

69 Chemin du Figeret
26130 Saint Restitut

Tél: 04.75.51.75.99
06.19.85.41.41

Mail: aux.ptits.soins@sfr.fr
Site: www.auxptitssoins.fr

Ouverture du bureau :
lundi au vendredi
8h à 12h et 14h à 18h



Livret d'Accueil de l'Usager

CHARTRE NATIONALE QUALITÉ DES SERVICES À LA PERSONNE



PROFESSIONNELS DES SERVICES À LA PERSONNE, NOUS NOUS ENGAGEONS

- ➔ **Accueil. Disponibilité. Réactivité.**
Répondre de manière rapide et adaptée à chaque demande.
- ➔ **Clarté. Rigueur. Transparence.**
Fournir des informations complètes et fiables tout au long de la prestation.
- ➔ **Personnalisation. Écoute. Suivi.**
Adapter notre intervention à l'évolution de vos besoins.
- ➔ **Compétences. Expériences. Savoir-faire.**
Mettre à votre service des intervenants compétents et professionnels.
- ➔ **Confidentialité. Respect. Discretion.**
Respecter votre vie privée et votre intimité.
- ➔ **Qualité. Évaluation. Amélioration.**
Faire évoluer nos pratiques pour améliorer votre satisfaction.



Aux
P'tits
Soins

AIDE A DOMICILE

MISSION

L'aide à domicile apporte une aide à la vie quotidienne de la personne en ce qui concerne les différentes tâches telles que : entretien de la maison, entretien du linge, hygiène et bien-être, gestion alimentaire, gestion administrative et de sécurité.

L'aide à domicile apporte également un soutien relationnel et favorise l'autonomie et le contact vers l'extérieur.

L'aide à domicile rend compte auprès des responsables de l'association du suivi et de l'évaluation de la personne.

L'aide à domicile participe aux réunions et formations données par l'association.

L'aide à domicile est en relation avec les autres intervenants chez la personne.

L'aide à domicile est soumis au secret professionnel et donc à une extrême discrétion.

TACHE, ACTIVITES ET RESPONSABILITE

Analyse de la situation et connaissance des besoins

- Mettre en place une relation de confiance
- Connaître la situation familiale
- Connaître les besoins

Accompagnement de la personne

- Favoriser l'autonomie
- Soutien relationnel
- Promenade, jeux de société, etc...

Aide à la vie quotidienne

- Entretien de la maison
- Entretien du linge
- Hygiène et bien-être
- Gestion alimentaire – courses – repas
- Démarches administratives simples

Aux P'tits Soins

Règlement de fonctionnement des services de l'association **Aux P'tits Soins**

Ce règlement de fonctionnement a été adopté par le Conseil d'administration de l'association gestionnaire de service.

Il fait l'objet d'une consultation des clients à l'occasion d'une enquête de satisfaction réalisée annuellement.

Il est affiché dans les locaux du service et remis à chaque personne qui exerce soit à titre de salarié soit à titre bénévole.

Il est révisé périodiquement et au minimum, tous les cinq ans.

PREAMBULE.

L'action du service d'aide à domicile vise à fournir aide et prestations aux personnes. Ceux-ci sont rendus principalement à domicile, un lieu où s'exerce la liberté de chaque individu.

Le service mis en place par l'association Aux P'tits Soins développe son activité dans le respect de la charte des Droits et Libertés de la personne accueillie et de la charte de qualité de Aux P'tits Soins qui figurent en annexe du livret d'accueil.

Dans cette perspective, l'association Aux P'tits Soins met la personne, la famille au centre de ses préoccupations. Elle considère que chaque personne, même en situation de fragilité, est autonome et capable d'exprimer ce qu'elle souhaite en matière d'aide et de prestations.

Le service s'engage à réaliser les interventions dans le respect de la liberté, du mode de vie, de la vie privée, de l'intimité et de la sécurité des clients.

L'intervention du service s'inscrit dans une démarche globale visant à maintenir et à développer les liens avec l'entourage de la personne aidée (famille, voisins, amis).

ARTICLE 1

L'action de l'association Aux P'tits Soins.

L'association Aux P'tits Soins, conformément à ses statuts, met en place des prestations pour répondre aux besoins des familles et des personnes sur son territoire.

A défaut, elle orientera les personnes qui s'adressent à elle vers d'autres organismes susceptibles d'intervenir.

Le fonctionnement du service d'aide à domicile repose sur l'investissement de l'équipe des responsables de l'association. Le service emploie ou propose du personnels pour réaliser les interventions à domicile.

ARTICLE 2

L'accueil.

Pour répondre aux demandes de ses clients, le service organise son accueil de la façon suivantes :

Contact avec les responsables

Le service reçoit les clients dans le bureau accessible handicapés situé 69, chemin du Figeret 26130 Saint Restitut, les Lundi, Mardi, Jeudi et Vendredi de 14 h à 18 h.

Lors de la mise en place, le responsable du service se déplace afin d'évaluer les besoins et pour décider d'un planning avec la personne aidée ou un membre de la famille.

Contact téléphonique

Le service assure une permanence téléphonique aux heures et jours indiqué dans la fiche présentation de l'association du livret d'accueil.

En dehors, un répondeur enregistre les messages.

Devis

Un devis gratuit peut être établi pour toute demande de prestation d'un montant supérieur à 100 euros TTC.

Association Aux P'tits Soins 69, chemin du Figeret 26130 Saint Restitut Tél : 04.75.51.75.99
06.19.85.41.41

ARTICLE 3

L'admission et la délivrance des prestations.

Toute demande d'intervention fait l'objet d'un enregistrement par le service et d'une réponse individualisée.

Une évaluation de la demande est effectuée, avant la première intervention, par un responsable que se rend au domicile de la personne, sauf dans le cas d'intervention légère ou de prescription particulière.

A la suite de l'évaluation, une proposition de service est faite et discutée avec le client précisant notamment les modes d'intervention possibles, les tarifs et les possibilité de prise en charge financière par un organisme social.

Le client a le libre choix de la prestation. A partir de la décision qu'il a arrêtée, éventuellement avec l'aide de son entourage, le service lui remet un devis estimatif qui indique en distinguant notamment si une demande de prise en charge auprès d'un organisme social a été réalisée, les prix avec et sans prise en charge.

Le service se charge de la constitution de la demande de prise en charge auprès d'un organisme social ou aide le client à constituer son dossier, à partir des éléments qui lui sont fournis par ce dernier et cela dans le respect de la confidentialité. Il le transmet, si nécessaire, à l'organisme.

Un contrat est signé avec le client avant l'intervention (sauf en cas d'urgence). Il définit notamment l'objet et la nature de la prestation fournie.

Le livret d'accueil est remis au client ou à son représentant légal.

Les responsables de l'association assurent le suivi de l'intervention, le règlement des problèmes éventuels, la mise en place de réponses complémentaires, si nécessaire, ainsi que l'information et l'orientation vers d'autres services complémentaires. Ils cherchent également, à maintenir et à développer les liens avec l'entourage. Ils veillent à la coordination lorsque la réponse appelle plusieurs types d'intervention.

Le service assure la continuité des interventions et veille aux remplacements en cas d'absence de l'intervenant dans les meilleurs délais **par des intervenants de même qualification.**

Le service fait parvenir chaque mois une facture au client établie sur la base de la participation laissée au client par l'organisme.

L'intervenant ne peut accepter aucun pourboire ni aucune gratification de la part du client. Il ne peut non plus recevoir des clients toute délégation de pouvoir sur les avoirs, biens ou droits, toute donation, tout dépôt de fonds, bijoux ou valeurs.

ARTICLE 4

L'exercice des droits des clients.

Le service s'engage auprès des clients à la confidentialité concernant les informations qui lui sont données afin de mettre en oeuvre l'intervention (notamment pour la constitution des demandes de prises en charge auprès des organismes sociaux).

Les responsables du service et les intervenants à domicile s'engagent, par ailleurs, dans le cadre des interventions qui sont mises en oeuvre, à une obligation de discrétion.

Les données concernant le client font l'objet d'un traitement automatisé et sécurisé par le service dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978. Dans ce cadre, le client a le droit de s'opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement de données nominatives le concernant.

Le client peut avoir accès, sur simple demande, aux documents et aux informations le concernant détenus par l'association Aux P'tits Soins. Cette dernière n'est en revanche pas responsable des informations ou documents détenus par les organismes sociaux auxquels une demande de prise en charge financière a été faite. (voir décret à venir, prévu à l'article L. 311-3 du code de l'Action sociale des des familles).

Toute personne prise en charge peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'Etat dans le département et le président du conseil général. Cette liste peut être demandée au service.

Concernant l'exercice de leurs droits, les personnes prises en charge peuvent :

- < Demander à rencontrer le responsable du service qui suit l'intervention pour tout problème ;
- < Demander à rencontrer le président de l'association, dont le nom figure en document ci-joint au livret d'accueil ;
- < Dans le cas d'un financement par un organisme social, demander une révision de leur prise en charge selon les modalités qui sont fixées par les organismes et qui leur seront communiquées, sur demande, par le service.

Dans le cas de dysfonctionnements graves, les personnes prises en charge peuvent s'adresser aux autorités qui ont délivré l'autorisation au titre de la loi du 2 janvier 2002 (président du conseil général) ou l'agrément de service aux personnes (préfet).

Dans le cas de non respect du contrat signé avec le service concernant l'intervention, le tribunal d'instance est compétent.

ARTICLE 5

Les incidents lors de l'intervention.

L'intervenant doit pouvoir faire face aux incidents qui surviendraient au domicile de la personne prise en charge (accident, problème de santé...). Pour cela, il est informé par le service des mesures à prendre et des personnes ou organismes à appeler en cas d'urgence (médecin, SAMU, pompiers, etc...).

Par ailleurs, l'intervenant peut contacter ou laisser un message (répondeur, télécopieur, courriel) auprès d'une personne désignée par le service (responsable, président de l'association, etc...).

Lorsqu'il y a un risque d'accident du fait de l'état du logement où intervient le salarié, le service peut demander au client de prendre ou d'autoriser la prise des mesures de sécurité nécessaires.

ARTICLE 6

Les obligations du client dans le cadre de la prise en charge.

Le client doit respecter les termes du devis/contrat d'abonnement qu'il a signé avec le service pour la réalisation de l'intervention.

Dans le cas d'une intervention prise en charge par un organisme social, il est tenu de respecter les obligations prévues par la loi ou par l'organisme financeur dans le cadre de cette prise en charge.

Le client doit attester auprès du service de la réalisation des interventions prévues au contrat. Il le fait par la signature d'une feuille de présence ou par un autre moyen en vigueur dans le service.

L'arrêt de l'intervention se fait dans les conditions prévues au contrat signé par le client.

L'intervention peut être suspendue en cas d'hospitalisation du client. Elle est reprise dans les meilleurs délais, lors du retour à domicile.

Il ne peut être demandé aux intervenants que ce qui relève de leur compétence. Les responsables du service sont à même de fixer les possibilités et les limites de l'intervention.

Le client est tenu d'avoir un comportement civil avec les intervenants et les responsable du service.

Pour les interventions à domicile, hormis ce qui concerne le bricolage-jardinage, le salarié utilise les matériels et les ingrédients présents chez le client. Le service peut cependant demander, si nécessaire, au client l'achat des matériels ou des produits de base nécessaires à l'intervention.

Cas particulier du transport de personnes : s'il ne relève pas d'un service spécifique d'accompagnement-transport mis en place par l'association, le transport de la personne fait partie, en tant que de besoin, de la fonction des intervenants pendant les heures de travail chez le client.

*Association Aux P'tits Soins 69, chemin du Figeret 26130 Saint Restitut Tél : 04.75.51.75.99
06.19.85.41.41*

Dans ce dernier cas, et notamment s'agissant d'heures prises en charge par un organisme social, le transport de la personne dans le véhicule de l'intervenant doit cependant être justifié par les nécessités liées à l'intervention (courses, etc...). Cette activité doit rester limitée et être au préalable autorisée par le président de l'association.

Accepter que l'association soit amenée à modifier les heures d'intervention et à changer d'intervenant.

ARTICLE 7

Consultations des clients et des familles.

Le plan d'aide est revu au moins une fois par an pour l'évaluation des besoins et chaque fois que la situation de la personne aidée justifie un ajustement du plan d'aide.

Dans le cadre de la réglementation existante sur la participation à la vie du service, le service d'aide à domicile organise une enquête de satisfaction auprès des clients, une fois par an.

A cette occasion, les clients sont interrogés sur le contenu du règlement de fonctionnement.

Un projet de service est élaboré. Conformément à la réglementation, les clients sont consultés sur le projet de service : au minimum, le projet est distribué aux clients aux fins de recueillir leur réactions.

Le service s'efforce d'associer au maximum les familles à la prise en charge des personnes fragilisées. Des contacts avec la famille et plus généralement l'entourage habituel de la personne fragilisée (famille, voisins, amis) sont initiés dès l'évaluation de la demande, en tant que de besoin.

Au cours de l'intervention auprès des personnes, le service s'efforce de maintenir et de développer les liens avec l'entourage. A cet égard, il peut solliciter une mobilisation plus forte de la famille ou de l'entourage pour permettre le maintien à domicile des personnes fragilisées par l'âge ou le handicap. La prise en charge des personnes fragilisées ne peut en effet se réduire à la seule intervention d'un service d'aide ou de soins à domicile. Elle nécessite la mobilisation d'une pluralité d'acteurs qui contribuent notamment au maintien et au développement des liens sociaux.

ARTICLE 8

Les problèmes de maltraitance et de violence.

Tout acte de violence physique ou psychique sur un client pris en charge par le service, qu'il soit le fait d'une personne appartenant au service ou d'un proche du client, est passible de condamnations pénales. Ces actes sont par ailleurs susceptibles d'entraîner des enquêtes de la part de l'autorité ayant délivré l'autorisation au service, de la part de la police ou de la justice.

Le service veillera à prévenir et à être vigilant à la survenance de tels actes.

Association Aux P'tits Soins 69, chemin du Figeret 26130 Saint Restitut Tél : 04.75.51.75.99
06.19.85.41.41

Il assurera à cet égard un suivi des interventions et prendra les sanctions adéquates si une personne du service venait à se rendre coupable de tels actes.

Par ailleurs, le code pénal autorise la levée du secret professionnel en cas de crime, maltraitance ou sévice sur un mineur ou sur une personne particulièrement vulnérable du fait d'une infirmité ou de déficience physique ou psychique.

En cas de maltraitance par des proches concernant des clients adultes pris en charge, les intervenants ou les responsables du service venant à connaître de telles situations peuvent, dans le cadre de la législation existante, être amenés à saisir les autorités publiques.

Le service s'engage à soutenir ces démarches, quand elles sont justifiées, à ne pas prendre de sanction envers le personnel concerné et à l'accompagner.

ARTICLE 9

l'encadrement des intervenants.

Les intervenants à domicile exercent leur activité sous la responsabilité de l'association Aux P'tits Soins.

Les responsables de l'association Aux P'tits Soins organise les interventions et encadrent les salariés. Ils assurent également le suivi des interventions. Ils organisent aussi des réunions régulières avec les salariés pour faire le point sur les interventions.

Les intervenants à domicile participent également aux sessions de formations organisés par l'association Aux P'tits Soins dans le département. Ils peuvent aussi bénéficier d'un soutien individualisé dans le cadre de dispositifs de soutien et d'analyse de la pratique.

CONDITIONS FINANCIERES ET POSSIBILITES DE FINANCEMENT

Dans le cadre du service prestataire, les interventions des aides à domicile peuvent être prises en charge partiellement ou totalement et sous certaines conditions par :

- Le Conseil Général, au titre de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA) pour les personnes en perte d'autonomie.
- La prestation de compensation du handicap.
- L'aide sociale.
- Votre Caisse de retraite, temporairement et suivant vos ressources (barème de la caisse).
- Votre Compagnie d'assurance ou votre Mutuelle suivant les modalités de votre contrat.

Pièces à fournir en fonction des prises en charge :

- Photocopie de l'avis d'imposition ou de non imposition des revenus.
- Photocopie des caisses de retraite.
- Photocopie des pensions perçues.
- Photocopie de l'attestation ou de la carte vitale.
- Relevé d'identité bancaire.
- Certificat médical.
- Photocopie de la Carte d'identité.

Sans prise en charge le bénéficiaire paie plein tarif les heures d'aide à domicile.

Le prix de l'heure est réévalué le 1^{er} juillet de chaque année.

DEDUCTIONS FISCALES

Votre participation financière est déductible de vos impôts à hauteur de 50% sur vos revenus de l'année (une attestation fiscale annuelle vous sera remise).

Dans le cadre législatif des aides à la personne, vous devez signer un contrat et un devis.

Le devis vous sera remis gratuitement.

EN CAS DE LITIGE

Le médiateur des usagers est le médiateur départemental :

Veuillez contacter le Conseil Général qui vous mettra en rapport avec la personne concernée

CONSEIL GENERAL DE LA DROME

Direction des solidarités 13 Avenue Maurice Faure BP 1132 26011 Valence cedex

04.75.79.70.00

Mail : solidarites@ladrome.fr

DEVIS GRATUIT / CONTRAT D'ABONNEMENT
DE PRESTATION DE SERVICE

ENTRE :

Mme/M _____ Tél : _____
Adresse : _____
Dénommé le Client

ET :

L'Association Aux P'Tits Soins, 69 chemin du Figeret 26130 Saint Restitut
Représentée par la Responsable Mme LAURENT Alina

IL EST SIGNE LE DEVIS / CONTRAT D'ABONNEMENT SUIVANT :

ARTICLE 1 : OBJET

Le présent contrat détermine les conditions dans lesquelles l'association intervient auprès du client et les obligations réciproques des deux parties.

ARTICLE 2 : PRESTATION FOURNIE

L'association intervient à la demande du client pour réaliser une prestation d'aide à domicile dont la nature et l'objectif général sont définis à l'article 5.

Le lieu d'intervention est (si différent du domicile indiqué ci-dessus) : _____

Les catégories de personnel mis à disposition sont : _____
Le service sera rendu au domicile indiqué à raison de _____ heures par semaine
A compter du _____ et jusqu'au _____ (maxi 1 an).

Les heures et jours d'intervention prévus sont :

JOURS	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
Matin							
Après-midi							

Détail prestation :

Ces modalités d'intervention, fixées d'un accord commun entre le responsable du service chargé de mettre en place l'intervention et le client, peuvent être modifiées à la demande du client ou de l'association. Dans ce cas, un délai de 10 jours est laissé à l'association pour mettre en place les nouvelles modalités d'intervention.

ARTICLE 3 : OBLIGATIONS DE L'ASSOCIATION

L'association s'engage à réaliser la prestation selon les horaires convenus, sous réserve des modifications demandées par l'une ou l'autre des parties.

L'association s'engage également à envoyer au domicile du client un ou des intervenants en mesure de fournir la prestation demandée.

L'association s'engage à assurer, si le client le souhaite, la continuité des interventions et veille au remplacement en cas d'absence de cet ou de ces intervenants en cas d'indisponibilité dans les meilleurs délais.

L'association assure un suivi de l'intervention.

L'intervention est réalisée dans le respect du client, de ses droits fondamentaux en tant que personne, de ses biens, de vie privée, de son intimité, de sa culture et son choix de vie.

L'association s'engage à faire observer par ses intervenants la plus stricte neutralité politique, religieuse et philosophique.

Les intervenants ont interdiction de recevoir du client toute délégation de pouvoir sur ses avoirs, biens ou droits, toute donation, tout dépôt de fonds, bijoux, valeurs ainsi que tout don.

L'association s'engage à respecter et à faire respecter par ses intervenants une obligation de discrétion.

L'association s'engage enfin à respecter les dispositions de l'article L 122-8 du code de la consommation.

(Quiconque aura abusé de la faiblesse ou de l'ignorance d'une personne pour lui faire souscrire, par le moyen de visites à domicile, des engagements au comptant ou à crédit sous quelque forme que ce soit sera puni d'un emprisonnement de cinq ans et d'une amende de 9 146 euros ou de l'une de ces deux peines seulement, lorsque les circonstances montrent que cette personne n'était pas en mesure d'apprécier la portée de ses engagements qu'elle prenait ou de déceler les ruses ou artifices déployés pour la convaincre à y souscrire, ou font apparaître qu'elle a été soumise à une contrainte.)

ARTICLE 4 : OBLIGATION DU CLIENT

Le client s'engage à permettre la réalisation de la prestation selon les jours et les modalités horaires convenues avec l'association, sous réserve des modifications demandées.

Le client s'engage à prévenir suffisamment à l'avance l'association en cas d'impossibilité de faire réaliser la prestation. A défaut, le règlement des heures qui n'ont pu être effectuées pourra être demandé au client au tarif sans prise en charge.

Il s'engage à fournir aux intervenants les instruments, matériels et produits nécessaires à la réalisation des tâches exécutées par ce ou ces derniers.

Il s'engage à ne pas demander aux intervenants la réalisation de tâches ou de travaux qui excèdent leurs compétences. Les tâches ou travaux possibles sont indiqués dans le plan d'aide individualisé.

ARTICLE 5 : NATURE ET OBJECTIF DE LA PRESTATION D'AIDE A DOMICILE

L'objectif général de l'intervention de l'association est de concourir au soutien à domicile des personnes. Les principales caractéristiques de l'intervention se réfèrent aux fiches métiers. Elle exclue notamment les gros travaux extérieurs, les déplacements des meubles lourds ou gros appareils ménagers, décapages des moquettes, murs, plafonds ou parquets.

Si vous demandez à l'intervenant de vous accompagner dans vos démarches (courses, déplacements) et qu'il utilise son propre véhicule, les kilomètres réalisés vous seront facturés mensuellement au tarif en vigueur, en sus du coût de la prestation horaire.

ARTICLE 6 : PAIEMENT DES PRESTATIONS

Une facture sera établie et présentée au client une fois par mois. Le montant à payer correspondra au prix d'intervention horaire multiplié par le nombre d'heures réalisées. Lorsque le client bénéficiera d'une prise en charge par un organisme social, ne lui sera facturé que le montant de la participation laissée à sa charge dans les conditions fixées par celui-ci.

Le règlement devra être réalisé soit par prélèvement, virement, titre universel ou interbancaire de paiement ou par chèque, ou tout titre de paiement légal.

ARTICLE 7 : FACULTE DE DENONCIATION DANS LE CADRE D'UN CONTRAT D'ABONNEMENT

Conformément aux dispositions du code de la consommation relative au démarchage et à la vente à domicile, et notamment à l'article L.121-25, lorsque le présent contrat est conclu à domicile, le client peut renoncer au présent devis-contrat d'abonnement, à l'aide du bordereau rétractation ci-dessous, et ce dans les sept jours, à compter de la date de signature du contrat ou si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le premier jour ouvrable suivant.

Durant ce délai, le service peut néanmoins intervenir conformément aux objectifs définis à l'article 5 et facturer les interventions.

ARTICLE 8 : DUREE DU CONTRAT – RESILIATION – SUSPENSION

Les contrats d'une durée d'un an sont renouvelables par tacite reconduction. Un avenant au présent contrat pourra, à cette occasion, être signé afin de réactualiser les objectifs et redéfinir les prestations proposées aux clients.

Le contrat peut être résilié, ou suspendu, sans pénalités financières, moyennant un délai de préavis de :

- deux mois pour les contrats d'un an ;
- un mois pour les contrats inférieurs à un an et supérieurs à 1 mois ;
- la veille au matin pour les contrats de moins d'un mois.

A défaut, les heures d'intervention prévues seront facturées.

Le contrat est résilié ou suspendu sans préavis sur présentation d'un justificatif en cas d'hospitalisation, de placement en structure d'hébergement ou de décès.

ARTICLE 9 :

En cas de litige ou de situation d'impayé, après recherche d'un règlement amiable, les parties s'accordent à porter le différend devant le tribunal d'Instance dont dépend le siège social de l'association.

ARTICLE 10 : COUT DE LA PRESTATION

La prestation est fournie sur la base d'un prix de _____ euros par heure du lundi au samedi et de _____ euros par heure le dimanche, soit une estimation mensuelle moyenne de _____ euros (heures hebdo x taux correspondant x 4,33 semaines).

Si l'intervention est prise en charge par un organisme social, le client n'acquiesce à l'association que la différence calculée entre le montant de la prise en charge et celui effectivement dû à l'association.

Sous réserve de la confirmation des tarifs réglementaires en vigueur et de l'accord des organismes financeurs, leur participation devrait s'établir à _____ euros x _____ % par heure pour un nombre d'heures de _____. L'allocation attribuée devrait donc s'élever à _____ euros. Votre participation mensuelle moyenne serait de _____ - _____ soit de _____ euros.

La notification de prise en charge adressée par l'organisme social au client constitue une annexe au présent contrat (s'il y a lieu). Elle a valeur d'avenant à ce contrat.

En cas de refus de prise en charge (total ou partiel) par l'organisme social auprès duquel une demande a été introduite, le contrat peut être dénoncé par chacune des parties dans les conditions fixées à l'article 7 ou modifié d'un commun accord. Toutefois le client devra acquiescer les heures déjà effectuées et qui ne sont pas prises en charge sur la base du prix horaire indiqué ci-dessus.

Les prix, avec ou sans prise en charge, peuvent être modifiés à tout moment. Les nouveaux prix sont applicables dès qu'ils ont été communiqués au client. Les tarifs des organismes financeurs n'étant modifiés que par ces organismes sociaux.

FAIT en 2 exemplaires à :

le :

Signature du client
(Bon pour acceptation)

Signature du représentant
du service d'aide à domicile de l'association

ANNULATION DE COMMANDE

(conformément aux articles L. 121-26 du code de la consommation)

CONDITIONS :

Compléter et signer ce bordereau de rétractation et l'envoyer par lettre recommandée avec avis de réception, à l'association Aux P'tits Soins dont l'adresse figure dans le dossier, au plus tard le septième jour à partir du jour de la commande ou si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le premier jour ouvrable suivant.

Je soussigné(e) déclare annuler la commande ci après :

Type de prestation : _____
Date de la commande _____ Nom du client : _____
N° du contrat : _____ Adresse du client : _____
Ville : _____ Code postal : _____
Fait à _____ le _____
Signature du client : _____

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCOMPAGNEE

*(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 – J-O du 09 octobre 2003)*

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 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 oeuvrant dans le même domaine. La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

Article 4

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

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

1) La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge.

2) Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.

3) Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique. La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

Article 5

Droit à la renonciation

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation et des procédures de révision existantes en ces domaines.

Article 6

Droit au respect des liens familiaux

La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin. Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

Article 7

Droit à la protection

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes. Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

Article 8

Droit à l'autonomie

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. 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.

Aux
P'tits
Soins

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION
A RETOURNER A L ASSOCIATION

Ce document n est pas nominatif, toutefois vous pouvez mentionner votre identité dans l espace ci-dessous :

QUESTIONNAIRE A REMPLIR PAR CHAQUE PERSONNE BENEFICIAIRE.
POUR CHAQUE QUESTION, COCHEZ LA CASE CORRESPONDANTE.

AVEZ-VOUS ?

	0 – 30 ans	31/40	41/50	51/60	61/70	71/80	80/90	90 et plus
Entre								

ETES-VOUS ?

☐

Un homme

☐

Une femme

NOMBRE DE PERSONNES DANS LE FOYER ?

1	2	3	4	5 et plus

DE QUELS SERVICES DE NOTRE ASSOCIATION BENEFICIEZ-VOUS ?

Aide aux familles	
Aide aux personnes handicapées	
Aide aux personnes âgées	
Particulier employeur (mandataire)	
Portage de repas	
Soins à domicile	

Autres services : _____

QUE PENSEZ-VOUS DE L'ACCEUIL LORS DU PREMIER CONTACT AVEC NOTRE ASSOCIATION

	Très satisfaisant	Plutôt satisfaisant	Plutôt insatisfaisant	Très insatisfaisant	Ne sait pas
La facilité de rentrer en contact avec l'association					
L'écoute de la personne avec qui vous êtes rentré en contact					
La capacité à répondre rapidement à vos attentes					

PENSEZ-VOUS AVOIR ETE BIEN INFORME SUR LES POINTS SUIVANTS ?

	Très satisfaisant	Plutôt satisfaisant	Plutôt insatisfaisant	Très insatisfaisant	Ne sait pas
Les différents services qu'on pouvait vous proposer					
Le coût des services					
Le rôle des intervenantes					
Le rôle des responsables de l'association dans le suivi de l'intervention					

Association
69 chemin du Figeret
26130 Saint Restitut
04.75.51.75.99

Aux
P'tits
Soins

Déclaration d'incident / Réclamation

Ce formulaire est à votre disposition pour signaler à l'Association « Aux P'tits Soins » les éventuels dysfonctionnements sur nos services.

Chaque incident sera traité par un responsable et un retour vous sera adressé dans les plus brefs délais.

Les informations fournies resteront strictement confidentielles conformément à la loi informatique et liberté.

Votre nom :

Votre prénom : _____

Date de l'incident :

Heure de l'incident : _____

Description de l'incident / motif de votre réclamation : _____

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.