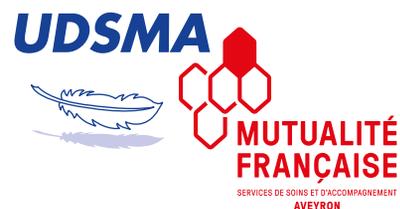


LIVRET D'ACCUEIL

SERVICES

À DOMICILE



Nous prenons grand soin de vous

Services A Domicile

Association loi 1901

Agrément du Conseil Départemental

Services à domicile

1. L'UDSMA-Mutualité Française Aveyron.....	P1
2. Principes Ethiques.....	P2
3. L'association UDSMA-Services A Domicile.....	P4
➔ Notre histoire	
➔ Notre finalité	
➔ Nos publics	
➔ Nos différents services	
4. les missions des différents intervenants.....	P5
➔ La responsable de secteur	
➔ L'assistante de secteur	
➔ La technicienne d'intervention sociale et familiale (TISF)	
➔ L'aide à domicile	
➔ La garde d'enfants	
5. les différents modes de services.....	P7
➔ Le mode prestataire	
➔ Le mode mandataire	
6. les étapes de la prise en charge.....	P9
➔ Accueil	
➔ Analyse de la demande	
➔ Offre de services	
➔ Aides financières	
➔ Démarches administratives	
➔ L'intervention au domicile	
➔ La fin du service	
7. Vos questions.....	P12
➔ Les interlocuteurs	
8. Nos engagements.....	P13
9. Vos engagements.....	P14
10. les comités.....	P15
11. les autres services.....	P16
Charte des droits et libertés de la personne accueillie.....	P17



1. L'UDSMA-Mutualité Française Aveyron

L'UDSMA-Mutualité Française Aveyron est une entreprise d'économie sociale fondée sur les valeurs de solidarité, liberté, démocratie et responsabilité dont la philosophie s'exprime dans une phrase : «Nous prenons grand soin de vous».

Elle est régie par le code de la Mutualité et propose des prestations d'accompagnement, de services et de soins accessibles à la totalité de la population aveyronnaise.

L'UDSMA MFA est structurée en deux pôles :

- Pôle du Domicile de l'Autonomie et des Parcours (DAP), composé :
 - D'un établissement de santé d'Hospitalisation à Domicile
 - De Soins et de Services A Domicile
 - De structure d'hébergement (EHPAD, unité de vie)
 - D'une MAIA
- Pôle des Biens Médicaux et des Services, composé :
 - D'une Filière Optique / Audio
 - D'une Filière Dentaire
 - D'un organisme de formation : E-Santé formation

L'UDSMA-Mutualité Française Aveyron est dans une démarche qualité gestion des risques depuis plusieurs années.

Plusieurs certifications ont été délivrées sur l'ensemble de nos activités / services :

- la certification NF Services aux personnes pour l'Association UDSMA Services à Domicile,
- l'Etablissement de Santé, Hospitalisation à Domicile a été certifié par la Haute Autorité de Santé,
- la certification Qualioptic par Bureau Véritas,
- le référencement Datadock de E-santé formation.

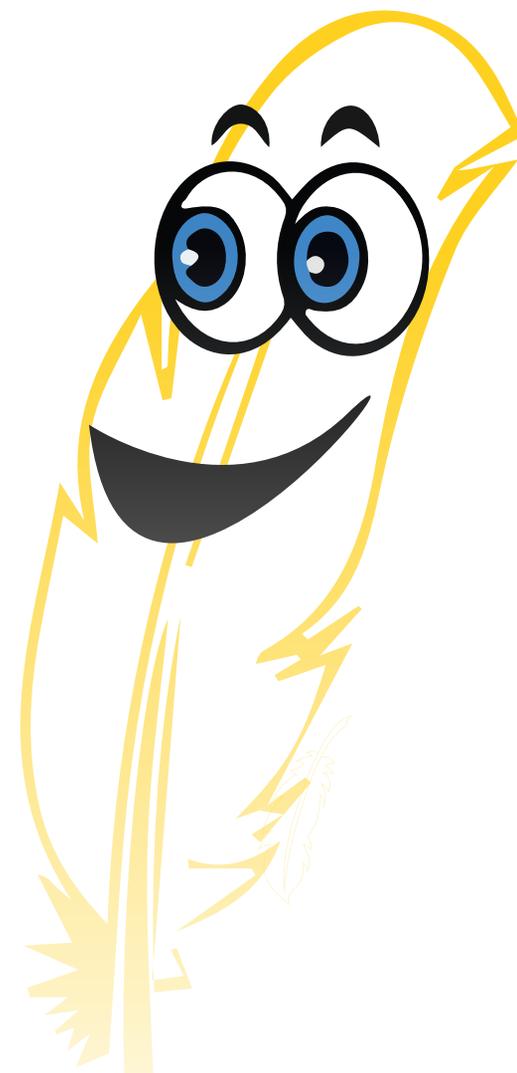
Cet engagement est formalisé au travers de la Politique Qualité. Celle-ci rappelle la vocation de L'UDSMA-Mutualité Française Aveyron et met en avant ses engagements auprès des usagers :

- offrir des prestations selon le libre choix et les besoins
- informer sur l'ensemble des prestations offertes
- mettre à disposition une équipe pluridisciplinaire et compétente
- prendre en compte la satisfaction des clients et les remontées d'information des salariés
- maintenir la dynamique qualité de service dans le temps
- déployer une démarche de prévention et de gestion des risques.

La Politique Qualité définit les axes stratégiques que doit suivre l'entreprise.

Elle est «la pièce maitresse» du Système de Management Qualité et détermine les directives à adopter pour l'ensemble du personnel.

Elle est connue et communiquée en interne, en externe et revue autant de fois que nécessaire par la Direction. Le document est consultable sur le site internet de l'UDSMA www.udsma.tm.fr.



2. Principes Ethiques

PRINCIPES ÉTHIQUES

DES SERVICES À DOMICILE UDSMA-Mutualité Française Aveyron

Les principes éthiques des Services à Domicile affirment que le client est une personne, quels que soient sa situation, son état de santé physique ou psychique, son niveau d'intégration sociale.

Ces principes se déclinent au travers de trois éléments fondamentaux :

une attitude générale de respect envers le client/usager :

Elle implique réserve et discrétion pour tout membre de l'entité et à tout moment de la prestation du service. Cette attitude se décline en prenant en compte tout l'éventail des droits du client/usager à savoir :

- le respect de la personne, de ses droits civiques, de ses opinions et convictions notamment politiques, et de ses croyances religieuses,
- le respect de son espace de vie privée, de son intimité, de son intégrité, de sa dignité, de ses biens,
- le respect de sa culture, de son choix de vie et de son projet de vie quand il est formulé,
- le respect de la confidentialité des informations confiées à l'entité,
- le droit au libre accès aux informations contenues dans son dossier et leur éventuelle rectification.

une intervention « individualisée » :

L'intervention « individualisée » s'accomplit selon une approche globale de la personne et un principe d'ajustement continu de la prestation aux besoins et attentes de la personne.

Pour offrir de façon permanente un service adapté à la demande de l'utilisateur, l'association UDSMA Services à Domicile s'engage à veiller à une évaluation des besoins exprimés, voire latents, à proposer une offre élaborée avec l'utilisateur et à assurer, si nécessaire, une approche coordonnée avec d'autres entités, d'autres professionnels. Ceci participe à la transparence de son action pour l'utilisateur. Elle peut proposer ses services aux personnes en situation de précarité sociale, d'urgence, d'isolement, même si elles n'en font pas la demande directement. Dans tous les cas elle veillera à limiter son offre à leurs besoins.

L'association est attentive aux problèmes de maltraitance, aux situations pouvant mettre en danger physique ou psychologique les personnes. Elle veille à la prévention de ces situations, et réalise un signalement lorsque c'est nécessaire, selon les dispositions prévues et communiquées, auprès des organismes ou autorités ayant compétences pour recevoir ces informations.

L'association utilise la méthodologie professionnelle adaptée à l'utilisateur : l'aider à faire, lui apprendre à faire, faire à sa place, etc.

une relation triangulaire :

La relation triangulaire protège l'utilisateur et l'intervenant. Il s'agit d'une relation entre le bénéficiaire du service, l'intervenant et un « référent » qui représente l'association.

Le caractère triangulaire de cette relation assure plusieurs fonctions :

- une fonction de protection du bénéficiaire, par le référent face à d'éventuelles pratiques abusives ou insatisfaisantes ;
- une fonction de protection de l'intervenant, en l'aidant à distinguer une relation professionnelle d'une relation interpersonnelle, à maintenir une juste distance professionnelle et à éviter autant une relation excessivement centrée sur l'affectivité qu'une relation trop indifférente, excessivement centrée sur la technicité.

Le référent s'assure de la bonne réalisation du service dans le respect des règles professionnelles et déontologiques

Réf : PR2 – Doc.5 – Version 7 Date de validation : 21/07/20



Nous prenons grand soin de vous



Services A Domicile
Association loi 1901

ENGAGEMENTS

DES SERVICES À DOMICILE UDSMA-Mutualité Française Aveyron

La structure garantit la protection du personnel notamment vis-à-vis du harcèlement ou toutes formes de discrimination. Elle s'assure que l'ensemble de ces principes éthiques est :

- retranscrit et diffusé sous une forme adaptée aux clients/usagers et au personnel de l'entité,
- mis en oeuvre par l'ensemble du personnel.

La structure s'engage à inscrire son action dans un cadre lui permettant de veiller à :

- l'application opérationnelle de ces principes éthiques,
- des conditions propices à l'écoute et à l'expression du client/usager,
- une transparence du contenu et/ou des objectifs de l'intervention du client/usager, afin de garantir à tout moment sa compréhension, son consentement éclairé et son libre choix, tout en tenant compte des décisions de justice et des mesures de protection judiciaire,
- une approche globale et coordonnée lorsque la situation le nécessite,
- l'élaboration d'une prestation individualisée par une implication et une participation du client/usager et/ou de son représentant légal,
- un ajustement continu de la prestation aux besoins et attentes du client/usager,
- une juste distance de la prestation aux besoins et attentes du client/usager,
- une sécurité des personnes à travers une relation protégeant à la fois le client/usager d'éventuelles pratiques satisfaisantes ou malveillances, et protégeant l'intervenant de toutes situations à risques.

Réf : PR2 – Doc.5 – Version 7 Date de validation : 21/07/20



Nous prenons grand soin de vous



Services A Domicile
Association loi 1901

3. L'Association UDSMA-Services à domicile

➔ Notre histoire

En 1976, l'association «Aide et Soins à domicile» de Rodez rejoint l'entreprise UDSMA qui crée l'activité des services à la personne.

L'association UDSMA-Services à Domicile est fondée en 1999.

Elle va s'étendre sur d'autres secteurs : Villefranche de Rouergue en 1987, Saint-Affrique en 1997, Espalion en 2010.

C'est une association Loi 1901, a but non lucratif, disposant d'un agrément* au titre du service aux personnes SAP/423 428 333 le 23/05/2013 et d'une autorisation du Conseil Général N°04 410.

Le mandat de gestion a été confié à l'UDSMA- Mutualité Française Aveyron.

* délivré par la DIRECCTE : Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du travail et de l'Emploi

➔ Notre finalité

Soutenir, chez elles, les personnes fragilisées, les familles en difficulté, tout en respectant et en préservant leur autonomie.

Plus globalement, il s'agit d'aider à leur domicile, les différents publics concernés.

L'intervention effectuée au domicile se fait en coordination avec les professionnels des secteurs sanitaires et médico-sociaux pour une prise en charge globale.

➔ NOS PUBLICS

Nos services interviennent de la naissance à la fin de vie auprès :

- des nourrissons,
- des enfants,
- des adultes actifs,
- des familles,
- des séniors,
- des personnes handicapées,
- des personnes âgées.

➔ 4. NOS DIFFÉRENTS SERVICES

Nos prestations sont nombreuses et variées :

- La garde d'enfants (appui aux parents pour la garde et l'éveil des enfants et l'entretien du logement),
- Le service des Techniciennes d'Intervention Sociale et Familiale (soutien aux parents dans des moments difficiles : sortie de maternité, soutien à la parentalité),
- L'aide à domicile (aide aux tâches ménagères et aux actes de la vie quotidienne),
- La livraison de repas à domicile,
- La télé-assistance (en lien avec Présence Verte / MSA),
- Le service Dépan'âge (petit bricolage et petits travaux du logement, en lien avec l'ASAC),
- Vigilance à domicile (garde itinérante de nuit, passage sécurité en soirée),

4. Les missions des différents intervenants

➤ LA RESPONSABLE DE SECTEUR

La responsable de secteur a un rôle pivot entre l'intervenant à domicile et le client. Elle assure la mise en oeuvre et le suivi du plan d'aide en mobilisant les ressources humaines nécessaires.

➤ Ses Missions

- Evaluation des besoins du client et élaboration du plan d'aide personnalisée,
- Vigilance sur le bon déroulement du plan d'aide en coopération avec les équipes médico-sociales intervenant chez le client,
- Organisation ou supervision des interventions dans le respect de la législation du travail,
- Encadrement des intervenants à domicile et gestion des ressources humaines : recrutement, formation, évaluation des personnels.

➤ L'ASSISTANTE DE SECTEUR

Sous la responsabilité de la responsable de secteur, l'assistante de secteur organise les interventions à domicile.

➤ Ses Missions

- Accueil physique et téléphonique des clients et des salariés,
- Organisation des activités des intervenants à domicile : planification des interventions dans le respect de la législation du travail, information des salariés et des clients sur les interventions programmées à domicile,
- Suivi administratif des prises en charge des bénéficiaires,
- Autres tâches administratives : rédaction de courriers, classement de documents...

➤ LA TECHNICIENNE DE L'INTERVENTION SOCIALE ET FAMILIALE (TISF)

La Technicienne de l'Intervention Sociale et Familiale (TISF) est un travailleur social qui organise et/ou réalise, à partir du domicile, des activités de la vie quotidienne et assure une action socio-éducative auprès de publics fragilisés.

➤ Ses Missions

- Accompagnement et motivation de la personne, pour la réalisation des activités quotidiennes, qui rencontre des difficultés occasionnées par une maternité, un handicap, une séparation, une situation sociale difficile, en cas de maladie,
- Faciliter la vie quotidienne,
- Contribution à l'aménagement du logement et participation concrète aux activités domestiques de la vie quotidienne,
- Développement de la dynamique familiale et soutien à la fonction parentale,
- Accompagnement individuel ou dans le cadre d'actions collectives,
- Travail en collaboration avec les professionnels intervenant autour de la famille.



➔ L'AIDE A DOMICILE

L'aide à domicile intervient auprès de tout public : des familles, des seniors, des personnes handicapées, des personnes âgées en perte d'autonomie. Elle «aide à faire» en stimulant, en accompagnant ou «fait à la place» de la personne qui se trouve dans l'incapacité provisoire ou durable d'assumer seule les tâches et les actes essentiels de la vie quotidienne.

➤ Ses Missions

- Accompagnement et aide dans les actes essentiels de la vie quotidienne : se lever, s'habiller, s'alimenter, se laver, réalisation
- des courses, élaboration des repas, entretien du linge, entretien du logement,
- Accompagnement et aide dans les activités de la vie sociale et relationnelle : sorties, loisirs, démarches administratives.

Trois catégories de personnels pourront être amenées à intervenir auprès de vous :

➔ AGENT A DOMICILE

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.

➔ EMPLOYE A DOMICILE

L'Employé à Domicile réalise et aide à l'accomplissement des activités domestiques et administratives essentiellement auprès de personnes ne pouvant plus faire en totale autonomie et/ou rencontrant des difficultés passagères ; assiste et soulage les personnes qui ne peuvent faire seules les actes de la vie ordinaires de la vie courante.

➔ AUXILIAIRE DE VIE SOCIALE

L'Auxiliaire de Vie Sociale effectue un accompagnement social et un soutien auprès des publics fragiles dans leur vie quotidienne, 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 courante.

➔ LA GARDE D'ENFANTS

Elle intervient auprès des parents actifs dans l'accompagnement, la garde et l'éveil des enfants. Elle est titulaire d'un CAP petite enfance ou a suivi une formation spécifique sur la petite enfance.

➤ Ses Missions

- Garde des enfants en journée, tard le soir, tôt le matin, le mercredi, le week-end,
- Récupération des enfants à la sortie de l'école, de la crèche, de l'activité sportive culturelle...
 - Accompagnement aux activités culturelles, sportives, de loisirs...
 - Aide aux devoirs et animations : jeux de société, dessins, activités manuelles, éveil musical...
- Aide des enfants lors du lever (les habiller, les faire déjeuner...), au moment du coucher (bain, mettre en pyjama, lire une histoire, ...),
- Préparation et aide à la prise des repas,
- Autres tâches ménagères en attendant le retour des parents, ou pendant la sieste des enfants : rangement, repassage, ménage...

5. Les différents modes de services

L'association UDSMA-Services à Domicile propose ses services soit en mode prestataire, soit en mode mandataire.

Pour le service mandataire, le client est l'employeur de l'intervenante. L'association vient en appui sur les aspects administratifs (fiche de paie, déclaration URSSAF...)

Pour le service prestataire, c'est l'association qui met à la disposition du client, du personnel (salarié de l'UDSMA). Les services s'occupent de tout.

Le service mandataire peut venir en complément du service prestataire.

➔ Le mode PRESTATAIRE

Le mode prestataire est proposé à toutes personnes, quel que soit le niveau de dépendance, de handicap, ou le besoin d'interventions à domicile.

L'intervenant à domicile est employé et payé par le service prestataire, qui s'occupe de tous les aspects administratifs et légaux.

➤ Quels avantages pour le particulier ?

- Aucune responsabilité inhérente au statut d'employeur (le prestataire est l'employeur de l'intervenant à domicile),
- Garantie de disposer d'intervenants formés et qualifiés,
- Arrêt automatique du contrat en cas d'hospitalisation ou de décès de la personne aidée,
- Continuité de service (remplacement de l'intervenante lors de ses absences).

➤ Quelle répartition des responsabilités entre le service et le particulier

	Responsabilités du prestataire de service	Obligations en tant que particulier
Gestion des ressources humaines	<ul style="list-style-type: none">• Recruter et employer l'intervenant• Former l'intervenant• Gérer les plannings• Assurer la continuité de service	
Réglementaire / Légal	<ul style="list-style-type: none">• Appliquer la convention collective• Respecter le code du travail	
Démarches administratives	<ul style="list-style-type: none">• Etablir et envoyer la facture au particulier• Rédiger et signer le contrat de travail de l'intervenant à domicile• Elaborer les fiches de paie et rémunérer le salarié	<ul style="list-style-type: none">• Régler la facture envoyée par le prestataire pour la prestation effectuée
Conflits / Litiges avec le salarié	<ul style="list-style-type: none">• Gérer les conflits• Gérer et effectuer les procédures de licenciement	<ul style="list-style-type: none">• Prévenir le prestataire en cas de problèmes avec l'intervenant
Autres	<ul style="list-style-type: none">• Interrompre la facturation en cas d'absence ou de décès de la personne aidée• Assurer la coordination des différentes interventions à domicile	<ul style="list-style-type: none">• Informer au plus tôt le prestataire en cas d'absence prévue

➔ Le mode mandataire

L'intervenant à domicile est employé et payé par le client ; ils sont liés par un contrat de travail. Le mode mandataire s'adresse aux personnes qui sont prêtes à assumer les responsabilités inhérentes au statut d'employeur mais qui souhaitent être déchargées des responsabilités administratives.

➤ Les avantages pour le particulier

- Conseils et appuis fournis par le service mandataire (recherche du meilleur personnel en fonction des besoins),
- Procédure de recrutement simplifiée : la recherche et la sélection de candidats potentiels sont effectuées par le mandataire,
- Choix du salarié (le particulier étant l'employeur direct),

➤ Quelle répartition des responsabilités entre le service et le particulier

	Responsabilités du service mandataire	Obligations du particulier employeur
Gestion des ressources humaines	<ul style="list-style-type: none"> • Sélectionner et proposer du personnel susceptible de tenir l'emploi • Veiller à ce que la qualification et les compétences du personnel correspondent aux besoins du particulier 	<ul style="list-style-type: none"> • Choisir et embaucher l'intervenant à domicile parmi les candidats présentés par le mandataire. • Gérer les absences (congrés payés, maladie,...) de l'intervenant
Réglementaire / Légal	<ul style="list-style-type: none"> • Informer le particulier des obligations légales qu'il est tenu de respecter en tant qu'employeur 	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la convention collective du particulier employeur • Respecter le code du travail (congrés payés,...) • Déclarer son activité • Respecter les délais légaux de préavis ou, à défaut, verser les indemnités prévues • Régler les frais de gestion du mandataire • Respecter les obligations légales et conventionnelles en matière de rémunération • Régler le salaire de l'intervenant • Paiement des cotisations sociales
Démarches administratives	<ul style="list-style-type: none"> • Accomplir les formalités administratives, les déclarations sociales et fiscales, au nom et pour le compte du particulier. • Conserver, pendant la durée du mandat, les documents liés à la relation de travail avec le salarié (bulletins de paie, contrats de travail,...) 	
Conflits / Litiges avec le salarié		<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les conflits • Gérer et mettre en place les procédures de licenciement
Autres	<ul style="list-style-type: none"> • Orienter le particulier vers le service le plus adapté à partir de l'évaluation de son besoin 	<ul style="list-style-type: none"> • En cas d'absence (hospitalisation,...) ou de décès de la personne aidée, le particulier et ses héritiers continuent à verser le salaire à l'intervenant

6. Les étapes de la prise en charge

➔ ACCUEIL

La demande peut être adressée :

- physiquement dans différents points d'accueil ou permanences*
- par téléphone*
- par mail*
- sur le site Internet www.udsmatm.fr

* Voir listing en fin de livret

- Chaque demande est enregistrée telle qu'elle est exprimée.
- Si la demande ne peut pas être traitée par les services à domicile, elle est réorientée vers le service adéquat.

➔ ANALYSE DE LA DEMANDE

Une fois enregistrée, la demande est reformulée afin de s'assurer que les attentes du client soient bien comprises. Un rendez-vous est convenu pour permettre une évaluation individualisée.

➔ OFFRE DE SERVICES

L'association propose des services à domicile répondant aux demandes et aux besoins qui ont été évalués. Elle s'assure que les compétences et les moyens qui peuvent être mis en oeuvre sont en adéquation avec la prestation attendue.



➔ AIDES FINANCIÈRES

Pour le financement de la prestation, plusieurs aides financières sont possibles :

➤ GARDE D'ENFANTS

- CAF/MSA : Prestations d'Accueil du Jeune Enfant (PAJE), complément du libre choix de mode de garde
- CESU préfinancé

➤ TISF

- CAF/MSA
- Conseil Général
- Mutuelles/Assurances
- CESU préfinancé

➤ FAMILLES

- CPAM
- CAF/MSA
- Conseil Général
- CESU préfinancé

➤ PERSONNES HANDICAPÉES

- Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH).
- Prestation Compensatrice du Handicap.
- CAF/MSA
- Conseil Général
- Mutuelles/Assurances
- CPAM
- L'agence nationale de l'amélioration du logement

➤ SENIORS

- Caisses de retraite principales et complémentaires
- Mutuelles/Assurances
- CESU préfinancé

➤ PERSONNES ÂGÉES

- Conseil Général (APA)
- Caisses de retraite principales et complémentaires
- Mutuelles/Assurances
- CESU préfinancé

L'association intervient auprès de TOUS LES PUBLICS même s'ils ne bénéficient pas d'aides financières.

POUR TOUS LES PUBLICS, POSSIBILITÉ DE BÉNÉFICIER DE RÉDUCTIONS D'IMPÔTS OU DE CRÉDITS D'IMPÔTS.

➔ DÉMARCHES ADMINISTRATIVES

Le tarif indicatif est notifié sur le devis. Ce tarif s'applique sous réserve de l'exactitude des ressources financières et de l'accord des organismes financeurs.

Le client s'engage et atteste sur l'honneur l'exactitude des informations fournies. L'association se dégage de toute responsabilité en cas de fraude ou d'informations erronées.

Pour toutes interventions du service souhaitées avant la notification de la prise en charge, le client s'engage à régler les heures effectuées par le service au plein tarif en vigueur.

A l'issue de toutes les démarches, un contrat d'intervention à domicile est établi.

➔ L'intervention AU DOMICILE

L'association UDSMA-Services à domicile propose une professionnelle adaptée à la mission confiée et travaillant en coordination avec les acteurs du secteur sanitaire et social.

► Nos interventions s'effectuent :

- Dans les 24 heures sous réserve de notification de prise en charge ou engagement de paiement du tarif en vigueur selon le devis établi par notre service.
- 7 jours sur 7
- Dimanche et jours fériés

La répartition et les heures d'interventions prévues dans un plan d'aide peuvent être modifiées à la demande du client et également à la demande du service dans les cas d'urgence ou en fonction des disponibilités de personnel.

Le client est informé par le service de toutes modifications (cette information se fera par courrier ou par téléphone).

Le nombre d'interventions peut être augmenté ou diminué à la demande du client et/ou selon le nombre d'heures accordées par la prise en charge des organismes financeurs.

- Un cahier de liaison est mis à disposition au domicile du client.

► Dispositions particulières

- La participation financière est révisable en fonction de l'évolution du taux horaire et de la participation de l'organisme financeur.
- Le client désirant un nombre d'heures supérieur à la prise en charge s'engage à régler ces heures au taux horaire en vigueur, correspondant au plein tarif.
- Toute intervention pourra être interrompue si la prise en charge ne correspond pas au plan d'aide ou ne répond pas à la sécurité de la personne aidée ou de la salariée.

➔ LA FIN DU SERVICE

Elle peut résulter d'un accord consensuel de fin de prise en charge lié à :

- Un changement de situation (déménagement, entrée à l'école, entrée en EHPAD...)
- Un nouveau mode de garde ou d'aide
- Un arrêt des prises en charge par les organismes financeurs
- Une amélioration de l'état de santé
- Une hospitalisation
- Un décès ...



7. Vos questions ?

➔ Les interlocuteurs :

- **L'intervenante à domicile pour :** définir précisément les tâches à accomplir et leur ordre de priorité.
- **La responsable de secteur pour répondre à :**
 - une demande d'intervention à domicile,
 - une modification de la nature de l'intervention,
 - une demande des services complémentaires liés au maintien à domicile,
 - un ajustement de la prise en charge en cas de difficultés avec la personne qui a été choisie pour intervenir au domicile.
- **L'assistante de secteur pour répondre à :**
 - une modification des horaires d'intervention,
 - un remplacement de l'intervenante.
- **La responsable de service pour répondre à :**
 - toutes questions concernant l'ensemble des services à domicile,
 - toute réclamation,
 - la mise à disposition de la liste des personnes qualifiées selon l'art L311.5 du code de l'action sociale et des familles.
- **Le Service Administratif et Comptable pour répondre à :**
 - toutes questions de facturation ou ayant un lien avec la prise en charge financière ou la fiscalité.

8. Nos engagements

L'ASSOCIATION S'ENGAGE À :

- répondre aux attentes et besoins du client en demandant au personnel un respect scrupuleux des règles déontologiques, du secret professionnel, ainsi qu'une réelle neutralité politique ou religieuse.
- garantir aux individus un droit d'accès et de rectification pour les informations les concernant. Tous ces renseignements font l'objet de la plus grande confidentialité. Le personnel est tenu à la plus grande discrétion. Les renseignements demandés lors de l'inscription à l'UDSMA-Services à Domicile sont traités par informatique et soumis à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.
- demander à son personnel d'observer les mesures d'hygiène et de sécurité ainsi que les prescriptions de la médecine du travail qui résultent de la réglementation en vigueur, conformément au règlement intérieur de l'association.
- former les intervenantes non qualifiées sur les principes de base d'ergonomie, les différentes méthodes de manutention, les techniques d'aide aux activités motrices et aux gestes de la vie quotidienne avec ou sans appareillage.
- informer ses intervenantes à domicile de l'interdiction de recevoir des clients toutes délégations de pouvoir sur leurs avoirs, biens ou droits, toutes donations, tous dépôts de fonds, bijoux ou valeurs.
- proposer une remplaçante dans un délai maximal de 48 heures, en cas d'absence de l'intervenante. Ce remplacement peut modifier le nombre, la répartition et l'heure des interventions. Le client est informé de ces changements et peut alors refuser la proposition.
- assurer une évaluation au domicile du client et une ré-évaluation à un mois ainsi que pour toutes modifications de situation. Une ré-évaluation biannuelle est effectuée pour le service garde d'enfant.
- adapter le profil des intervenants aux besoins identifiés lors de l'évaluation en fonction des spécificités de la prise en charge.
- contacter par téléphone le client dans les semaines qui suivent le début de l'intervention pour vérifier si l'aide apportée est conforme à son attente.
- veiller à la bientraitance : l'intervenante à l'obligation de signaler à sa hiérarchie tout mauvais traitement y compris lorsque les agissements ou privations sont le fait d'un tiers ou d'un autre salarié. Les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires.
- fournir une attestation annuelle pour la déclaration fiscale conformément à la législation en vigueur qui correspond à l'ensemble des montants fiscalement reconnus facturés et acquittés à l'association au cours de l'exercice concerné.
- souscrire une assurance responsabilité civile, pour couvrir les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile encourue par l'assuré en raison des dom-

mages causés au tiers dans l'exercice des activités déclarées.

- récupérer les clefs du domicile du client, si cela est nécessaire. Après décharge, elles seront répertoriées confidentiellement.
- envoyer, annuellement, un questionnaire de satisfaction afin d'apprécier la qualité des prises en charge, de prendre en compte les suggestions, réflexions et souhaits des clients et/ou de leur entourage, d'améliorer les prestations.

PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES :

A l'occasion de la prise en charge/prestation dont vous bénéficiez, des données personnelles vous ont été demandées et sont intégrées dans votre dossier papier ou informatisé.

Tout au long de la prise en charge/prestation, votre dossier sera enrichi par les personnels de l'association. La collecte de ces informations est limitée à ce qui est nécessaire pour assurer le suivi de votre dossier.

Dans le cadre du Règlement Général Européen de Protection des Données (RGPD) vous disposez de plusieurs droits destinés à protéger votre vie privée et à garantir l'exactitude des données vous concernant :

- droit d'opposition,
- droit d'accès,
- droit de rectification,
- droit d'effacement des données ou « droit à l'oubli »,
- droit à la limitation du traitement,
- droit à la portabilité des données,
- droit de réclamation auprès de la CNIL.

Vous trouverez en annexe du livret d'accueil, une fiche d'information complémentaire sur le traitement des données personnelles.

DÉMARCHE QUALITÉ DES SERVICES À DOMICILE :

Fruit d'un travail d'équipe cette démarche qualité est portée par l'ensemble des professionnels. Elle est basée sur un programme annuel d'amélioration de la qualité ayant pour objectif de vous satisfaire.

Vos avis sont importants pour nous aider à améliorer nos prestations. Dans cette optique, une enquête de satisfaction vous est envoyée annuellement. Elle permet de vérifier la qualité des prises en charge, de prendre en compte les suggestions, réflexions et souhaits des usagers et/ou de leur entourage afin d'améliorer les prestations.

QUELQUES CONTACTS UTILES :

- Agence nationale pour l'amélioration de l'habitat :
www.anah.fr
- Allo maltraitance 39 77



9. Vos engagements

LE CLIENT S'ENGAGE À :

- remplir et à remettre au prestataire les informations nécessaires relatives à la constitution du dossier. Il atteste l'exactitude des informations fournies.
- faciliter l'exécution de la prestation, respecter les jours, les heures et la durée des interventions programmées. Dans le cas d'un empêchement de nature à annuler l'exécution de l'intervention, le client s'engage à informer le prestataire. Toute prestation non décommandée sera considérée comme due, excepté, les situations d'urgence (hospitalisation non prévue, décès).
- informer l'association dans le cas d'une absence de nature entraînant la suspension ou l'annulation de l'intervention. Pour toute prestation non décommandée sauf situation exceptionnelle (hospitalisation, décès), une heure au plein tarif en vigueur est facturée.
- informer le service 48h à l'avance pour toute reprise d'intervention après interruption (de courte ou longue durée) .
- communiquer les coordonnées du référent familial, du médecin de famille en cas d'urgence.
- financer les kilomètres notés sur la feuille de présence, mensuellement. Les heures consacrées au déplacement extérieur (promenade, courses...) sont considérées comme des heures de travail (l'intervenante a souscrit une assurance usage affaire).
- fournir le matériel correctement adapté aux travaux demandés ainsi qu'une paire de gants « ménagers » et tous les produits ménagers en quantité suffisante.
- Si ce matériel n'est pas mis à la disposition de l'intervenante, l'intervention sera interrompue.
- Par mesure d'hygiène, si la paire de gants n'est pas mise à la disposition de l'intervenante par le client, l'association procèdera à l'achat et facturera le remboursement au client.
- informer le service par écrit afin de trouver une solution satisfaisante pour les deux parties, en cas d'insatisfaction concernant le déroulement de la prestation de l'intervenante.
- ne pas fournir de travail à son intervenante pour qu'elle le réalise à son domicile personnel (lessive, repassage, couture etc...).
- ne pas remettre d'argent liquide à la personne qui intervient au domicile, ni confier la carte bancaire avec le code secret, ni remettre un chèque non rempli et pré-signé.

10. Les comités

➔ LE CLIN/EOH :

Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) est une sous-commission de la CME (Conférence Médicale d'Établissement). Il définit la politique et les orientations en matière de prévention des infections associées aux soins (infections nosocomiales). Cette équipe pluridisciplinaire valide tous les documents de bonnes pratiques en matière de soins, organise la surveillance du risque infectieux et peut être contactée à tout moment pour tout problème relatif aux risques infectieux (épidémie par exemple). Elle élabore un programme annuel d'actions et valide le rapport d'activité.

L'Équipe Opérationnelle d'Hygiène composée de professionnels formés à l'hygiène hospitalière est chargée de la mise en œuvre des missions définies par le CLIN parmi lesquelles :

- Surveillance épidémiologique
- Évaluation des pratiques des professionnels
- Actions de prévention et de formation
- Elaboration ou réactualisation de protocoles de soins en fonction des recommandations nationales...

➔ LE CLUD :

Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) coordonne les actions de lutte contre la douleur menées au sein de l'établissement. Il est constitué d'une équipe pluridisciplinaire médicale et paramédicale intégrant des experts formés spécifiquement à la prise en charge de la douleur.

Dans le but d'améliorer la qualité de la prise en charge préventive, curative et palliative de la douleur aiguë ou chronique des patients, il a pour mission entre autres :

- d'évaluer les pratiques en matière d'évaluation et de prise en charge de la douleur
- de rédiger ou valider les protocoles de soins concernant la thématique douleur
- de promouvoir et développer les actions de formation continue des personnels soignants de l'établissement

➔ LE CLAN :

Le Comité de Liaison Alimentation Nutrition (CLAN) est en charge de coordonner les actions de prévention et d'éducation (en matière de nutrition) orientées vers les professionnels et les patients ou leur entourage et en lien avec le Programme National Nutrition Santé. Il est constitué d'une équipe pluridisciplinaire : experts dans le domaine de la nutrition comme diététicienne, responsable de cuisine et professionnels de santé comme médecin ou infirmier(e).

Sa mission principale est l'élaboration d'outils pour améliorer l'évaluation des troubles nutritionnels et sa prise en charge parmi lesquels on peut citer :

- Création de fiches de conseils alimentaires ciblés sur les problématiques des patients pris en charge
- Réalisation d'ateliers pratiques : diabète, alimentation mixée...

➔ LE COMITÉ ÉTHIQUE :

Composé de professionnels de santé médicaux et paramédicaux, il a pour mission essentielle :

- d'identifier les problèmes d'éthique rencontrés dans les établissements
- de favoriser la réflexion sur le sens du « prendre soin »
- de diffuser en interne des travaux de réflexions
- de promouvoir la réflexion éthique sur les établissements membres.

Les CLAN, CLUD et Comité Ethique ont un périmètre inter-établissement et intègrent, à minima, les structures suivantes : Hôpital intercommunal Espalion/Saint Laurent d'Olt, Hôpital intercommunal du Vallon, Hôpital Etienne Rivé de Saint Geniez d'Olt, HAD 12, réseau Palliance 12.



11. Les autres services

➔ De l'association UDSMA-Services à Domicile :

- Télé Assistance
- Repas à Domicile
- Vigilance

cf page3

➔ De l'UDSMA-Mutualité Française Aveyron :

- Hospitalisation à Domicile
- Services de soins infirmiers à domicile (SSIAD)
 - Soins à l'acte (injections, pansements...)
- Etablissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD)
 - Écouter Voir Optique Mutualiste
 - Écouter Voir Audition Mutualiste
 - Centres de Santé Dentaire



CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

Article 1er

Principe de non-discrimination

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.

Article 2

Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté

La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

Article 3

Droit à l'information

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine.

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation.

La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

Article 4

Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection juridique 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 délivrés 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.

Pour information, la personne a la possibilité de se faire assister dans ces démarches par une personne (préalablement désigné comme personne de confiance).

Par ailleurs, l'association UDSMA offre la possibilité d'assurer elle-même le montage des dossiers de demande de prise en charge financière liés à la prestation demandée

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 du personnel ou des personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes.

Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

Article 8

Droit à l'autonomie

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées.

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

Article 9

Principe de prévention et de soutien

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

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

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

Article 10

Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie

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

Article 11

Droit à la pratique religieuse

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

Article 12

Respect de la dignité de la personne et de son intimité

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti. Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.





Nous prenons grand soin de vous



Services aux personnes à domicile (NF 311)

Cette marque prouve la conformité à la norme NF X 50-056 et garantit que le respect de : principes éthiques, l'accueil, l'analyse de la demande, l'élaboration de l'offre de service, le devis, le contrat, les dispositions pour l'intervention, les compétences des personnes, le suivi, le traitement des réclamations et l'analyse de la satisfaction du client sont contrôlés régulièrement

par
AFNOR Certification
11, rue Francis de Pressensé
93571 LA PLAINE SAINT DENIS CEDEX

Adhérent



Carré Santé Services
31 avenue de la Gineste
12000 Rodez
Tél. 05 65 73 59 12
www.udsmatm.fr

**Nous prenons grand
soin de vous**

