- D'être à l'écoute de l'utilisateur au travers d'une personne désignée par l'association. Cette personne sera le référent de l'utilisateur. Elle sera chargée du suivi du dossier et aura pour fonction de protéger l'utilisateur face à d'éventuelles pratiques abusives ou non satisfaisantes des professionnels de l'association. L'association assure ainsi la transparence de son action pour l'utilisateur.
- D'accueillir les usagers courtoisement.
- D'être à l'écoute des usagers et d'apporter des réponses adaptées à leurs demandes.
- De fournir à l'utilisateur une offre de service élaborée précisant les missions de l'intervenant
- De remettre un contrat qui sera signé par les parties
- D'évaluer régulièrement la prestation effectuée et de l'ajuster à l'évolution des attentes et des besoins des personnes prises en charge.
- De ne pas proposer d'offre de service abusive et d'assurer la continuité du service dans les règles de déontologie.
- De veiller à ce que tout le personnel de l'association ait une attitude générale de respect indiquant réserve et discrétion pendant et après la prestation de service.
- De fournir une intervention individualisée et adaptée à la demande de l'utilisateur.
- D'aider l'intervenant dans sa relation avec l'utilisateur afin de distinguer une relation professionnelle, d'une relation interpersonnelle.
- De respecter les termes du contrat de travail de l'intervenant.
- D'interrompre une intervention si le niveau d'exigence de l'utilisateur est incompatible avec le service proposé.

### Situations exceptionnelles ou d'urgence à domicile

Soins Assistance a élaboré un plan d'action pour faire face aux situations de crise. Le plan peut être activé en cas de besoin par la direction ou par le Préfet dans le cadre du plan d'alerte départemental. Pour assurer la sécurité des usagers, la direction et le personnel en cas de grand froid ou de canicule prendront toutes les mesures nécessaires pour y faire face. Toutefois, les usagers, informés des risques encourus, gardent leur liberté.

L'intervenant a pour consigne de prévenir le service SAD SAP si l'utilisateur ne répond ni à son domicile, ni au téléphone. En cas de non réponse ou d'absence inhabituelle de l'utilisateur, le service SAD SAP se réserve le droit de faire procéder à l'ouverture du logement en présence d'une autorité compétente.

En cas de suspicion de décès de l'utilisateur, contacter sans délais le service SAD SAP pour conduite à tenir.

### DUREE DU REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Ce règlement de fonctionnement a une durée de 5 ans.

Date : le 05 décembre 2018

Dr B. THIRE  
Président Soins Assistance

*Original signé le 05/12/2018*

SA – Règlement de fonctionnement SAD –SAP-SSIAD

# CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

## **Article 1 - PRINCIPE DE NON-DISCRIMINATION**

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, nul ne peut faire 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.

#### **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.

# VOTE PAR PROCURATION

*Mise à jour le 05.03.2014 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre) et Ministère en charge de l'intérieur*

## **Choix du mandataire**

La personne qui donne procuration (le mandant) désigne librement la personne qui votera à sa place (le mandataire). Le mandataire doit toutefois répondre à 2 conditions : être inscrit dans la même commune que son mandant et ne pas avoir reçu d'autre procuration en France.

## **Inscription dans la même commune**

Le mandataire doit être inscrit sur les listes électorales de la même commune que le mandant, mais pas forcément être électeur du même bureau de vote, ni du même arrondissement.

## **Nombre limité de procuration**

Le jour du scrutin, le mandataire qui vote en France peut détenir une seule procuration établie en France.

Il peut recevoir 2 procurations maximum si au moins l'une de ces procurations a été établie à l'étranger.

Il peut recevoir 3 procurations s'il participe au scrutin dans un centre de vote ouvert à l'étranger.

## **Établissement de la procuration**

### ***Où faire la démarche ?***

- En France, le mandant peut se présenter au commissariat de police, à la gendarmerie ou au tribunal d'instance de son domicile ou de son lieu de travail.
- À l'étranger, il doit se présenter au consulat ou à l'ambassade.

Si son état de santé ou une infirmité sérieuse empêche le déplacement, il peut demander qu'un personnel de police se déplace à domicile pour établir la procuration. La demande de déplacement doit être faite par écrit et accompagnée du certificat médical ou du justificatif de l'infirmité.

### **Comment faire la démarche ?**

Le mandant se présente **en personne** auprès des autorités compétentes.

· Il présente un justificatif d'identité admis pour pouvoir voter (carte nationale d'identité, passeport ou permis de conduire par exemple).

· Il remplit un formulaire Cerfa n°14952\*01 où sont précisées plusieurs informations sur le mandataire (nom de famille, nom d'usage, prénom(s), adresse et date de naissance). Ce formulaire inclut une attestation sur l'honneur mentionnant le motif de l'empêchement. Il peut s'agir par exemple d'une absence liée à des vacances ou des obligations professionnelles. Il n'y a pas lieu de fournir de justificatif sur la nature de l'absence.

Le mandant peut remplir en ligne et imprimer le formulaire cerfa n°14952\*01 qu'il présentera au guichet. Il peut aussi utiliser le formulaire cartonné disponible sur place.

### **Dans quels délais ?**

Les démarches doivent être effectuées le plus tôt possible pour tenir compte des délais d'acheminement et de traitement de la procuration en mairie.

Une procuration peut être établie à tout moment et jusqu'à la veille du scrutin, mais, en pratique, le mandataire risque de ne pas pouvoir voter si la commune ne l'a pas reçue à temps.

### **Durée de validité**

La procuration est établie pour une seule élection. Toutefois, le mandant peut aussi l'établir pour une durée limitée.



**Pour un scrutin**

Le mandant indique la date du scrutin et précise si la procuration concerne, le 1er tour, le second tour ou les 2 tours.

Il est possible de choisir le même mandataire pour les deux tours de l'élection ou bien un mandataire différent pour chaque tour.

**Pour une durée limitée**

La procuration peut aussi être établie pour une durée déterminée. Le mandant doit attester sur l'honneur qu'il est de façon durable dans l'impossibilité de se rendre à son bureau de vote. La durée maximum dépend du lieu de résidence du mandant.

| Lieu de résidence                 | Durée maximum de la procuration |
|-----------------------------------|---------------------------------|
| Si le mandant réside en France    | 1 an                            |
| Si le mandant réside à l'étranger | 3 ans                           |

Rien n'interdit au mandant de faire établir sa procuration pour une durée plus courte (3 mois ou 6 mois par exemple)

**Résiliation**

Le mandant peut résilier sa procuration (pour changer de mandataire ou pour voter directement) selon les mêmes formalités que pour son établissement.

**Déroulement du vote**

Le mandataire ne reçoit aucun document. C'est le mandant qui doit l'avertir de la procuration qu'il lui a donnée et du bureau de vote dans lequel il devra voter à sa place.

Le jour du scrutin, le mandataire se présente muni de sa propre pièce d'identité, au bureau de vote du mandant, et vote au nom de ce dernier dans les mêmes conditions que les autres électeurs.





## SERVICE D'AIDE A DOMICILE / SERVICE A LA PERSONNE TARIFS

| ACTIVITES PRESTATAIRES DE JOUR                | TARIF HORAIRE                    | TARIF HORAIRE<br>Après déduction fiscale ou<br>crédit d'impôt (**) |
|---|----------------------------------|--|
| AIDE A DOMICILE sans prise en charge          | <b>20,80 € (*)</b>               | 10,40 €  |
| AIDE A DOMICILE Dimanche et Jour Férié        | <b>23,70 €</b>                   | 11,85 €  |
| GARDE D'ENFANT                                | <b>26,50 €</b>                   | 13,25 €  |
| GARDE D'ENFANT Dimanche et Jour Férié         | <b>26,50 €</b>                   | 13,25 €  |
| Coiffage à Domicile                           | <b>Nous contacter</b>            | -  |
| Prestation de Compensation du Handicap        | <b>20,80 €</b>                   | 10,40 €  |
| Prestation de Compensation du Handicap - D/JF | <b>23,70 €</b>                   | 11,85 €  |
| Soins bien-être et esthétique à domicile      | <b>Nous contacter</b>            | -  |
| Transport Véhiculé + (kilomètre x 0,35€)      | <b>25,00 € + kms</b>             | 12,50 €  |
| Transport Véhiculé Dimanche et Jour Férié     | <b>28,50 € + kms</b>             | 14,25 €  |
| Gros travaux de nettoyage (2 intervenantes)   | <b>41,60 €</b>                   | 20,80 €  |
| Assistance administrative à domicile          | <b>20,80 €</b>                   | 10,40 €  |
| Assistance informatique à domicile            | <b>20,80 €</b>                   | 10,40 €  |
| <b>ACTIVITES PRESTATAIRES DE NUIT</b>         |                                  |  |
| Garde de nuit 12 heures en semaine            | <b>220,00 € (tarif inchangé)</b> | 110,00 €   |
| Garde de nuit 12 heures Dim. et jour férié    | <b>310,00 € (tarif inchangé)</b> | 155,00 €   |

(\*) tarif fixé par la Caisse Nationale d'Assurance Maladie – circulaire CNAV n° 2018-26 du 20.11.2018

(\*\*) 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.gouv.fr/portail/particulier/emploi-domicile](http://www.impots.gouv.fr/portail/particulier/emploi-domicile)



## PARTICULIERS EMPLOYEURS – SERVICE MANDATAIRE

| TARIFS  | AIDE A DOMICILE<br>SANS PRISE EN<br>CHARGE   | Après déduction<br>fiscale   | AIDE A DOMICILE<br>AVEC PLAN D'AIDE<br>A.P.A. DU CONSEIL<br>DEPARTEMENTAL | Après<br>déduction<br>fiscale ou<br>crédit d'impôt |
|---|--|--|---|--|
| <b>FRAIS D'OUVERTURE<br/>DE DOSSIER</b>                       | <b>70,00 €</b>   |  | <b>70,00 €</b>  |  |
| <b>FRAIS DE GESTION<br/>PAR HEURE PAYEE<br/>AU SALARIE(E)</b> | - de 0 à 40 heures :<br><b>2,50 € / heure</b><br>- de 41 h à 80 heures :<br><b>2,00 € / heure</b><br>- de 81 à 120 heures :<br><b>1,84 € / heure</b><br>- au-delà de 120 heures :<br><b>1,39 € / heure</b> | - de 0 à 40 heures :<br>1,25 € / heure<br>- de 41 à 80 heures :<br>1,00 € / heure<br>- de 81 à 120 h :<br>0,92 € / heure<br>- au-delà de 120 h :<br>0,69 € / heure | <b>1,80 €</b>   | 0,90 €   |

Les salaires, charges sociales et congés payés, sont ceux applicables par la **Convention Collective des Employés du Particulier Employeur**.

Le salaire minimal dû par l'employeur est de :

- **13€97 par heure** (déduction faite des 2 € d'abattement sur la cotisation patronale conformément au code de la sécurité sociale article L241-10).
- **12€79 par heure** pour les particuliers employeurs exonérés sur les charges sociales (1)

(1)

Certains employeurs peuvent bénéficier d'exonération sur les charges sociales :

- les personnes âgées de 70 ans et plus ou leur conjoint âgé de 70 ans et plus.
- les personnes âgées d'au moins 60 ans titulaires de la carte d'invalidité à 80 % ou dans l'obligation de recourir à l'assistance d'une tierce personne pour accomplir les actes ordinaires de la vie.
- les personnes bénéficiaires de la prestation de compensation du handicap (PCH) d'une majoration pour tierce personne (MTP) ou d'une prestation complémentaire pour tierce personne (PCTP).
- les bénéficiaires de l'APA.

### ALLOCATION PERSONNALISEE D'AUTONOMIE (A.P.A.) DU CONSEIL DEPARTEMENTAL

Le Conseil Départemental peut financer tout ou partie de l'emploi à domicile en mode « mandataire ».

#### DEPENSES NON COUVERTES PAR L'APA

- Frais d'ouverture de dossier
- Frais de gestion
- Surveillance médicale des salariés
- Salaires versés en cas d'hospitalisation de l'Employeur
- Indemnités de fin de contrat

### AVANTAGES FISCAUX

En ayant recours aux prestations d'aide à domicile de SOINS ASSISTANCE, Association Agréée, l'employeur bénéficie d'une réduction d'impôt ou d'un crédit d'impôt (s'il n'est pas imposable sur le revenu)

Se référer au site :  
[www.impots.gouv.fr/portail/particulier/emploi-domicile](http://www.impots.gouv.fr/portail/particulier/emploi-domicile)

Désignation de la personne de confiance

**IMPORTANT :** En application de l'article L311-5-1 du CASF, l'usager peut désigner une personne de confiance qui sera consultée dans l'hypothèse où ce même usager serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin.

Je soussigné(e) :

**NOM de naissance :** ..... **NOM d'usage :** .....

**PRENOM(S) :** .....

**DATE et LIEU DE NAISSANCE :** .....

**ADRESSE :** .....

**TELEPHONE(S) :** .....

**FAX / E-MAIL :** .....

**Je ne souhaite pas désigner une personne de confiance :**

Je reconnais avoir été informé de la possibilité qui m'est offerte de désigner une personne de confiance. Toutefois, je ne souhaite pas désigner une personne de confiance, sachant qu'à tout moment je peux procéder à une désignation. Dans cette hypothèse, **je m'engage à en informer par écrit Soins Assistance**, en remplissant la fiche de désignation de la personne de confiance.

**Je souhaite désigner une personne de confiance :**

Monsieur       Madame

**NOM de naissance :** ..... **NOM d'usage :** .....

**PRENOM(S) :** .....

**DATE et LIEU DE NAISSANCE :** .....

**ADRESSE :** .....

**TELEPHONE(S) :** .....

**FAX / E-MAIL :** .....

- Cette personne de confiance, légalement capable, est :  Un proche     Un parent     Mon médecin traitant
- Je souhaite que cette personne de confiance m'accompagne dans toutes mes démarches et assiste à tous les entretiens médicaux afin de m'aider dans mes décisions :  OUI     NON

**Je peux révoquer cette désignation à tout moment et dans ce cas,  
je m'engage à en informer par écrit l'établissement, en remplissant à nouveau une fiche de désignation.**

Fait à .....

Signature de l'usager :

Le .....

**Cadre réservé à la personne de confiance (facultatif) :**

Je certifie avoir été informé(e) de ma désignation en qualité de personne de confiance :

Fait à .....

Signature de la personne de confiance :

Le .....



NOM Prénom : .....

Adresse : .....

.....

.....

Téléphone : .....

Date de naissance : .....

N° Sécurité Sociale : .....

DOMISERVE – SORTIR PLUS

106, avenue Marx DORMOY

92120 MONTRouGE

## DEMANDE DE CHEQUES « SORTIR PLUS »

Madame, Monsieur,

Agé(e) de plus de 80 ans et retraité(e) AGIRC ARRCO ou REUNICA ou AG2R, je souhaite bénéficier du dispositif « SORTIR PLUS ».

A cet effet, je vous adresse un chèque bancaire ou postal de :

15 Euros (premier chéquier)

20 Euros (deuxième chéquier)

30 Euros (troisième chéquier)

Avec mes remerciements, je vous adresse mes salutations.

Signature :

