

Sommaire

Le président de l'**assad** vous accueille 3

L'assad et vous - Présentation

En savoir plus sur l'**assad** 5

L'**assad** près de chez vous 6

L'**assad** vous propose 7

L'**assad** s'engage 8

L'assad et vous - Règlements

Règlement de fonctionnement 11

Charte des droits et libertés
de la personne accueillie 15

Le Président de l'assad vous accueille

« Vous accompagner à domicile, telle est notre mission.

Cette mission se traduit par la mise en œuvre de nombreuses prestations qui concernent la vie quotidienne, le soin, le soutien psychologique ou encore la vie sociale.

Je vous invite à les découvrir dans ce livret d'accueil, mais au-delà de ces activités et de leur organisation, c'est sur l'éthique et la déontologie qui président à toutes les entreprises et activités de l'assad que je souhaite porter votre attention : respect, citoyenneté, égalité d'accès aux services, **solidarité** constituent le socle, le fondement de toute notre action.

Ensuite, c'est sur le **professionnalisme** que je voudrais insister : les métiers de l'aide à domicile - de vrais métiers -, la formation, le soutien aux salariés, l'organisation rigoureuse, autant de facteurs indispensables pour assurer la qualité du service, sa continuité, la veille, la prévention, gages de votre sécurité et de celle de nos intervenants.

Enfin, j'évoquerai le dynamisme, l'adaptabilité, la créativité, la réactivité, aptitudes nécessaires pour adapter nos services à vos attentes, à vos besoins, mais aussi pour nous adapter à notre environnement technologique, économique et social.

Vous accompagner à domicile, c'est un engagement, le mien, celui des administrateurs et de l'ensemble des salariés de l'assad qui œuvrent au quotidien pour que le « **vivre chez soi** », **aussi longtemps que possible et dans les meilleures conditions, ne soit pas de vains mots mais un choix, le vôtre.**

Jean-Luc Boyer
Président de l'assad



*Vous trouverez à la fin du présent document **le règlement de fonctionnement de l'assad.** Celui-ci contient de nombreuses informations et des règles essentielles qu'il convient aussi bien à l'assad, à ses salariés ainsi qu'à vous-mêmes de respecter afin d'optimiser les conditions des interventions et de votre accompagnement. **Je vous incite vivement à en prendre connaissance.***



L'assad et vous Présentation

assad

Besançon-Pontarlier



En savoir plus sur l'assad...

Une association ancrée dans l'économie sociale et solidaire

Membre du réseau UNA (Union Nationale de l'Aide, des soins et des services aux domiciles), l'**assad** est une association dont les statuts sont régis par la loi 1901. Elle est administrée par un Conseil d'administration bénévole qui décide des orientations et des choix prioritaires et élit son Président, représentant légal de l'association. Adhérente par le biais de son union régionale à la CRESS¹, l'**assad** se positionne en défenseur d'une économie solidaire, fondée sur un fonctionnement démocratique et un principe de non lucrativité.

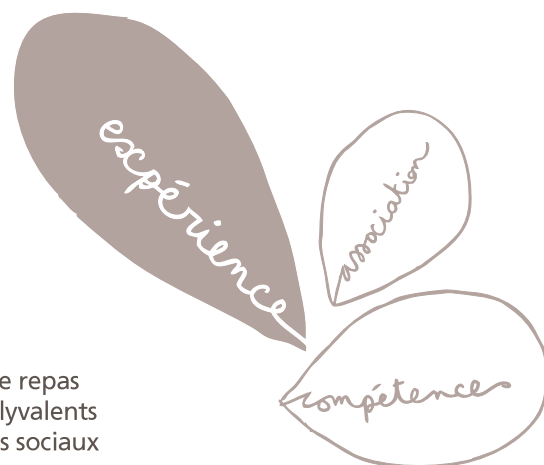
70 ans d'expérience

L'**assad** existe sous sa forme et sa dénomination actuelle depuis 2005. Elle est issue de la fusion de plusieurs associations présentes depuis de nombreuses années dans le paysage de l'aide à domicile. Administrateurs et professionnels de ces structures ont su faire évoluer et adapter leur activité pour répondre à vos besoins et à vos attentes et mieux accompagner à domicile les familles, les personnes malades, en situation de handicap ou de perte d'autonomie, quel que soit leur âge. Aujourd'hui, c'est tout ce savoir-faire que nous vous proposons.

700 professionnels

L'accompagnement à domicile, c'est un métier, des métiers. Pour assurer les actes essentiels, pour faciliter la vie quotidienne, de nombreux professionnels aux profils variés et aux compétences complémentaires interviennent à domicile pour vous assurer confort, sécurité et bien-être :

- Aides à domicile
- Auxiliaires de Vie Sociale (AVS)
- Techniciennes de l'Intervention Sociale et Familiale (TISF)
- Aides-soignants



- Porteurs de repas
- Agents polyvalents
- Travailleurs sociaux
- Infirmiers
- Psychologues
- Psychomotricien
- Diététiciennes

- ...

L'intervention des professionnels est organisée et coordonnée au siège de l'association à Besançon ainsi que sur le site de Pontarlier.

Responsables de secteur, assistants de secteur sont vos interlocuteurs ; ils assurent notamment l'organisation des interventions à votre domicile.

D'autres services apportent leur contribution au bon fonctionnement de l'association, ce sont les services « supports » qui assurent la gestion des ressources humaines (recrutement, formation, gestion et animation des instances représentatives du personnel...), la gestion administrative, financière et logistique, le développement, la mise en œuvre de nouvelles prestations, la communication externe...

Les organigrammes fonctionnel et hiérarchique peuvent vous être communiqués à votre demande et sont consultables sur le site Internet de l'**assad**.

¹ CRESS : Chambre Régionale de l'Economie Sociale et Solidaire

Agréments et autorisations

- Autorisation SAAD n°1186 délivrée par le Président du Conseil général du Doubs
- Autorisation Service TISF Protection de l'Enfance n°1568 du 10/07/09 délivrée par le Président du Conseil général du Doubs
- Autorisation Accueils de jour n°2007-0908-04646 du 09/08/07 délivrée par le Président du Conseil général du Doubs et le Préfet du Doubs
- Agrément Qualité n°R/040507/A/025/Q/003 et son avenant n°1 n°2007-2607-04386 délivrés par le Préfet du Doubs
- Décision autorisant l'extension du SSIAD, portant à 200 places la capacité totale (dont 10 places spécialisées Alzheimer) délivrée par l'Agence Régionale de Santé le 10 août 2010

L'assad près de chez vous

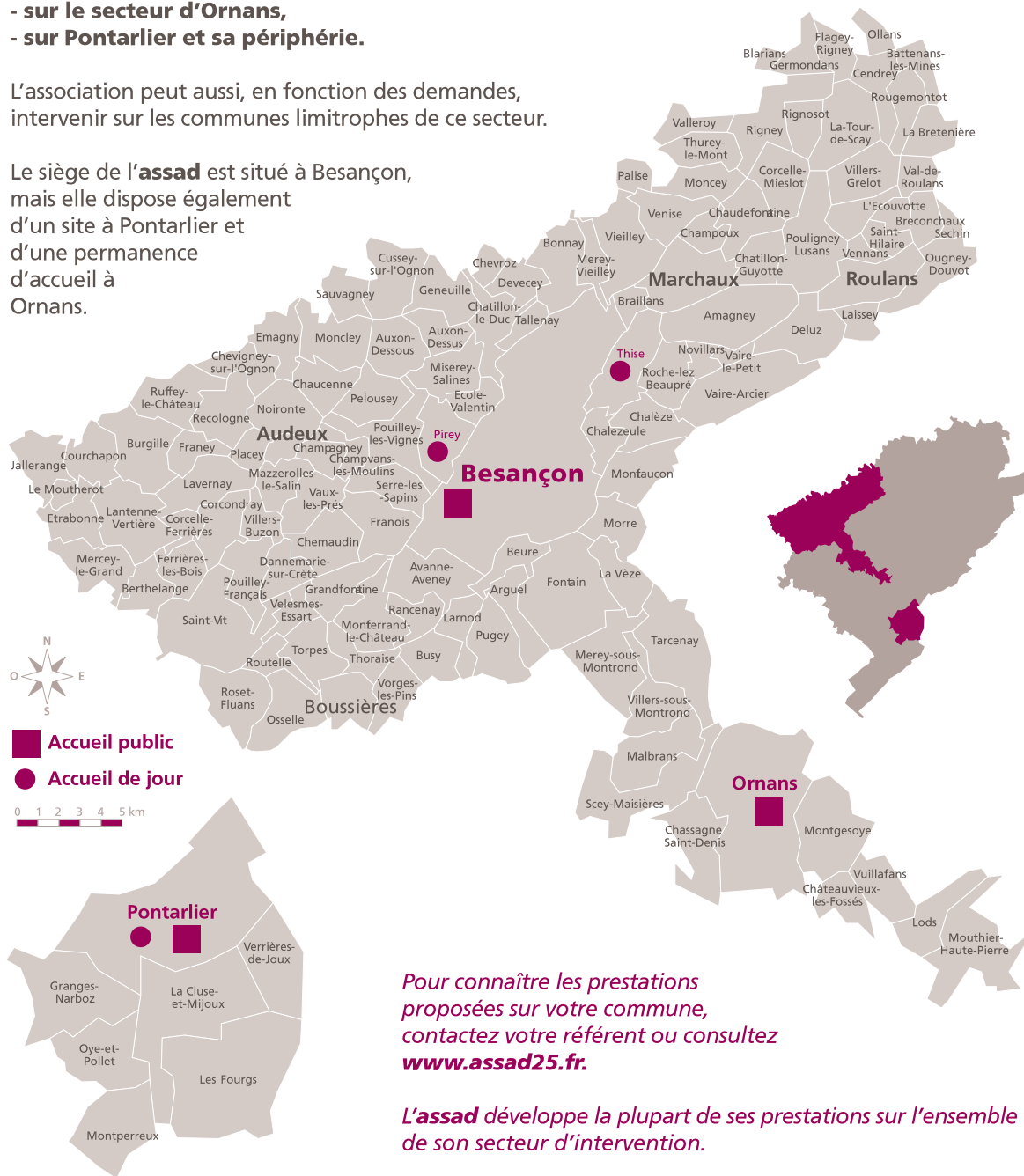


L'assad intervient :

- sur Besançon et les cantons environnants (Audeux, Boussières, Roulans, Marchaux),
- sur le secteur d'Ornans,
- sur Pontarlier et sa périphérie.

L'association peut aussi, en fonction des demandes, intervenir sur les communes limitrophes de ce secteur.

Le siège de l'assad est situé à Besançon, mais elle dispose également d'un site à Pontarlier et d'une permanence d'accueil à Ornans.



Pour connaître les prestations proposées sur votre commune, contactez votre référent ou consultez www.assad25.fr.

L'assad développe la plupart de ses prestations sur l'ensemble de son secteur d'intervention.

Dans le cas où elle n'assurerait pas l'une de ses prestations sur votre commune, l'assad s'efforcera de vous informer sur les autres structures qui la proposent.

L'assad vous propose

Pour vous accompagner à domicile, l'assad développe et diversifie ses prestations afin de proposer une aide personnalisée et adaptée à vos attentes et à vos besoins.



Aide et accompagnement dans la vie quotidienne (SAAD)

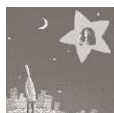
Entretien du logement et du linge, courses et préparation des repas, aide au déplacement et à l'habillement, présence et soutien moral, aide aux démarches administratives...

Dans le cadre de cette prestation :



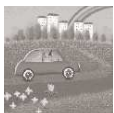
Aide aux familles

Garde des enfants, soutien éducatif et aide aux devoirs, aide à la parentalité, accompagnement dans la gestion du quotidien.



Aide du soir

Jusqu'à minuit : courtes interventions pour une aide à la préparation du coucher et une présence rassurante.



Transport accompagné

Transport et aide à la mobilité pour les personnes n'étant plus en capacité de se déplacer seules (courses, rendez-vous médical, visite à un proche...).



Service de soins infirmiers à domicile (SSIAD)

Soins d'hygiène et de prévention, aide au lever et au coucher, toilette, surveillance clinique... assurés par une équipe de professionnels soignants, sous la responsabilité d'infirmiers. Ce service n'intervient que sur prescription médicale.



Accueil de jour

Accueil à la journée de personnes de plus de 60 ans en situation de dépendance. Lieux de vie accueillants et adaptés pour se rencontrer, échanger et participer à des activités variées (atelier cuisine, jeux de mémoire et de société, gymnastique douce, activités manuelles et musicales...), à Pontarlier, Pirey et Thise.



Portage de repas

Chaque jour, deux menus au choix. Possibilité d'adapter les menus à certains régimes : diabétique, sans sel ajouté et facile à manger.



Téléassistance

En cas de besoin, mise en relation avec une centrale d'écoute 7j/7 et 24h/24.



Bricolage / Jardinage

Petits travaux d'électricité, de plomberie et d'aménagement, entretien du jardin, des plantes et des extérieurs.



Accompagnement informatique

Formations individuelles à domicile. Formules souples et adaptées à tous les niveaux : de l'initiation au perfectionnement.

Dans le cadre d'une prestation de formation, possibilité d'accompagnement à l'achat, de livraison, d'installation et de configuration du matériel.



Pôle Animation / Prévention

Actions d'animation et de prévention développées en mode individuel ou collectif autour de différentes thématiques :

Santé globale : Nutriconseil25 (suivis individuels, animations, conférences, formations...), EQUIPADD (prévention des chutes...).

Lien social : activités et/ou sorties festives ou culturelles, ateliers...

Aide aux aidants : soutien des aidants familiaux à travers un programme d'actions (accompagnement psychologique, accompagnement aux soins, Café et Rendez-vous des Aidants...). Un réseau de bénévoles, **Réseau B**, vient en soutien dans l'organisation et l'animation de certaines actions.

Pour tout renseignement complémentaire sur une prestation, ou pour toute autre question, n'hésitez pas à contacter votre référent dont les coordonnées figurent sur ce livret.

L'assad s'engage

Actrice du secteur médico-social, l'assad fonde son action sur une déontologie reposant sur trois axes essentiels :

- **le respect de la personne, impliquant réserve et discrétion**
- **l'intervention individualisée**
- **la relation triangulaire garantissant médiation et protection des personnes et intervenants**

Ces trois axes sont déclinés dans les engagements de l'**assad** qui intègrent aussi les notions de sécurité, de veille, d'information... Le règlement de fonctionnement, situé à la fin de ce document, précise les règles et modalités pratiques visant le respect et l'application de ces principes.

Une relation personnalisée

- Référent personnel identifié
- Écoute attentive de vos attentes et de vos besoins
- Information sur vos droits et aide à la constitution des dossiers de prises en charge financières
- Évaluation et suivi de l'intervention

Dès votre demande, vous connaissez votre référent et pouvez le contacter par téléphone. Votre situation personnelle est prise en compte et vous bénéficiez des prises en charge financières auxquelles vous pouvez prétendre.

Une réponse sur mesure

- Modalités d'intervention définies avec vous
- Informations sur les possibilités d'interventions complémentaires offertes par les autres services de l'**assad** et/ou par ses partenaires : service de soins, téléassistance, portage de repas, accueil de jour, conseils nutritionnels, soutien aux aidants familiaux...
- Si besoin, contacts avec les autres services ou intervenants : médecin, infirmière, psychologue, kinésithérapeute... et mise en place d'un cahier de liaison entre les intervenants

Vous bénéficiez d'une prise en charge globale, adaptée, coordonnée et évolutive en fonction de vos besoins.

Une continuité de service

- Services assurés 365 jours/an
- Remplacement des personnels absents dans les meilleurs délais (équipes de remplaçantes)
- Astreinte de l'encadrement et des personnels d'intervention en dehors des horaires d'ouverture

Vous êtes assurés de la permanence des interventions.

À tout moment (soir, week-end, jours fériés), le salarié intervenant à votre domicile pourra joindre l'association pour toute décision urgente (appel aux services d'urgence, remplacements...). Si besoin, votre famille pourra être contactée.

Une intervention professionnelle

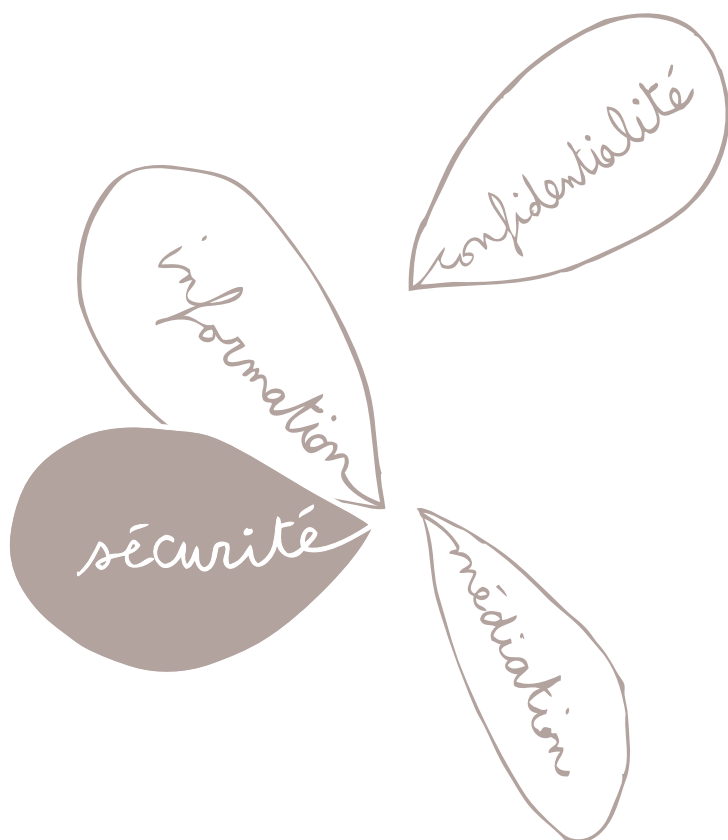
- Formation régulière des personnels d'intervention
- Responsables de secteur qualifiés (travailleurs sociaux, infirmières...)
- Encadrement et soutien des intervenants : réunions de service régulières, conseils ou aide de professionnels spécialisés (psychologues, diététiciennes, infirmiers...)
- Salariés soumis au devoir de réserve concernant votre vie privée

*Vous bénéficiez de l'expertise de l'**assad** et les salariés qui interviennent à votre domicile sont des professionnels compétents et spécialisés. Vous êtes assurés de la confidentialité et de la discrétion des interventions.*

Une prestation sécurisée

- Application scrupuleuse du code du travail et des conventions collectives
- Engagement dans une démarche de prévention des risques professionnels
- Assurance responsabilité civile qui couvre l'ensemble des salariés de l'**assad**
- Responsabilité hiérarchique des personnels assurée par l'**assad**

Les professionnels intervenant à votre domicile bénéficient de la totalité de leurs droits ; les emplois créés sont de véritables emplois. Votre responsabilité est totalement dégagée et ne sera jamais recherchée. L'organisation fonctionnelle et hiérarchique des services permet d'assurer une relation triangulaire et de médiation entre vous et les intervenants. Les dégâts éventuellement occasionnés par nos salariés sont remboursés ou les objets sont remplacés.



Une information claire

- Devis gratuit et contrat
- Facture mensuelle détaillée : nombre d'heures ou forfait, noms des intervenants, prises en charge financières
- Envoi d'une attestation fiscale annuelle
- Bulletin de liaison et d'information régulier à tous les usagers
- Possibilité de devenir adhérent et d'être invité aux assemblées générales

*Vous suivez aisément votre facture. Vous êtes informés régulièrement sur l'activité de l'**assad**, sur les changements qui vous concernent. Vous pouvez, conformément à la législation en vigueur, déduire la moitié des sommes réglées de vos impôts sur le revenu.*

*En cohérence avec ses engagements, l'**assad** a fait le choix d'assurer ses interventions principalement en mode prestataire. Seules les interventions nécessitant une présence continue de nuit sont réalisées en mode mandataire.*

En mode prestataire

L'association est l'employeur, elle sélectionne le personnel et assume les responsabilités d'employeur, entre autres, le soutien, l'encadrement, la formation du personnel. Elle assure le suivi de la prestation tel que décrit dans ses engagements et dans son règlement de fonctionnement.

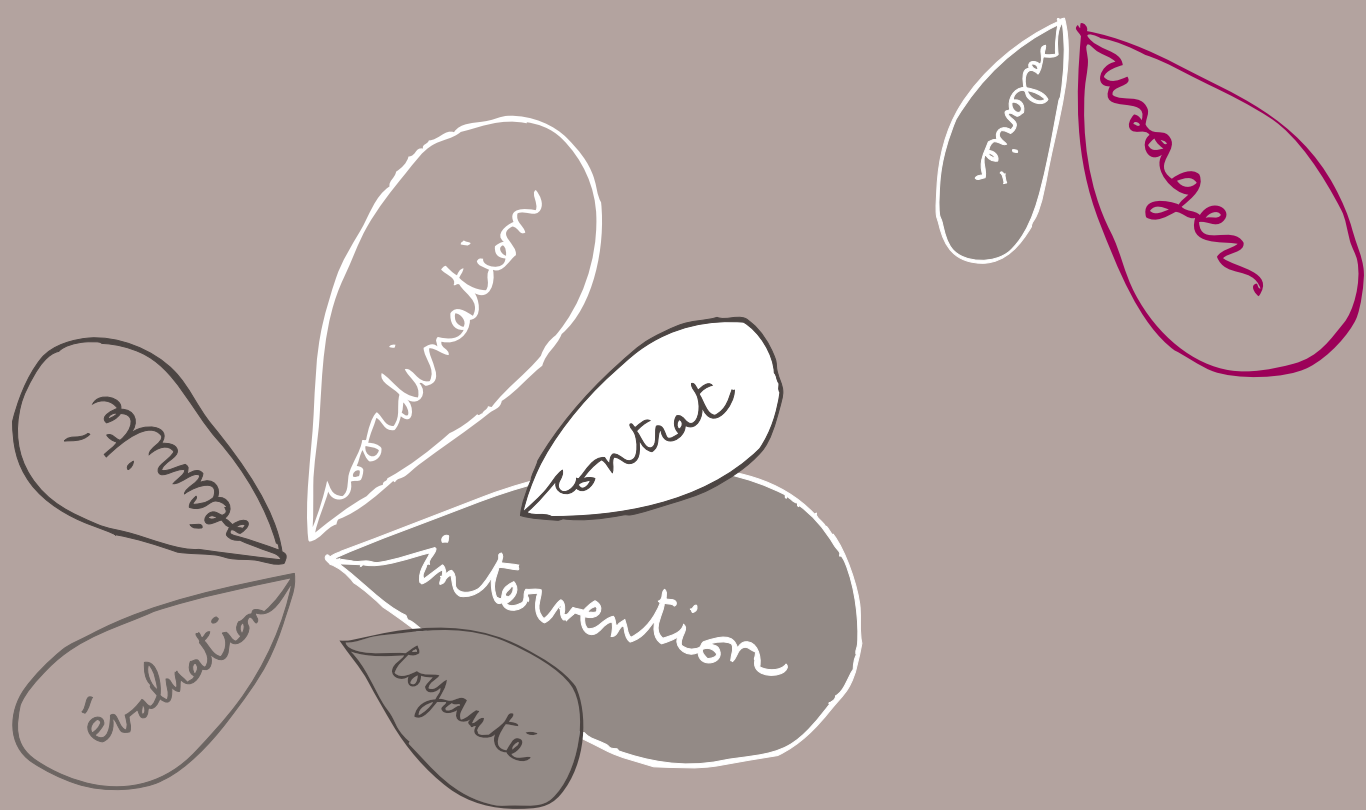
En mode mandataire

La personne aidée est l'employeur, elle a le choix de son salarié avec lequel elle est liée par un contrat. Tout changement dans les modalités d'intervention (horaire, rythme...) doit faire l'objet d'un avenant au contrat et donc recueillir l'assentiment du salarié. Le changement de salarié ne peut intervenir que par démission ou licenciement.

L'assad et vous Règlements

assad

Besançon-Pontarlier



Règlement de fonctionnement

Ce règlement vaut pour tous les services délivrés par l'**assad**, hormis pour les accueils de jour qui disposent de leur propre règlement de fonctionnement et sauf mention particulière.

Validation

Le présent règlement a été :

- approuvé par le Conseil d'administration du 25 février 2005, après avis du comité d'entreprise (CE) réuni le 4 février 2005

- modifié par le CA du 2 juillet 2007, du 4 février 2008 et du 14 février 2011, et présenté au CE le 24 mars 2011.

Il fera obligatoirement l'objet d'une révision avant février 2016.

Diffusion

Le présent règlement est remis de façon systématique aux usagers du SAAD (Service d'aide et d'accompagnement à domicile), du SSIAD (Service de soins infirmiers à domicile), du portage de repas et des prestations ponctuelles, lors de la première demande et pour information aux salariés lors de leur embauche.

Affichage

Le présent règlement est affiché dans le local d'accueil au siège de l'**assad**, à l'antenne de Pontarlier et à la permanence d'Ornans.

TITRE I Participation, droits et protection des usagers

Participation des usagers et des familles à la vie associative

Un conseil de la vie sociale, tel que le prévoit la loi du 02/01/02, étant peu adapté au fonctionnement de services à domicile, d'autres modalités d'exercice de la participation des usagers sont mises en place.

Article 1 : Adhésion et participation à l'assemblée générale

Toutes les personnes utilisatrices des services de l'**assad** ou leur famille peuvent devenir adhérentes de l'association.

Tous les adhérents sont convoqués aux assemblées générales ordinaires et extraordinaires.

Article 2 : Information

Un bulletin de liaison *domicile(s)* est diffusé à l'ensemble des usagers des services de l'**assad**. D'une fréquence régulière (3 numéros par an), il a vocation à la fois à apporter des informations sur l'association, son fonctionnement, ses prestations, mais aussi à traiter de thématiques pouvant concerner les usagers. Une

rubrique « Paroles de lecteurs » est ouverte aux usagers, lecteurs de *domicile(s)* et désireux de faire partager un témoignage.

Article 3 : Enquêtes et études

L'avis des usagers est sollicité par une enquête annuelle de satisfaction et lors d'études visant la mise en place de nouvelles prestations ou services afin de tenir compte de leurs remarques, suggestions, attentes, besoins...

Les résultats de ces enquêtes et études sont présentés à l'ensemble des usagers des services de l'**assad** par l'intermédiaire de *domicile(s)*.

Droits des usagers

Article 4 : Respect de la vie privée et des choix de vie des usagers

L'**assad** s'engage à respecter les choix de vie et la vie privée des usagers. Hormis à l'égard de leur responsable, des autres intervenants auprès de la personne, des services de justice et du Conseil général, les salariés de l'**assad** sont tous soumis à un strict devoir de réserve sur tout ce qu'ils ont à connaître de la vie privée des personnes aidées et de leur entourage.

Le non-respect de cet article relève de la faute professionnelle et est traité comme telle par l'association qui prend les mesures de sanction prévues au règlement intérieur à l'égard du salarié concerné.

Article 5 : Recours

Les usagers peuvent, sur tous les points concernant l'intervention, faire appel des décisions prises par les services en adressant un courrier à la direction de l'**assad** qui s'engage à apporter une réponse dans les 15 jours ouvrés suivant la réception du courrier.

Les usagers peuvent, en outre, faire appel des décisions de l'**assad** en écrivant à l'organisme qui assure le financement de l'intervention, organisme dont l'adresse figure sur la notification de prise en charge.

Article 6 : Offre de services

L'**assad** s'engage à ne jamais proposer d'offres de services abusives.

Article 7 : Informatique et libertés

Les logiciels utilisés par l'**assad** font l'objet d'une approbation de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Mesures de sécurité et de protection des personnes

Article 8 : Garde des enfants mineurs

À l'issue de son intervention, le professionnel de l'**assad** qui a assuré la garde d'enfants mineurs ne pourra les confier qu'à :

- l'un des parents non déchu de l'autorité parentale,

- une personne majeure préalablement désignée par écrit par l'un des parents,
- un frère ou une sœur préalablement désigné par écrit par l'un des parents,
- aux services de police ou de l'aide à l'enfance en cas de non retour de la personne désignée à la fin de l'intervention.

Article 9 : Appel aux services d'urgence

Face à une situation difficile, le professionnel de l'**assad** doit avertir son responsable ou, pendant les heures de fermeture des bureaux, le responsable d'astreinte qui, avec lui, décidera si appel doit être fait aux services d'urgence (SAMU, Police...). En cas d'urgence pour un problème de santé, le salarié contacte avant tout les secours et rend compte ensuite à son responsable.

Article 10 : Situation de personnes en danger

Les professionnels témoins d'une situation manifeste de maltraitance ou d'abus concernant un usager des services sont tenus d'en faire part à leur responsable. L'association signale ensuite la situation aux services de justice (procureur de la république et/ou juge des tutelles) et/ou aux services du Conseil général concernés.

Sauf dans le cas où la connaissance de cette décision serait susceptible d'aggraver la situation, l'**assad** fait part de sa démarche préalablement à la personne concernée.

Si l'association estime que les conditions ne sont plus réunies pour permettre un maintien à domicile sans risque pour la personne aidée, son entourage et/ou le personnel, elle peut prendre la décision de suspendre ou de cesser ses interventions.

Dans ce cas, elle avertit préalablement de sa décision la personne aidée, le référent familial ou de voisinage, le médecin ou toute personne chargée du suivi de la personne (délégué à la tutelle, éducateur...).

TITRE II Organisation des interventions

Modalités d'intervention

Article 1 : Mise en place de l'intervention

Le responsable du service effectue, au préalable à la mise en place d'une prestation, une évaluation de la situation individuelle de la personne et définit les modalités d'intervention, lors d'une visite à domicile ou par entretien téléphonique (pour le portage de repas). Un document individuel de prise en charge et/ou un devis détaillé gratuit sont remis.

Pour tous les services, le nom de l'intervenant est communiqué à l'usager avant la première intervention. Tous les professionnels de l'**assad** amenés à se rendre au domicile des usagers sont munis d'une carte professionnelle ou d'une carte de visite mentionnant au minimum leur nom, prénom, fonction et

appartenance à l'**assad**.

Par ailleurs, l'**assad** s'engage à informer préalablement les usagers lorsqu'un stagiaire accompagne un membre du personnel à leur domicile.

Article 2 : Respect des modalités d'intervention

L'**assad** s'engage à tout mettre en œuvre pour respecter et faire respecter à ses salariés les horaires ainsi que la réalisation des tâches prévues avec la personne aidée.

Si une situation exceptionnelle ne permet pas à l'intervenant de respecter l'horaire (intempéries, accident, maladie...), l'**assad** s'engage à tout mettre en œuvre pour informer la personne et pour assurer le service prévu, en privilégiant dans tous les cas, les interventions liées aux actes essentiels de la vie auprès des usagers les plus en difficulté, les plus dépendants ou les plus isolés.

Les usagers s'engagent à respecter les modalités d'intervention définies et, en particulier, à ne pas demander à l'intervenant de modifier les horaires ou la durée des interventions, ni d'effectuer des tâches autres que celles définies avec le responsable du service sans l'accord préalable de ce dernier.

Si la personne aidée souhaite un changement dans les modalités de la prise en charge ou de l'intervention, elle doit préalablement solliciter l'avis du responsable du service qui, si cela est conforme aux objectifs et aux possibilités du service, apportera la modification souhaitée ou éventuellement sollicitera l'intervention d'un autre service.

Article 3 : Transport accompagné

Un salarié n'est autorisé à transporter un usager ou un membre de sa famille que sur autorisation expresse du responsable du service et si le déplacement envisagé fait partie intégrante de l'accompagnement de la personne.

Conditions d'intervention

Article 4 : Accessibilité du domicile des usagers

Les usagers s'engagent à prendre les dispositions nécessaires pour permettre l'accès aisé de leur domicile aux intervenants.

Si l'état de santé de la personne ne lui permet pas de se déplacer pour ouvrir sa porte, l'usager s'engage à transmettre les codes d'accès, à faire installer une « boîte à clés » ou tout système permettant l'accès au logement. Dans le cas où une telle solution n'est techniquement pas possible et/ou que l'usager préfère confier sa clé à l'**assad**, il s'engage à acquitter les frais de « transfert des clés » entre les salariés qui seront précisés dans son devis en fonction des temps et frais de déplacement des salariés pour venir chercher les clés.

Article 5 : Comportement civil à l'égard du personnel d'intervention

Les usagers doivent avoir à l'égard du personnel d'in-

intervention un comportement civil et respectueux. Dans le cas contraire, l'**assad** se réserve le droit de mettre fin à l'intervention.

Article 6 : Respect des conditions de travail et principes d'hygiène et de sécurité

L'**assad** s'est engagée dans une démarche de prévention des risques professionnels afin de limiter les accidents du travail et maladies professionnelles de ses salariés.

Hormis pour le service Bricolage et Jardinage qui dispose de son matériel, les usagers doivent donc mettre à disposition du personnel le matériel nécessaire et de bonne qualité.

En particulier :

- les appareils électriques doivent être conformes aux normes de sécurité en vigueur,
- les usagers doivent mettre à la disposition des personnels des gants à usage unique,
- les matériels et produits d'entretien du logement doivent être de bonne qualité et conformes aux normes de sécurité.

Par ailleurs, il ne doit pas être demandé aux salariés d'effectuer des tâches présentant un caractère de dangerosité. De même, il est demandé aux usagers de s'abstenir de fumer pendant la durée de l'intervention.

Dans le cadre de cette démarche, le responsable du service, en fonction des situations, analysera avec l'usager les conditions d'exercice des interventions.

Il vérifiera en particulier :

- si les animaux au domicile représentent un danger ou une gêne importante pour l'intervenant (à noter que la présence d'animaux doit toujours être signalée),
- les conditions de salubrité du logement,
- la qualité des matériels et produits d'entretien mis à disposition.

L'**assad** se réserve le droit de suspendre ou de mettre fin aux interventions en cas de non-respect de ces principes d'hygiène et de sécurité.

Article 7 : Démarches, courses

Les intervenants peuvent être amenés, dans le cadre de leurs activités, à faire des démarches à l'extérieur du domicile. Il s'agit alors de temps de travail effectif, facturés en tant que tels et qui doivent se dérouler sur le temps de l'intervention.

Concernant les courses, les usagers doivent veiller à confier aux intervenants une somme suffisante, sur laquelle ces derniers doivent rendre scrupuleusement compte (justificatifs et cahier de comptes). Les kilomètres réalisés dans ce cadre avec le véhicule du salarié ou du service sont facturés aux usagers.

Article 8 : Procuration, gratification et principes liés à l'exécution du contrat de travail

Il est rigoureusement interdit aux salariés d'accepter une procuration sur les comptes des usagers ou d'émettre un mandat à leur place.

Les salariés étant dans l'obligation d'exécuter de bonne foi leur contrat de travail, les usagers ne peuvent, de ce fait, contractualiser directement avec les salariés.

Il est également interdit aux salariés d'accepter des gratifications ou des cadeaux.

Les personnes qui souhaitent exprimer leur satisfaction sont invitées à adresser un courrier à l'**assad**.

Continuité de service et coordination

Article 9 : Remplacement des personnels et continuité des interventions

L'**assad** s'engage à assurer le remplacement de ses personnels absents et à prévenir préalablement les usagers lorsque le ou les salariés intervenant habituellement sont empêchés et qu'un personnel remplaçant doit intervenir.

En dehors des horaires d'ouverture des services administratifs, l'**assad** s'engage à organiser une astreinte par des personnels d'encadrement afin d'assurer la continuité des interventions et d'apporter un soutien aux intervenants en cas de difficulté.

Certains services de l'**assad**, en particulier le SSIAD (Service de soins infirmiers à domicile) et le SAAD (Service d'aide et d'accompagnement à domicile), fonctionnent 365 jours par an. Cependant, les interventions des dimanches et des jours fériés sont réservées aux personnes les plus dépendantes et/ou les plus isolées et uniquement pour effectuer des actes essentiels de la vie (soins, prise de repas...).

Article 10 : Hospitalisation

L'**assad** s'engage à remettre en place les interventions interrompues en raison d'une hospitalisation ou d'une absence. Toutefois elle pourra, le cas échéant, modifier les horaires d'intervention en fonction des personnels disponibles.

Article 11 : Cahier de liaison

Si besoin, et avec l'accord de la personne aidée, le responsable du service ou l'intervenant dépose au domicile un « cahier de liaison ». Il permet aux différents professionnels (aides-soignants, infirmiers, médecins, aides à domicile...) de communiquer.

La personne ou son entourage peuvent consulter ce cahier et y noter des informations.

Article 12 : Suivi de la prestation

Pour le SAAD (Service d'aide et d'accompagnement à domicile) et le SSIAD (Service de soins infirmiers à domicile), le suivi de la prestation fait l'objet d'une visite annuelle du responsable de secteur afin d'adapter si nécessaire le plan d'aide.

L'usager peut aussi à tout moment contacter le responsable de secteur si son état de santé nécessite une modification des interventions ou s'il souhaite lui faire part de difficultés particulières concernant l'organisation ou les modalités de l'intervention.

TITRE III Aspect administratif et financier

Article 1 : Constitution des dossiers et contractualisation

La mise en place d'un service au domicile d'un usager nécessite un certain nombre de démarches administratives liées au recueil de renseignements sur la situation de la personne et à la constitution du dossier.

L'**assad** s'engage à informer les personnes des possibilités d'aides et à les accompagner dans les démarches nécessaires à la prise en charge financière des prestations (dossier APA¹, PCH², aide sociale...).

Les personnes s'engagent à communiquer les informations et les pièces administratives nécessaires à l'établissement des dossiers. La non-communication de ces pièces dans les délais autorisera l'association à facturer le service rendu à taux plein.

L'**assad** s'engage à restituer le plus rapidement possible, par courrier, les originaux qui lui ont été confiés en vue de l'établissement des dossiers.

Article 2 : Tarifs des prestations et devis

Lorsque la prestation sollicitée nécessite l'établissement d'un devis, celui-ci est établi gratuitement.

Avant toute intervention, les personnes sont informées des tarifs des prestations.

Les tarifs sont affichés à l'accueil du siège à Besançon, du site de Pontarlier et de la permanence d'Ornans et peuvent être adressés sur demande.

Les tarifs sont révisables. L'**assad** s'engage à informer les usagers préalablement à tout changement de tarif des prestations.

Article 3 : Rétractation

En respect de la loi n°72-1137 du 22/12/1972 relative à la protection des consommateurs en matière de démarche et de vente à domicile, les personnes disposent d'un délai de 7 jours francs pour exercer leur droit de rétractation. Cette possibilité vaut pour toute proposition de service faite à l'occasion d'une visite à domicile.

Article 4 : Facturation et paiement

L'**assad** s'engage à établir une facture mensuelle claire et précise des prestations réalisées mentionnant selon le cas, le nom des intervenants, la date des interventions, leur durée, leur coût horaire, le détail des forfaits, les consommables ou fournitures payables par les usagers, les frais kilométriques engagés dans le cadre de démarches extérieures ou de courses réalisées pour les usagers...

Les usagers s'engagent à signer les relevés des heures effectuées ou les attestations de présence (sur support papier ou informatique) afin de permettre la facturation et le compte rendu d'activité et à payer, dans les délais les factures des interventions.

Toute absence de l'utilisateur lors d'une intervention pré-

vue sera facturée à taux plein. Par ailleurs, après deux absences consécutives non justifiées de la personne aidée, l'**assad** se réserve le droit de suspendre ou de mettre fin à l'intervention. L'association en informe préalablement la personne.

En cas de non-paiement dans les délais, l'**assad** entamera les démarches de recouvrement pour impayés. Cependant, avant d'initier cette démarche, l'association s'engage à prévenir préalablement la personne aidée et/ou le référent familial.

Article 5 : Attestation fiscale

L'**assad** s'engage à faire parvenir aux usagers une attestation des sommes payées. Celles-ci pourront être déduites des impôts ou ouvrir droit à un crédit d'impôt selon la législation en vigueur.

Article 6 : Résiliation du contrat

Hormis les situations de force majeure (hospitalisation en urgence, décès...) et en cas de modification de la participation restant due, de modification du tarif horaire ou forfaitaire, ou encore de refus de prise en charge par l'organisme financeur, l'arrêt ou la suspension des interventions doit faire l'objet d'un préavis de deux semaines.

Le non-respect de ce préavis par la personne aidée autorise l'association à facturer le service tel qu'il était prévu dans le document de prise en charge pendant deux semaines supplémentaires.

De même, l'**assad** doit respecter un préavis de 15 jours avant de mettre fin, à son initiative, à ses interventions. Cependant, certaines situations comme le non-respect des termes du contrat ou du règlement de fonctionnement entraînent la fin du contrat immédiatement et de plein droit.

Article 7 : Assurance et responsabilité civile

L'**assad** a souscrit une assurance responsabilité civile pour garantir les accidents causés au domicile des particuliers par ses salariés. En cas d'accident, le bien détérioré sera remboursé à l'utilisateur, sous réserve :

- de communication de la facture d'achat ou de remplacement,
- d'application des coefficients de vétusté et dans la limite d'une valeur minimum de 10 euros,
- de la récupération de l'objet détérioré.

¹ APA : Allocation Personnalisée à l'Autonomie

² PCH : Prestation Compensatoire du Handicap

Charte des droits et libertés de la personne accueillie

J.O. n° 234 du 9 octobre 2003, page 17 250.
Ministère de la santé, de la famille et des personnes handicapées.

Arrêté du 8 septembre 2003 relatif à la charte des droits et libertés de la personne accueillie, mentionnée à l'article L 311-4 du code de l'action sociale et des familles.

NOR : SANA0322604A

Article 1^{er}

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 A UNE PRISE EN CHARGE OU A UN ACCOMPAGNEMENT

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 A 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 oeuvre 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 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.



Besançon (siège)

41, rue Thomas Edison
 BP 2146 - 25052 Besançon cedex
Tél. 03 81 41 96 96
 Fax 03 81 52 31 45
 accueil@assad25.fr
Horaires d'ouverture :
 Du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 14h à 17h
 (en dehors de ces périodes, répondeur-enregistreur)
 Ligne de bus 27, arrêt Fleming



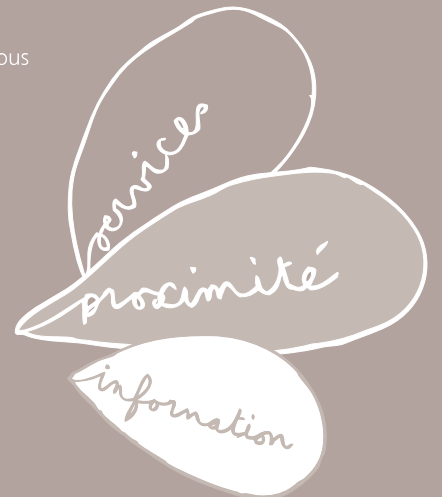
Site de Pontarlier

12, rue Arthur Bourdin
 25300 Pontarlier
Tél. 03 81 41 96 96
 Fax 03 81 39 03 74
 accueil@assad25.fr
Horaires d'ouverture :
 Du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 14h à 17h
 (en dehors de ces périodes, répondeur-enregistreur)
 Transport à la demande TICTO (sur réservation), arrêt Bourdin



Permanence d'Ornans

97, rue Pierre Vernier
 25290 Ornans
Tél. 03 81 57 22 08
 Fax 03 81 39 03 74
 accueil@assad25.fr
Ouverture au public :
 Le mardi de 9h à 12h et sur rendez-vous



www.assad25.fr

Membre de l'Union Nationale de l'Aide,
 des Soins et des Services aux Domiciles.

