

LIVRET D'ACCUEIL

Màj le : jeudi 27 décembre 2018

AID83

AIDE INDIVIDUELLE À DOMICILE

« Pour servir votre vie au quotidien »

Bureau ouvert du lundi au vendredi
de 08h à 12h et de 14h à 17h



04 89 29 11 80



contact@aid83.org

EDITORIAL

AID 83, Aide Individuelle à Domicile, est une association loi 1901 qui a ouvert ses portes en 2009. Son objectif est d'aider toute personne, quel que soit son âge, son handicap, qu'il s'agisse d'une aide ponctuelle (grossesse, naissance, accident, hospitalisation, maladie...) ou d'un accompagnement durable pour les personnes âgées ou handicapées en perte d'autonomie.

Notre engagement est de vous apporter une prestation correspondant au mieux à vos attentes et à votre choix de vie dans un souci permanent de la qualité optimale et de continuité de service. Le sens de l'engagement et de responsabilité de nos équipes vous permettront de continuer à vivre chez vous dans les meilleures conditions matérielles et morales.

Notre activité d'aide et de maintien à domicile s'exerce en partenariat avec les organismes publics et suit les recommandations de la norme de qualité. Ainsi, l'Association est agréée par le Conseil Départemental du Var (412 rue Jean Aicard, 83015 Draguignan—tél. : 04 83 95 30 00) depuis le 15 septembre 2009 (numéro d'agrément N/150909/F/083/Q/0342), conventionnée par la CARSAT (convention n°83138300) et référencée auprès de caisses de retraite complémentaires, les mutuelles.

Après 5 ans d'exercice, son agrément a été renouvelé le 24 Mars 2014 par l'obtention de la certification SGS QUALICERT conformément au référentiel de certification de « service aux particuliers » (Réf: RE/SAP/07) et sous le numéro d'agrément : SAP511115081.

Les activités pour lesquelles AID 83 est certifiée sont :

- ▶ L'assistance aux personnes âgées ou aux personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile hors soins médicaux ;
- ▶ L'accompagnement des personnes âgées et des enfants de plus de trois ans dans leurs déplacements en dehors de leur domicile (promenades, transport, actes de la vie courante) ;
- ▶ L'entretien de la maison et travaux ménagers ;
- ▶ La préparation de repas à domicile, y compris le temps passé aux commissions.

Et enfin, depuis le 1^{er} janvier 2016, AID 83 est soumise à autorisation.

Notre équipe administrative est à votre service et se tient à votre disposition pour toutes informations complémentaires que vous souhaiteriez obtenir.

Nous vous remercions de votre confiance,

La Direction

SOMMAIRE

Présentation de l'association	1
Notre projet	2
L'accompagnement de confiance	3
Nos prestations de service	4
Votre interlocutrice privilégiée	6
Financement et prise en charge	7
Nos tarifs de base	9
Règlement de fonctionnement	11
Informations pratiques	12
Charte des droits et des libertés de la personne aidée	13
Caractéristiques certifiées	16

Présentation de l'Association AID 83

L'Association AID 83 exerce son activité sur le département du Var. Elle participe aux problèmes cruciaux de la perte d'autonomie définitive ou ponctuelle. Elle intervient également lors de sortie d'hospitalisation, de problèmes afférents aux personnes handicapées, de la solitude des personnes âgées et des difficultés rencontrées pour organiser une assistance à leur domicile.

La demande concerne l'agrément de l'Association, structure prestataire (l'intervenant à domicile est employé et rémunéré par AID 83 qui s'occupe également de tous les aspects administratifs et légaux) au titre de l'article L129-1 du Code du Travail, et du Décret n° 2005-1384 du 07 Novembre 2005.

Cette demande porte sur l'assistance aux personnes âgées de 60 ans et plus, aux personnes handicapées, aux autres personnes dès lors qu'elles ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile ou d'une aide à la mobilité dans l'environnement de proximité favorisant leur maintien à domicile.

- **L'EQUIPE ADMINISTRATIVE ENCADRANTE**
 - ▶ Mme Céline TREHIN - Directrice Comptable
 - ▶ Mme Océane ROZZONELLI - Responsable RH
 - ▶ Mme Sylvie CARDOSO - Coordinatrice

- **LES INTERVENANTS A DOMICILE**
 - ▶ Les agent(e)s à domicile
 - ▶ Les assistant(e)s de vie
 - ▶ Les auxiliaires de vie sociale

- **NOS SECTEURS D'INTERVENTION**
 - ▶ Le département du VAR (83)

- **FLOTTE AUTOMOBILE**
 - ▶ Cinq véhicules dont deux pour personnes à mobilité réduite

Notre projet

Notre projet est de permettre à toute personne fragilisée par l'âge, la maladie, le handicap, les difficultés sociales ou familiales, de rester à son domicile.

Nous souhaitons lui garantir une autonomie maximale, une existence digne, un accompagnement jusqu'au terme de sa vie, dans le respect de son intimité tout en apportant une aide aux personnes de l'entourage qui contribuent par leur action à la réalisation de ce choix de vie.

La réalisation de cet objectif repose sur une évaluation continue des besoins et des attentes de la personne et sur la mise à disposition de prestations adaptées.

« Intervenir à domicile n'est pas un acte anodin et demande respect, discrétion, réserve, délicatesse et une relation de confiance afin d'éviter que l'intervention ne soit vécue comme une intrusion ... La déontologie du secteur affirme que le bénéficiaire est une personne quels que soient sa situation, son état de santé physique ou psychique, son niveau d'intégration sociale et érige en principes : une attitude générale de respect impliquant réserve et discrétion, pour tout membre de l'entité et à tout moment de la prestation du service.

Elle se décline en prenant en compte tout l'éventail des droits du bénéficiaire :

- *Le respect de la personne, de ses droits fondamentaux ;*
- *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.*

(...) Les interventions sont individualisées selon une approche globale et un principe d'ajustement continu de la prestation aux besoins et attentes de la personne suivant les indications de la norme de service. »

L'accompagnement de confiance

AID 83 est une association pour l'accompagnement à domicile des personnes en perte d'autonomie dans un souci permanent de qualité optimale de la prestation et de la continuité de service.

- **NOS ATOUTS**

- ▶ **COMPETENCES**

Une équipe de professionnels confirmés à votre service 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

- ▶ **REACTIVITE**

Un premier contact sur rendez-vous avec notre Coordinatrice qui se rend à votre domicile pour évaluer vos besoins et établir le dossier de prise en charge.

Dès l'accord, nous mettons en place vos prestations en prenant soin de faire correspondre les compétences des intervenants à vos besoins. Un contrat vous sera également remis lors de la première intervention dans lequel sera notifié le détail des prestations à effectuer à votre domicile.

- **CONDITIONS DE REMPLACEMENT DES INTERVENANTS**

En cas d'absence de l'intervenant à domicile, notre Coordinatrice met en œuvre toutes les mesures nécessaires pour assurer la continuité des prestations.

En cas d'absence prévue, nous vous prévenons et nous vous proposons un remplacement avec votre accord. En cas de force majeure, nous nous efforcerons d'assurer le remplacement de l'intervenant absent dans les délais les plus brefs dès lors que nous sommes informés de son absence.

- ▶ **SECURITE**

Nous réagissons dans les plus brefs délais, et mettons à disposition si nécessaire une personne remplaçante, en cas de défaillance imprévue d'un de nos salariés.

- ▶ **QUALITE**

Les intervenants bénéficient d'une formation continue permanente et d'accompagnements sous forme de tutorat.

Des enquêtes de satisfaction vous seront envoyées chaque année. Elles nous permettent de vous consulter sur la qualité de nos services.

Nos prestations de service

- **ACCOMPAGNER ET AIDER À DOMICILE**

- ▶ Des personnes de retour d'hospitalisation.
- ▶ Des personnes en perte d'autonomie ou déjà dépendantes.
- ▶ Des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou syndrome apparenté.
- ▶ Des personnes handicapées.
- ▶ Des aidants familiaux qui ont besoin d'être soulagés dans les charges qui s'imposent à eux.
- ▶ Des familles rencontrant des difficultés ponctuelles liées à un évènement particulier (naissance, maladie, séparation, ...) ayant des répercussions sur la cellule familiale et la vie quotidienne.

- **UN EVENTAIL DE SERVICES**

- ▶ **Accompagnement et aide aux actes essentiels de la vie quotidienne** (aide à la toilette, aux soins personnels, à l'habillage, au coucher, aux courses, préparation de repas...)
- ▶ **Entretien et hygiène courants du logement** (entretien du linge, hygiène du logement : pièces du lieu de vie, vaisselle, réfrigérateur, maintenance courante du matériel ...)
- ▶ **Accompagnement et aide dans les activités de la vie sociale et relationnelle** (démarches administratives ou personnelles, courses, sorties extérieures, promenade, stimulation des capacités intellectuelles et motrices par les activités de la vie quotidienne...)

- **UNE MULTIPLICITE DE MISSIONS**

- ▶ Étudier les besoins de la personne à aider dans sa globalité et proposer une prestation adaptée.
- ▶ Étudier les possibilités de financement et établir les dossiers de prise en charge (APA, PCH, CARSAT, Mutuelles, ...).
- ▶ Proposer un personnel qualifié, discret et sélectionné selon les besoins exprimés.
- ▶ Assurer le suivi de l'évolution de la prestation.

- ▶ Respecter les habitudes de vie de la personne aidée.
 - ▶ Assurer la sécurité des personnes et des biens lors de la prestation (clefs, dommage au domicile, ...).
 - ▶ Justifier l'identité de l'intervenant grâce à une carte professionnelle.
 - ▶ Respecter les horaires, délais de prévenance, modalités de remplacement (conformément au contrat de prestation).
 - ▶ Assurer le suivi et la formation du personnel.
 - ▶ Accompagner la personne ou la famille dans les tâches administratives.
- **LA CAPACITE D'INTERVENIR EN URGENCE**
 - ▶ Gestion des sorties d'hospitalisation et mise en place rapide d'une aide suivant l'évolution de l'état de santé de la personne.

Ces actions s'inscrivent dans le schéma gérontologique du département et d'une coordination avec les professionnels de santé, les travailleurs sociaux et les équipes médico-sociale.

Votre interlocutrice privilégiée

Vous serez principalement en contact avec notre Coordinatrice qui a pour objectif de proposer les services les plus adaptés à vos besoins et qui a pour rôle de mettre en place les interventions, les plannings. Elle encadre chacun des intervenants à domicile.

- **SES MISSIONS EN TANT QUE CONSEILLERE TERRAIN**

- ▶ Vous rencontrez dans votre environnement personnel à votre domicile pour évaluer avec vous les besoins et constituer le dossier de prise en charge.
- ▶ Travailler en partenariat avec les services sociaux, les professionnels de santé, les tuteurs, les familles, etc.
- ▶ Établir le plan d'aide.
- ▶ Évaluer la qualité du service rendu.
- ▶ Réévaluer annuellement, ou au renouvellement, les besoins de la personne aidée et assurer ainsi un suivi périodique.
- ▶ Adapter la prestation à tout changement de situation de la personne aidée.
- ▶ Mettre en place l'intervention en coordination avec les intervenants extérieurs si nécessaire.
- ▶ Être à votre disposition sur rendez-vous, directement à votre domicile.

- **SES MISSIONS EN TANT QUE RESPONSABLE ORGANISATION / PLANNING**

- ▶ Mettre en place le ou les intervenants qualifiés répondant au plus près des besoins du plan d'aide défini.
- ▶ Encadrer les équipes d'intervenants.
- ▶ Établir les plannings d'interventions.
- ▶ Assurer les remplacements des intervenants.
- ▶ Assurer la continuité de l'intervention durant les congés et jours fériés.
- ▶ Suivre l'intervention.

Financement et prise en charge

- **POUR LES PERSONNES AGEES**

- ▶ **L'APA (Allocation Personnalisée d'Autonomie)**: aide sociale versée par le Conseil Départemental à toute personne âgée d'au moins 60 ans confrontée à des situations de perte d'autonomie et nécessitant le recours à des services réalisés par des tiers.
- ▶ **LA CARSAT Sud-est (Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail)**: les personnes pouvant bénéficier de cette aide doivent être retraitées du régime général de la Sécurité Sociale et doivent avoir exercé une activité professionnelle la plus longue au régime général.

- **POUR LES PERSONNES HANDICAPEES**

- ▶ Les diverses caisses de retraite, les mutuelles.
- ▶ **La PCH (Prestation de Compensation du Handicap)**: aide versée par le Conseil Départemental à toute personne reconnue handicapée dont le niveau d'autonomie nécessite la présence plus ou moins régulière d'une tierce personne à son domicile pour l'exécution des tâches de la vie courante.
- ▶ **L'ACTP (Allocation Compensatrice pour Tierce Personne)**

- **POUR LES PERSONNES DE TOUS AGES**

- ▶ **L'AEH (Allocation d'Éducation de l'Enfant Handicapé)**
- ▶ Les Compagnies d'Assurance et les Mutuelles.
- ▶ La Caisse Primaire d'Assurance Maladie.
- ▶ Le CESU délivré par les caisses de retraites, les organismes bancaires, les Comités d'entreprise, etc.).

Une participation financière peut rester à la charge du bénéficiaire en fonction de ses ressources.

Nos tarifs de base

- **PRESTATIONS A L'HEURE***

	Du lundi au samedi	Les dimanches et jours fériés
Accompagnements	20,80 €	25,80 €
Aide au coucher	20,80 €	25,80 €
Au-delà de 20 h	25,80 €	25,80 €
Aide aux repas	20,80 €	25,80 €
Aide à la toilette	20,80 €	25,80 €
Garde	20,80 €	25,80 €
Tâches ménagères	20,80 €	25,80 €

- **MOYENS DE PAIEMENT**

- ▶ En espèces
- ▶ Par chèque
- ▶ Par prélèvement
- ▶ Chèques CESU (frais CESU selon organismes payeurs à disposition au bureau)

- **FRAIS DE DEPLACEMENT**

- ▶ 0,50 € par prestation du lundi au samedi
- ▶ 1,00 € par prestation les dimanches et jours fériés
- ▶ 0,52 € le kilomètre pour les accompagnements

Ces informations ne sont données qu'à titre indicatif, un devis personnalisé et gratuit vous sera remis pour toutes prestations d'un montant supérieur à 100,00 € par mois

**Tarif avant déduction fiscale égale à 50 % de sommes engagées. Une attestation fiscale vous sera remise ; crédit d'impôt pour les ménages actifs ou chômeurs non imposables recourant aux services à la personne).*

Règlement de fonctionnement

1. PREAMBULE

En vertu de l'article L. 311-7 du code de l'action sociale et des familles et du décret N° 2003-1095 du 14 novembre 2003, le présent règlement a pour objectif de définir d'une part, les droits et obligations des personnes accueillies et d'autre part les modalités de fonctionnement des services.

Dans ce cadre, il rappelle les principes qui régissent l'accueil et la prise en charge ainsi que les modalités pratiques d'organisation et de fonctionnement.

Ces dispositions, qui visent à favoriser la qualité de la prise en charge seront mises en œuvre dans le respect des droits et libertés de la personne aidée.

2. VOTRE PRISE EN CHARGE ET SON EVOLUTION

Votre demande est subordonnée à la constitution d'un dossier administratif, à l'élaboration du plan d'aide et à la signature du contrat d'intervention à domicile, à la remise du livret d'accueil et à l'acceptation du présent règlement.

3. MODALITES D'INTERVENTION DU SERVICE

Les horaires, la fréquence et la durée des interventions sont déterminées, ensemble, lors de notre rencontre en fonction de vos besoins et des possibilités du service.

Le service s'engage à respecter au mieux les horaires prédéfinis lors de la signature du contrat d'intervention à domicile. En cas d'impossibilité d'intervention ou de changement d'horaire important, il s'engage à vous prévenir au plus tôt, et à organiser le remplacement sous 48 heures maximum.

Vous pouvez nous confier vos clés, elles seront répertoriées confidentiellement.

Cette remise de clés se fait sous votre responsabilité et nous ne pourrions être tenus responsables des conséquences financières ou autres en cas de perte. En cas d'absence vous devez prévenir le service le plus rapidement possible. En cas d'absence prolongée et prévue, vous devez informer le service au plus tôt et au minimum **8 jours avant votre départ**.

En cas d'absence occasionnelle, **vous devez informer le service au moins 48 heures à l'avance** (dans le cas contraire, la prestation prévue vous sera facturée).

4. LES REGLES D'HYGIENE ET DE SECURITE VOS RELATIONS AVEC LE PERSONNEL

Votre domicile doit être accessible et conforme aux règles d'hygiène et de sécurité.

La personne aidée doit mettre à disposition, à son domicile, le matériel et les produits nécessaires à la réalisation de la prestation.

Le service, pour assurer la sécurité de l'utilisateur et celle du personnel pourra exiger l'achat de matériels ou la réalisation d'aménagements (dont certains peuvent faire l'objet d'une prise en charge partielle ou totale par les caisses, les mutuelles ou d'autres organismes) tels que :

- Barres de maintien, tapis antidérapants, banc de baignoire, lit médicalisé, matelas anti-escarre, barrières, cadre de marche, chaise pot, lève malade, table roulante (cette liste n'est pas exhaustive).
- Aménagement de l'environnement (meubles à déplacer, pièce à organiser, rénovation...).

Attention : le refus de l'utilisateur ou de sa famille de se conformer à ces préconisations peut conduire à une rupture de contrat.

En cas d'urgence ou de situation exceptionnelle, l'intervenant devra appeler les secours en composant le 15 et tiendra informée sa hiérarchie.

Nous vous demandons de tenir éloignés ou attachés les animaux domestiques lors de nos interventions (sauf dérogation). Nous vous rappelons que la vaccination est obligatoire - en cas de morsures votre responsabilité sera engagée - vous devrez par ailleurs faire suivre à votre animal un protocole vétérinaire.

5. VOTRE RELATION AVEC LE PERSONNEL

Les intervenants sont à votre disposition pour toutes les missions qui leur ont été confiées, dans le cadre du contrat d'intervention.

6. VOTRE EXPRESSION

Enquête de satisfaction annuelle, qui vous permettra de donner votre avis à propos des services mis en place et des conditions de leur mise en œuvre.

7. RESPONSABILITE

- La responsabilité civile de l'association garantit les dommages aux tiers et aux personnes occasionnés par les salariés lors de leurs interventions à domicile.
- Les salariés sont assurés par AID 83 pour le transport des personnes et des biens.

8. EN CAS DE LITIGE AVEC LE SERVICE VOUS POUVEZ :

- Faire un recours auprès du responsable de service (demande d'entretien, courrier...), auprès de la direction.

- Faire appel à une personne qualifiée au **04 98 00 47 50**.

Il s'agit d'une liste établie conjointement par le Préfet et le Président du Conseil Départemental.

La personne que vous aurez choisie, parmi celles qui suivent, est susceptible d'intervenir en tant que médiateur :

- Mme Jocelyne LAFFON, sur l'arrondissement de Toulon
- M. Claude COULANGE, sur l'arrondissement de Toulon
- Mme Hélène CORTEZ LAVAL, sur l'arrondissement de Brignoles et Draguignan
- M. Claude BOURSIN, sur l'arrondissement de Draguignan
- Mme Anne MATHIVET sur l'arrondissement de Toulon.

9. CONDITIONS DE RESILIATION

- **À votre initiative :**

Possibilité de résilier votre contrat individuel d'intervention sans pénalité financière, en respectant, sauf accord mutuel, **un délai de prévenance de 30 jours**.

- **À l'initiative du service :**

La vocation du service est d'accompagner la personne bénéficiaire dans le respect de son projet et dans la mesure de ses moyens.

En cas d'inadaptation avérée des besoins de la personne bénéficiaire avec les moyens mis en place, suite à une aggravation ou une amélioration de l'état de santé de l'utilisateur, la responsable de service pourra proposer la recherche d'autres solutions de prise en charge (un service mieux adapté ou dans un établissement).

Toute situation imposée par l'urgence, (décès...) entraînera la fin du contrat immédiatement et de plein droit.

En cas de non-respect répété des dispositions du règlement de fonctionnement par l'utilisateur, la notification de la résiliation du contrat d'intervention à domicile, sera faite par écrit à lui-même ou à son représentant légal.

En cas de non-paiement des factures, selon la procédure en cours, la prise en charge pourra cesser immédiatement.

Informations pratiques

- **ACCUEIL DU BUREAU**

Du lundi au vendredi de 08h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00

- **CONTACTS**

Téléphone : 04 89 29 11 80

Fax : 04 89 29 11 81

Email : contact@aid83.org

Site : www.aid83.org

- **NUMERO D'ASTREINTE**

Téléphone : 04 89 29 11 80

7 jours sur 7 – 24 heures sur 24

- **NUMEROS UTILES**



Samu



Police
Gendarmerie



Pompiers



Toutes
urgences

**Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 06 janvier 1978, le bénéficiaire bénéficie d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui le concernent.
(Numéro d'enregistrement 1700867 v 0)**

Charte des droits et des libertés de la personne aidée

- **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 difficulté 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 renforcées, 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.

Caractéristiques certifiées

ACTIVITE PRESTATAIRE DECLAREE & PRESTATAIRE AGREE



- **DIRECTION**

- ▶ Un engagement de la direction et de l'ensemble du personnel dans la démarche qualité.

- **RESSOURCES HUMAINES**

- ▶ Une adéquation des compétences des encadrants et des intervenants avec l'activité de l'organisme.
- ▶ Un maintien et un développement des compétences des intervenants et des encadrants.
- ▶ Une information systématique des intervenants sur la sécurité.

- **VENTES**

- ▶ Une information fournie au public, claire, précise et exempte d'erreur.
- ▶ Une analyse rigoureuse des besoins du bénéficiaire.

- **REALISATION DE LA PRESTATION**

- ▶ Une transmission systématique aux intervenants des informations nécessaires à la bonne réalisation de la prestation.
- ▶ Un suivi régulier de la prestation.

- **ADMINISTRATIF**

- ▶ Des outils administratifs et comptables qui assurent la stabilité financière.

- **SYSTÈME QUALITE**

- ▶ Une enquête de satisfaction annuelle.
- ▶ Une mise en place d'actions d'amélioration du service.

« Le référentiel de certification de services peut être obtenu auprès de SGS-ICS. » Groupe SGS France – 29 av. Aristide Briand – 94111 Arcueil Cedex – Tél. : 01 41 24 88 88

AID 83

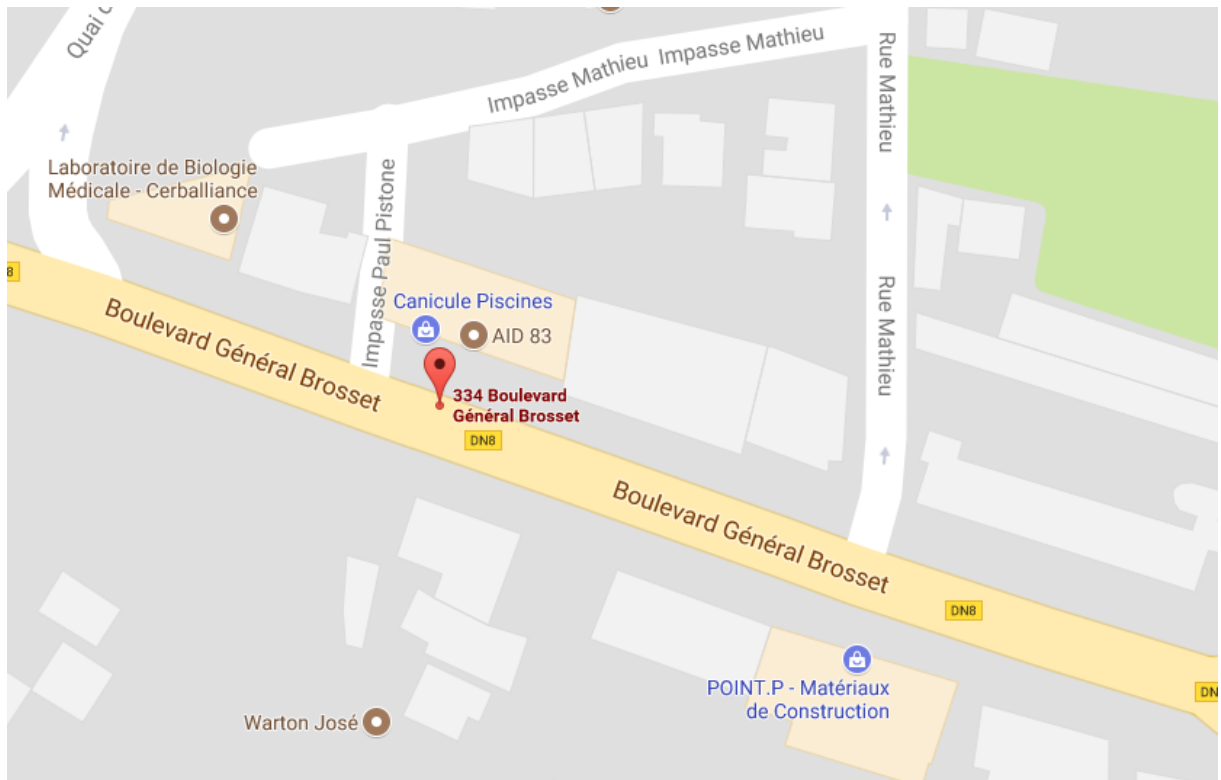
Aide Individuelle à Domicile

SIRET : 511 115 081 00024 – APE : 8810A

Agrément qualité n° SAP511115081

Convention CARSAT Sud-Est n°83138300

Le Firmament A
334 boulevard Général Brosset
83200 Toulon



Stationnement gratuit et facile



Accès en bus par les lignes : 1,11 et 11B – Arrêt « Brosset »



Accès aux personnes à mobilité réduite