



# *LIVRET D'ACCUEIL*



## **A.D.A.R**

**Association d'Aide à Domicile en Activités Regroupées  
27 rue du château - 17400 SAINT JEAN D'ANGELY**

☎ 05.46.32.08.80

✉ [contact@adar17.fr](mailto:contact@adar17.fr)

[www.adar17.fr](http://www.adar17.fr)

### **Horaires du bureau :**

**Du lundi au jeudi : 8h30 – 12h00 et 13h30 – 17h30**

**Le vendredi : 8h30 – 12h00 et 13h30 – 16h30**

## Le mot du Directeur

*Ce livret d'accueil a pour objectif de vous transmettre les informations concernant l'ensemble des services de l'.A.D.A.R : le Service d'Aide et d'Accompagnement à domicile et le Service de Soins Infirmiers à Domicile.*

*Notre association a pour mission de vous accompagner dans les actes de la vie quotidienne et dans vos soins à domicile avec au centre de nos préoccupations votre bien-être.*

*Nous nous engageons à réaliser nos prestations en respectant vos droits, vos choix et vos besoins dans un climat de respect mutuel et de confiance.*

# SOMMAIRE

<b>PRESENTATION DE NOTRE ASSOCIATION.....</b>	<b>4</b>
Histoire de l'association.....	4
Missions et valeurs de l'association .....	4
Les activités proposées par notre association.....	4
<b>NOS SERVICES.....</b>	<b>5</b>
Missions et conditions d'admission .....	5
Notre équipe.....	6
Nous contacter .....	7
L'évaluation des besoins et la construction d'une offre de service .....	8
L'admission dans notre service .....	9
Coût des prestations .....	9
La coordination.....	10
Le suivi de la prestation.....	10
La gestion des remplacements.....	11
<b>LES GARANTIES POUR LA PERSONNE PRISE EN CHARGE.....</b>	<b>12</b>
Forme de participation.....	12
Les garanties souscrites en matière d'assurance contractée par l'association .....	12
Les recours possibles en cas de litige.....	12
<b>LE MODE MANDATAIRE .....</b>	<b>13</b>
<b>ANNEXES .....</b>	<b>14</b>
Charte des droits et libertés de la personne accueillie.....	15
Le règlement de fonctionnement .....	17
La personne de confiance .....	21
<b>ANNEXES SUPPLEMENTAIRES :</b>	
Grille tarifaire prestataire	
Grille tarifaire mandataire	
Personne de confiance :	
• <u>Annexe 2</u> : Formulaire de désignation de la personne de confiance mentionnée à l'article L.311-5-1 du code de l'action sociale et des familles	
• <u>Annexe 3</u> : Formulaire de révocation de la personne de confiance mentionnée à l'article L.311-5-1 du code de l'action sociale et des familles	
• <u>Annexe 4, suite 1 et suite 2</u> : Formulaires à destination des témoins en cas d'impossibilité physique d'écrire seul(e) le formulaire de désignation ou de révocation de la personne de confiance.	

# PRESENTATION DE NOTRE ASSOCIATION

## Histoire de l'association



L'A.D.A.R (Association d'Aide à Domicile en Activités Regroupées) est une association régie par la loi du 1<sup>er</sup> juillet 1901 qui a été créée le 19 novembre 1971.

L'association a pour objet, en dehors de toute idéologie politique ou religieuse, de venir en aide à toutes personnes dépendantes ou non et à tous les âges de la vie.

L'A.D.A.R est adhérente à une fédération nationale : ADESSA DOMICILE

## Missions et valeurs de l'association

La mission principale de l'A.D.A.R. est d'accompagner ses usagers dans tous les actes essentiels de la vie quotidienne notamment à travers :

- Une prise en charge globale de la personne ;
- Le professionnalisme des salariés ;
- L'amélioration continue de la qualité du service.

L'association s'attache à faire vivre un ensemble de valeurs qu'elle défend au quotidien, pour mener à bien sa mission :

- Respect de la personne prise en charge et de ses choix de vie ;
- Respect de la dignité humaine ;
- Respect de l'intimité et de la vie privée ;
- Respect des opinions ;
- Respect de l'autonomie ;
- Respect des liens familiaux ;
- Respect des salariés et professionnalisme.

## Les activités proposées par notre association

<b>Service de soins infirmiers à domicile (SSIAD)</b>	<b>Service d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD)</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>■ N° d'autorisation : 0011953-18 du 6 mai 1983</li><li>■ 25 places pour les personnes âgées</li><li>■ Environ 40 personnes accompagnées par an</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ N° d'agrément : SAP 781 365 762</li><li>■ Numéro d'autorisation : 05-328 du 10 juin 2005</li><li>■ Environ 500 personnes accompagnées par an</li><li>■ 60 000 heures réalisées au domicile/ an</li></ul>

# NOS SERVICES

## Missions et conditions d'admission

---

SSIAD	SAAD
<b><u>Nos missions communes :</u></b> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Favoriser le maintien ou le retour à domicile, en préservant ou en améliorant l'autonomie de la personne.</li><li>■ Concourir au maintien ou au développement des activités sociales et des liens avec l'entourage.</li><li>■ Garantir l'intégration et la coordination des prestations mises en place au domicile de la personne accompagnée</li><li>■ Veiller au soutien de l'entourage</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>■ <b><u>Pour intégrer le service</u></b>, vous devez respecter les conditions suivantes :<ul style="list-style-type: none"><li>~ Etre âgés de 60 ans ou plus</li><li>~ Résider dans la zone d'intervention du SSIAD, soit l'ancien canton de Saint Jean d'Angely</li><li>~ Avoir une prescription médicale</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ <b><u>Pour intégrer le service</u></b> il n'y a pas de conditions particulières à respecter.  Le SAAD intervient sur l'ensemble du département, la majorité des interventions est assurée sur le territoire de l'ancien canton de Saint Jean d'Angely.</li></ul>

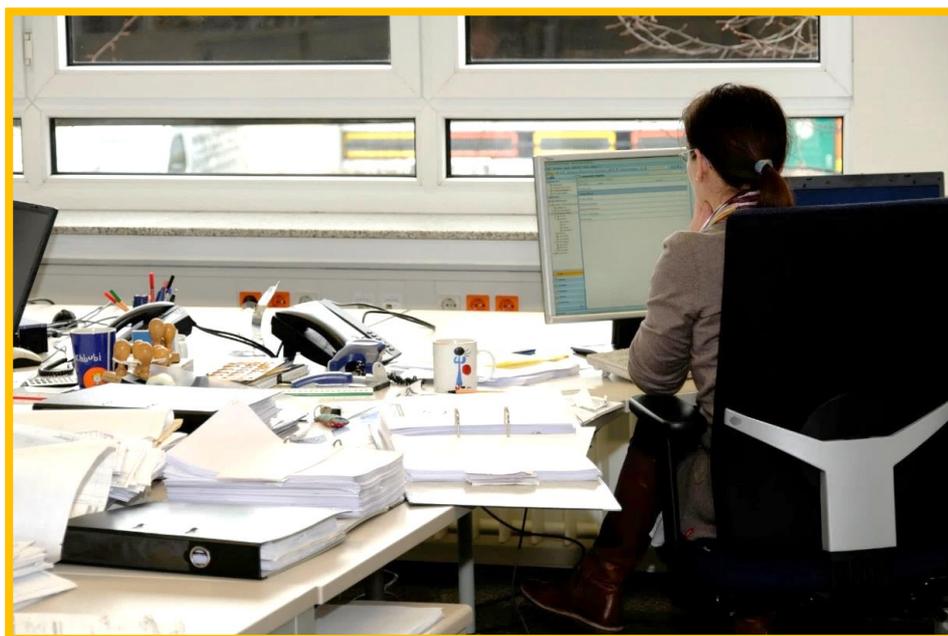


## Notre équipe

### L'association est :

- Présidée par : Mme Gisèle TRIAUD
- Dirigée par un directeur : M. PIRSCH Philippe
- Assistée d'une comptable et d'une assistante de direction

SSIAD	SAAD
<p><b>L'infirmière coordinatrice</b> est en charge de l'encadrement d'aides-soignants qui interviennent à votre domicile sous sa responsabilité.</p> <p>▣ <u>Les aides-soignant(e)s</u> assurent des prestations de soins infirmiers sous la forme de soins techniques ou de soins de base et relationnels. Des soins d'hygiène, de confort, de surveillance et de prévention sont dispensés par les aides-soignant(e)s, sous la responsabilité de l'infirmier coordonnateur.</p> <p>▣ <u>Les infirmiers</u> conventionnés avec le SSIAD assurent des soins infirmiers dits techniques (injections, pansements, perfusions, ...).</p>	<p>Les <b>assistantes de planning</b>, sont en charge de l'encadrement de l'équipe <u>d'auxiliaires de vie</u> et <u>d'aides-à-domicile</u> qui intervient à votre domicile et de la gestion de leurs plannings.</p> <p>▣ L'équipe assurent un accompagnement et une aide dans :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>~ Les actes essentiels de la vie quotidienne : se lever, s'habiller, s'alimenter, se laver.</li><li>~ Les tâches de la vie quotidienne : courses, repas, entretien du linge, du logement</li><li>~ Les activités de la vie sociale et relationnelle : sorties, loisirs, démarches administratives.</li></ul>



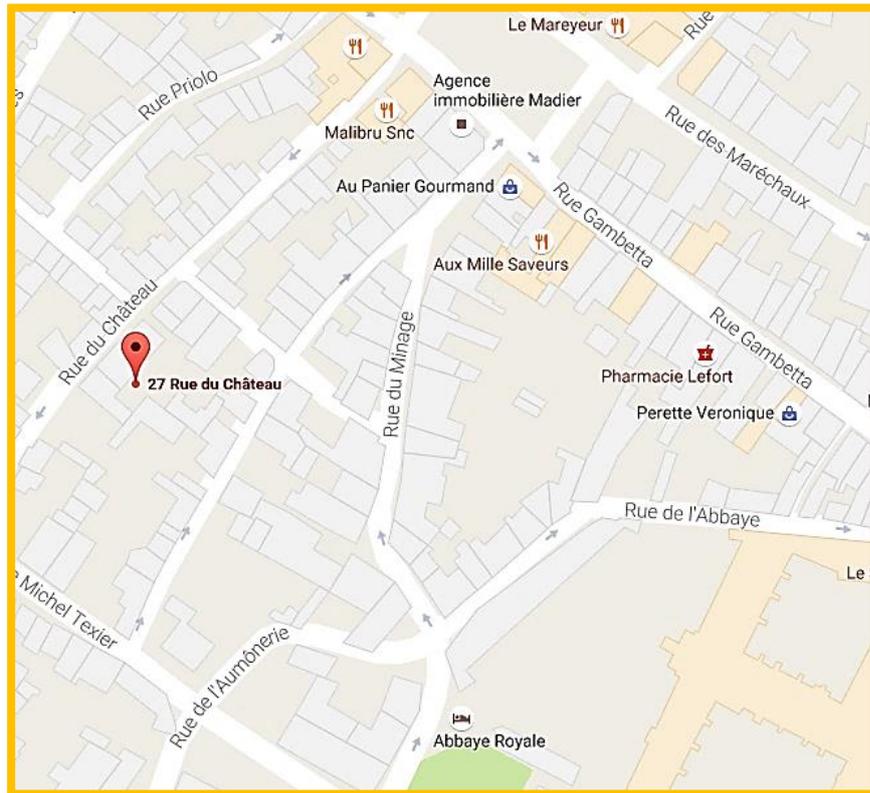
## Nous contacter

---

L'**accueil physique** est assuré du lundi au jeudi de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h30.  
Le vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 16h30

➤ 27 rue du château - 17400 SAINT JEAN D'ANGELY

**Plan et modalités d'accès :**



**L'accueil téléphonique** est assuré durant les horaires de bureau.

☎ 05.46.32.08.80

**En dehors de ces horaires**, un répondeur enregistrera vos demandes. Les messages sont relevés les week-end et jours fériés de 8h00 à 10h00 et de 17h00 à 19h00.

Les interventions peuvent être dispensées 7 jours sur 7 à domicile de 8h à 20h.

## L'évaluation des besoins et la construction d'une offre de service

.....  
Nous nous engageons à ne jamais proposer une offre de service abusive et à respecter votre liberté, votre mode de vie et vos attentes.

➤ Dans le cas où vous rencontreriez des difficultés dans la connaissance et la compréhension de vos droits, ou si vous le souhaitez, vous avez la possibilité de recourir à une personne de confiance<sup>1</sup> qui pourra vous accompagner dans vos démarches. **Vous trouverez en annexe le détail de ses missions et les différents formulaires de désignation ou révocation.**

➤ Vous êtes acteur du projet individualisé d'aide et d'accompagnement ou de soins qui se met en place. Pour cela nous nous déplacerons à votre domicile afin de définir avec vous vos besoins et d'organiser au mieux l'intervention en fonction de vos habitudes de vie et des éventuels intervenants déjà en place.

➤ Cette évaluation prend en compte tous les éléments utiles, notamment les évaluations déjà réalisées dans le cadre de l'attribution d'une allocation ou d'une prestation (APA, PCH, CARSAT). Dans cette optique, le service peut prendre contact avec les équipes médico-sociales départementales.

L'évaluation multidimensionnelle de vos besoins sera réalisée :

- Par l'IDEC pour le SSIAD
- Par les assistantes de planning pour le SAAD

➤ Suite à la visite d'évaluation, nous serons en mesure de vous faire parvenir gratuitement un devis et une proposition d'intervention qui expliciteront clairement les modalités d'intervention et leur coût afin que vous puissiez faire votre choix. Nous restons évidemment à votre disposition pour vous fournir tous les renseignements complémentaires dont vous auriez besoin.

*Les données vous concernant peuvent faire l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Vous pouvez vous opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement de données nominatives vous concernant, dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 précitée.*

Numéro déclaration CNIL : 1548440v0

---

<sup>1</sup> Article L. 311-5-1 du code de l'action sociale et des familles

## L'admission dans notre service

---

Lors de l'admission, il vous est remis :

SSIAD	SAAD
<ul style="list-style-type: none"><li>Le livret d'accueil accompagné du règlement de fonctionnement</li><li>Le contrat de prise en charge qui définit clairement les termes de notre prestation signé au plus tard dans le mois qui suit l'admission</li><li>Le classeur de liaison et de transmissions</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Le livret d'accueil accompagné du règlement de fonctionnement</li><li>Le contrat de prise en charge qui définit clairement les termes de notre prestation signé au plus tard le jour de l'admission. Une fois le contrat signé, vous bénéficiez d'un délai de quatorze jours pour vous rétracter</li><li>Le classeur de liaison et de transmissions</li></ul>

## Coût des prestations

---

SSIAD	SAAD
<ul style="list-style-type: none"><li>Le financement du service est assuré par l'assurance maladie sous la forme d'une dotation globale annuelle fixée par l'ARS, sur présentation d'un budget prévisionnel</li><li>Les prestations réalisées à votre domicile sont prises en charge à 100 %<sup>2</sup>.</li><li><b>Attention :</b> Le service ne prend pas en charge les honoraires médicaux, les actes de kinésithérapie, les examens de laboratoire, les frais pharmaceutiques, le matériel et fournitures médicalisés</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Nous vous facturons le prix des prestations défini par le département ou le reste à charge.</li><li>Une facture détaillée vous est envoyée chaque mois entre le 10 et le 15.</li><li>Une aide peut vous être accordée en fonction de votre situation par : votre caisse de retraite, le Conseil départemental, les caisses de sécurité sociale (CPAM, MSA, RSI, régimes spéciaux), la complémentaire santé, votre mutuelle<sup>3</sup>.</li><li>Vous bénéficiez d'une réduction d'impôts sur le revenu à hauteur de 50% des sommes versées au titre des services à la personne.</li><li>En cas de besoins, nous pouvons vous orienter vers les services à contacter et vous accompagner dans le montage d'un dossier.</li></ul>

---

<sup>2</sup> Les soins sont pris en charge intégralement par la caisse d'assurance maladie dont vous dépendez que vous soyez ou non en affection de longue durée que vous ayez ou pas de mutuelle.

<sup>3</sup> Voir annexe pour une présentation détaillée de notre grille tarifaire,

## La coordination

---

Un classeur de liaison et de transmissions vous sera remis au moment du démarrage de la prestation. Il a pour objectif d'assurer la traçabilité des prestations réalisées à votre domicile. C'est également un document de coordination entre les différents professionnels de notre association. Cet outil sera porté à la connaissance des partenaires extérieurs pour qu'ils puissent également l'utiliser en cas de besoin, sauf refus de votre part.

Le classeur de liaison est propriété de notre association, son contenu ainsi que tous les échanges que peuvent avoir nos professionnels entre eux et avec des partenaires extérieurs respectent l'article L. 1110-4 du code de la santé publique en matière de secret professionnel et de partage d'informations.

Toutes nos données médicales sont protégées par le secret médical.

La communication des documents et données s'effectue également dans le respect des lois et réglementations en vigueur, des préconisations prévues par la charte des droits et libertés de la personne et selon le cas, dans le respect des mesures prises par l'autorité judiciaire.

Le contenu de cet outil de liaison est librement consultable par vous.

## Le suivi de la prestation

---

Le suivi des prestations est assuré par :

- L'IDEC pour le SSIAD
- Les assistantes de planning pour le SAAD

Elles s'assurent de la mise en place effective du projet individualisé d'aide et d'accompagnement ou de soins et du bon déroulement de la prestation. Si vous en éprouvez le besoin, à tout moment, elle peut se rendre à votre domicile pour un réajustement du service.

Les salariées intervenant à votre domicile ont pour mission de nous faire remonter toute information permettant d'améliorer votre accompagnement. Des temps de suivi en interne sont organisés régulièrement pour ajuster au mieux les prestations.

Une réévaluation de vos besoins sera menée une fois par an.

## La gestion des remplacements

---

Nous sommes garant du respect de la continuité du service. En cas d'absence d'un de nos intervenants, nous assurerons son remplacement. Les consignes de travail lui seront transmises par la référente de votre dossier.

Compte tenu du caractère imprévisible de cette absence, nous ne pouvons pas garantir que l'horaire d'intervention soit respecté. Vous serez informé par téléphone du nom de la remplaçante et de l'heure à laquelle elle se présentera à votre domicile.

Dans le cas où vous auriez besoin d'annuler ou de déplacer une intervention, nous vous demandons de respecter un délai de prévenance de **48 h** en cas de modification de votre prestation.

Pour les prestations relevant de l'aide et l'accompagnement à domicile, en cas de non-respect du délai, les prestations prévues non effectuées seront facturées.

En cas d'hospitalisation, ce délai ne s'applique pas.

Vos retours nous permettent d'améliorer notre service.



# LES GARANTIES POUR LA PERSONNE PRISE EN CHARGE

## Forme de participation

Vous pouvez joindre à tout moment votre référent par téléphone ou par mail pour lui faire remonter des informations ou des insatisfactions sur les prestations qui vous sont fournies.

Une enquête qualité vous sera envoyée une fois par an, nous permettant d'appréhender votre degré de satisfaction et l'évolution de vos attentes.

## Les garanties souscrites en matière d'assurance contractée par l'association

Les services de l'ADAR ont conclu un contrat d'assurance responsabilité civile ainsi qu'une assurance pour toute détérioration faite au domicile par le personnel intervenant.

- Responsabilité civile : SMACL
- Responsabilité pénale : SMACL

## Les recours possibles en cas de litige

Les insatisfactions et les réclamations peuvent nous être adressées par tous moyens : appel téléphonique, entretien au bureau ou à votre domicile, courrier ou email, etc.

Les éventuelles réclamations écrites des bénéficiaires doivent être adressées au Directeur de l'ADAR par écrit.

Tout incident, plainte ou conflit feront l'objet d'un enregistrement, seront traités attentivement et donneront lieu à une réponse. Des actions d'améliorations seront envisagées.

En cas d'insatisfaction sur les modalités d'instruction des réclamations, litiges ou conflits vous pouvez faire appel à une personne qualifiée, en vue de vous aider à faire valoir vos droits. Vous pouvez choisir la personne sur la liste établie conjointement par le représentant de l'Etat dans le Département (Préfet) et le Président du Conseil Départemental (article L.311-5 du CASF) affichée et à disposition dans nos locaux. Cette personne est susceptible d'intervenir en tant que médiateur dans le traitement des litiges et contentieux.

### LES COORDONNEES DE L'ARS

Délégation Départementale de la  
Charente-Maritime  
5 Place des Cordeliers  
Cité administrative Duperré, CS 90583  
17021 La Rochelle CEDEX 1  
Tel : 05 49 42 30 50

### LES COORDONNEES DU DEPARTEMENT

Conseil Départemental de la Charente-  
Maritime  
Direction de l'autonomie  
Service équipements Sociaux et Médico-  
Sociaux  
85 Boulevard de la République, CS 60003  
17076 La Rochelle CEDEX 9  
Tel : 05 46 31 73 31

# LE MODE MANDATAIRE

**Vous devenez employeur, un contrat de mandat régit vos relations avec l'A.D.A.R**

En mode mandataire, les heures d'intervention sont convenues d'un commun accord entre l'intervenant à domicile et l'usager qui est, dans ce cas, le particulier employeur.

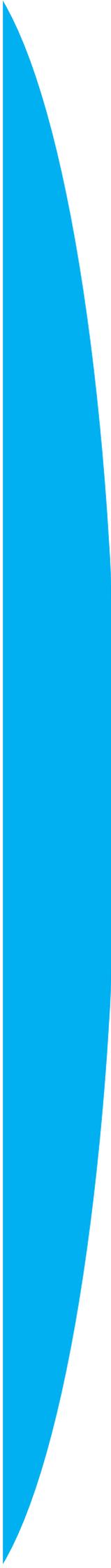
En cas d'indisponibilité, l'intervenant est dans l'obligation de prévenir le bénéficiaire qui peut alors demander au service de lui proposer un autre intervenant en remplacement.

L'association offre et assure les services suivants :

- ▣ Recrutement et sélection de l'employé(e) ;
- ▣ Inscription du bénéficiaire à l'URSAFF ;
- ▣ Demande d'exonération des charges patronales de Sécurité Sociale pour les employeurs de plus de 70 ans ;
- ▣ Déclaration trimestrielle à l'URSSAF ;
- ▣ Présentation des contrats de travail ;
- ▣ Etablissement des bulletins de salaire ;
- ▣ Observation de la convention collective du particulier employeur ;
- ▣ Rappel de vos obligations d'employeurs chaque année ;
- ▣ Fourniture d'un(e) remplaçant(e) en cas d'absence.

**→ Vous pouvez, sur présentation d'une attestation annuelle de dépenses fournie par l'A.D.A.R, bénéficier d'une réduction d'impôt de 50%.**





# **ANNEXES**

# Charte des droits et libertés de la personne accueillie

## Article 1<sup>er</sup> : 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 prévue 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 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.

# Le règlement de fonctionnement

## Préambule

Le présent règlement de fonctionnement est destiné aux personnes aidées, aux intervenants salariés et aux différents intervenants extérieurs de l'ADAR située 27 rue du château 17400 Saint Jean d'Angely.

Ce document de référence a pour objet de définir les règles générales d'organisation et de fonctionnement des services. Il fixe les droits et obligations réciproques des services et du bénéficiaire qui sont nécessaires au bon déroulement des prestations à domicile et à la garantie des droits des usagers.

Il est établi en référence :

- A la loi 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale (article L.311-4 et L.311-7 du code de l'action sociale et des familles),
- Aux articles R.311-33 à R.311-37 du code de l'action sociale et des familles, relatifs au règlement de fonctionnement,

Le document est rédigé après consultation des instances représentatives des salariés et des usagers.

Il peut être révisé à tout moment et a minima tous les 5 ans. Toute modification sera soumise à nouveau aux consultations précitées et fera l'objet d'un avenant.

Le règlement de fonctionnement est remis, en annexe du livret d'accueil, aux bénéficiaires du service ou, à défaut, à leurs représentants.

Il est également affiché dans les locaux du service et remis à chaque personne amenée à exercer une activité au sein du service à titre salarié, libéral ou bénévole.

Il est opposable au bénéficiaire, à son représentant légal, à leur entourage, aux salariés et aux intervenants conventionnés extérieurs aux services.

## Article 1. Les modalités d'admission au sein du service

### 1.1 Obligation faites aux personnes accueillies ou prises en charge pour permettre la réalisation des prestations

#### 1.1.1 Les informations à fournir

Le bénéficiaire ou son représentant légal s'engage à fournir les informations suivantes :

- les coordonnées du ou des membres de la famille ou d'un proche à prévenir en cas de nécessité. Pour faciliter les relations avec l'entourage familial, le bénéficiaire est invité, au moment de son admission dans le service, à désigner une personne référente.
- les coordonnées du médecin traitant et le cas échéant des autres intervenants qui assurent un suivi de son état de santé.

La bénéficiaire ou son représentant légal s'engage à informer par écrit le service en cas de modification des coordonnées communiquées.

## Article 2. Les modalités d'intervention du service

### 2.1. Le déroulement de l'intervention

#### 2.1.1. Les prestations et les intervenants

##### L'accès au domicile

Les professionnels doivent pouvoir accéder au domicile des personnes dans le cadre de leur intervention. Cet accès doit être prévu et organisé en conséquence.

En cas de difficultés de mobilité ou d'accessibilité, le bénéficiaire ou son représentant a la possibilité de remettre le double de ses clés au service contre décharge. Cette remise des clés doit être exceptionnelle et intervenir après avoir étudié toutes les autres solutions. Le service ne pourra être tenu responsable des conséquences financières ou autres en cas de perte.

### **2.1.2. Le suivi et la continuité du service**

Afin de garantir la continuité du service et le respect des exigences du code du travail, la planification des interventions s'appuie sur une organisation en équipe. Ainsi, différents salariés sont amenés à intervenir à tour de rôle auprès du bénéficiaire.

Tout changement significatif dans la nature des prestations fait l'objet d'un avenant au document individuel de prise en charge.

### **2.2. La facturation pour les prestations SAAD**

Une facture mensuelle est transmise en début de mois en fonction des prestations réalisées le mois précédent. Elle comprend :

- ▣ le ou les noms des intervenants ayant réalisé la prestation,
- ▣ le nombre d'heures réalisées,
- ▣ le montant de la prise en charge des éventuels organismes financeurs (caisses de retraite, conseil général, etc.),
- ▣ le reste à charge pour le bénéficiaire.

Par ailleurs, une attestation fiscale est adressée au début de l'année suivant celle des interventions ; dans l'état actuel des textes en vigueur (conformément à l'article 199 du code général des impôts), il est possible de déduire du montant des impôts la moitié des dépenses engagées pour le recours à une aide à domicile et d'une réduction d'impôts pour les personnes retraitées.

### **2.3. Les règles relatives au transport et déplacements**

Le transport accompagné du bénéficiaire fait l'objet d'un accord préalable du service qui précise les conditions de réalisation, d'assurance et de tarif (facturation sur la base de la convention collective).

### **2.4. Les règles d'hygiène, de sécurité et de confort**

Le domicile doit être accessible et conforme aux règles d'hygiène et de sécurité. Le bénéficiaire ou son entourage doit mettre à la disposition des intervenants le matériel et les produits nécessaires à la réalisation des prestations.

Le bénéficiaire s'engage à satisfaire aux demandes du service tendant à la mise en place d'aides techniques ou à la réalisation d'aménagements (dont certains peuvent faire l'objet d'une prise en charge partielle ou totale). Le refus du bénéficiaire ou de sa famille de se conformer à ces préconisations peut conduire à une rupture de prise en charge.

Les animaux doivent être tenus à l'écart afin de permettre l'intervention du service. Si tel n'est pas le cas, le salarié est autorisé à ne pas intervenir jusqu'à la régularisation de la situation.

### **2.5. La prévention des risques de maltraitance**

Les professionnels ont l'obligation de dénoncer les faits de maltraitance dont ils ont connaissance dans l'exercice de leurs fonctions.

La direction du service donnera les suites appropriées à tout acte éventuel de maltraitance physique, psychique ou moral, matérielle ou financière, de négligence active ou passive dont elle pourrait avoir connaissance.

Toute suspicion ou fait de maltraitance ou de négligence décelé par l'entourage du bénéficiaire doit être immédiatement signalé à l'association.

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

Un numéro national contre la maltraitance des personnes âgées ou en situation de handicap, le 3977, est mis à la disposition des bénéficiaires, de leur famille, de leur représentant ainsi que des intervenants. Il est également affiché dans les locaux du service.

### **2.6. Les mesures en cas d'urgence ou de situation exceptionnelle**

Le bénéficiaire ou son représentant légal autorise le personnel de l'association à appeler le médecin traitant (ou le médecin de garde), le Samu (15) ou les pompiers (18) en cas d'urgence.

Le service s'engage à prévenir, dans les meilleurs délais, la personne référente, la famille ou l'entourage selon le choix fait par le bénéficiaire lors de son admission.

En cas d'urgence ou d'obligation médicale, le service pourra être amené à transmettre des informations concernant le bénéficiaire à d'autres organismes médicaux.

En cas de forte chaleur, les professionnels appliquent les consignes du plan canicule mises en place par l'ARS ou le conseil départemental.

## **2.7. La sécurité des personnes et des biens**

Le respect des droits et des libertés de chacun implique une attitude réciproque de politesse et de courtoisie. Les prestations doivent se dérouler dans un climat de confiance mutuelle.

Tout acte de violence ou de mise en danger perpétué sur un des membres du personnel de l'association peut entraîner l'interruption de la prise en charge.

Il est rappelé aux bénéficiaires ainsi qu'à leur entourage qu'il est interdit au personnel du service d'accepter les pourboires, les gratifications, les prêts d'argent, les donations, les legs ou garde d'objets.

De même, les intervenants du service ne peuvent accepter de procuration sur les comptes bancaires du bénéficiaire (chèques ou carte bancaire)

## **Article 3. Les droits et les devoirs réciproques**

### **3.1. Les engagements des services : la garantie des droits des usagers**

L'exercice des droits et des libertés individuels est garanti à toute personne accompagnée par les services de l'association

Dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, lui sont assurés :

- Le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité.

- Le libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes, soit dans le cadre d'une prestation à son domicile, soit dans le cadre d'une prestation à partir de son domicile.
- Une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant son développement, son autonomie et son insertion, adaptés à son âge et à ses besoins, respectant son consentement éclairé qui doit systématiquement être recherché lorsque la personne est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision. A défaut, le consentement de son représentant légal doit être recherché.
- La confidentialité des informations la concernant.
- L'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires.
- Une information sur ses droits fondamentaux et les protections particulières légales et contractuelles dont elle bénéficie, ainsi que sur les voies de recours à sa disposition.
- 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.

*Les salariés de l'association sont tenus au devoir de discrétion. Ils s'engagent à ne pas divulguer les données concernant les personnes aidées et les événements survenus au domicile, sauf nécessité liée à la santé de la personne ou en cas de suspicion de maltraitance.*

### **3.2. Les engagements du bénéficiaire et de l'entourage**

Le bénéficiaire est tenu de permettre la réalisation des prestations qui lui sont nécessaires, notamment :

- Respecter les décisions de prise en charge,
- Respecter les termes du règlement de fonctionnement et du document de prise en charge,
- Respecter l'organisation et les procédures définies,

- ▣ Respecter les équipements et matériels mis à sa disposition,
- ▣ Respecter les prescriptions d'hygiène de vie nécessaires,
- ▣ Respecter les personnels mis à sa disposition sans discrimination d'aucune sorte.

#### **Article 4. Les modalités de suspension et d'interruption de l'intervention**

##### **4.1. La suspension et la reprise des prestations**

L'intervention au domicile peut être suspendue à l'initiative du bénéficiaire :

- ▣ En cas d'**absence temporaire** ou pour **convenance personnelle**
  - Pour le SAAD, en cas d'absence temporaire, tout changement de planning du fait du bénéficiaire qui n'a pas été signalé à l'avance en respectant ce délai de prévenance **de 48 h** fait l'objet d'une facturation, sauf cas de force majeure.
  - Pour convenance personnelle, le bénéficiaire doit avertir le service par écrit, en respectant un délai de prévenance **d'au moins quinze jours**.
  - L'intervention est rétablie à la date programmée du retour de la personne, après information du bénéficiaire sa famille ou son représentant légal.
- ▣ En cas de **force majeure** (hospitalisation du bénéficiaire par exemple)

*En cas de suspension suite à l'hospitalisation du bénéficiaire, celui-ci, sa famille ou son représentant légal doit avertir le service dès que possible. L'identité de l'établissement d'accueil doit être communiquée.*

A cette occasion, il sera vérifié si l'autonomie de la personne est toujours compatible avec les moyens humains et organisationnels d'intervention dont dispose le service.

#### **Article 5. Les modalités d'expression des usagers**

##### **5.1. L'évaluation de la qualité du service et de la satisfaction des bénéficiaires**

Les services de l'ADAR sont engagés dans une démarche continue d'amélioration de la qualité.

Ils sont reconnus dans la qualité qu'il délivre, dans son organisation, son management et de ses interventions.

L'ADAR est Certifié ISO 9001 version 2008 pour l'ensemble de l'association Management de la qualité.

Le SAAD est en plus certifié QUALISAP Veritas sur ses métiers.

Afin d'associer les bénéficiaires au fonctionnement du service, des enquêtes de satisfaction sont régulièrement réalisées.

Un bilan sera réalisé chaque année et communiqué aux bénéficiaires et aux intervenants du service. Il présentera les résultats de l'enquête et les actions à mettre en œuvre pour l'amélioration continue de la qualité.

#### **Article 6. Assurances et responsabilité**

Le bénéficiaire doit contracter, pour sa part, une assurance responsabilité civile.

## La personne de confiance

### Annexe 1 : Rappel des principales missions de la personne de confiance mentionnée à l'article L. 1111-6 du code de la santé publique

Dans le cadre d'une prise en charge par le système de santé (par exemple, en cas d'hospitalisation), la personne de confiance mentionnée à l'article L. 1111-6 du code de la santé publique peut exercer les missions suivantes :

**Lorsque vous pouvez exprimer votre volonté**, elle a une mission d'accompagnement  
La personne de confiance peut si vous le souhaitez :

- Vous soutenir dans votre cheminement personnel et vous aider dans vos décisions concernant votre santé ;
- Assister aux consultations ou aux entretiens médicaux : elle vous assiste mais ne vous remplace pas ;
- Prendre connaissance d'éléments de votre dossier médical en votre présence : elle n'aura pas accès à l'information en dehors de votre présence et ne devra pas divulguer des informations sans votre accord.

Il est recommandé de lui remettre vos directives anticipées si vous les avez rédigées : ce sont vos volontés, exprimées par écrit, sur les traitements que vous souhaitez ou non, si un jour vous ne pouvez plus vous exprimer.

**Si vous ne pouvez plus exprimer votre volonté**, elle a une mission de référent auprès de l'équipe médicale :

La personne de confiance sera la personne consultée en priorité par l'équipe médicale lors de tout questionnement sur la mise en œuvre, la poursuite ou l'arrêt de traitements et recevra les informations nécessaires pour pouvoir exprimer ce que vous auriez souhaité.

Enfin, en l'absence de directives anticipées, le médecin a l'obligation de consulter votre personne de confiance dans le cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté afin de connaître vos souhaits relatifs à la fin de vie. A défaut de personne de confiance, un membre de votre famille ou un proche serait consulté.

Elle sera votre porte-parole pour refléter de façon précise et fidèle vos souhaits et votre volonté, par exemple sur la poursuite, la limitation ou l'arrêt de traitement.

Elle n'exprime pas ses propres souhaits mais rapporte les vôtres. Son témoignage l'emportera sur tout autre témoignage (membres de la famille, proches...).

Si vous avez rédigé vos directives anticipées, elle les transmettra au médecin qui vous suit si vous les lui avez confiées ou bien elle indiquera où vous les avez rangées ou qui les détient.

La personne de confiance peut faire le lien avec votre famille ou vos proches mais en cas de une contestation, s'ils ne sont pas d'accord avec vos volontés, son témoignage l'emportera.

Elle n'aura pas la responsabilité de prendre des décisions concernant vos traitements, mais témoignera de vos souhaits, volontés et convictions : celle-ci appartient au médecin, sous réserve de vos directives anticipées, et la décision sera prise après avis d'un autre médecin et concertation avec l'équipe soignante.

*Nota. - Dans le cas très particulier où une recherche biomédicale est envisagée dans les conditions prévues par la loi, si vous n'êtes pas en mesure de vous exprimer, l'autorisation de votre personne de confiance sera en revanche requise.*