

Livret d'accueil





- p 02
Le mot du Président
- p 03
Un réseau d'aide au service de l'autonomie
- p 04
Notre organigramme
- p 05
Nos services
- p 06
Aide et services à domicile
- p 08
Soins, aide et prévention à domicile
- p 10
Services dédiés Maladies Neurodégénératives
- p 12
Accompagnement des proches aidants
- p 13
Nos engagements qualité
- p 14
Charte des droits et libertés de la personne accueillie
- p 16
Notre engagement
- p 17
Votre engagement
- p 18
Droits de la personne accueillie
- p 20
Plan d'accès et horaires d'ouverture

Le mot du Président

L'allongement de la vie et demain l'arrivée au grand âge pour la plupart d'entre nous, nous obligent à concevoir de nouveaux services pour répondre aux besoins de la population.

La perte d'autonomie soulève la question de la place que peuvent trouver dans notre société les personnes âgées, les personnes en situation de handicap ou encore les personnes malades.

Aussi, nous souhaitons tout mettre en œuvre pour permettre à tous ceux qui le souhaitent de vivre à leur domicile quels que soient leur âge, leur maladie ou leur dépendance.

Nous proposons ainsi une prise en charge globale, en préservant leur autonomie et en tenant compte de leur sécurité, leur qualité de vie et leur liberté d'action.

Par ailleurs, nous sommes conscients que le maintien à domicile dépend également des proches et des aidants familiaux auxquels nous nous adressons régulièrement en leur apportant conseils et services.

Ces évolutions sociétales, qui nous concernent tous, impliquent, nous en sommes convaincus, la nécessité de renforcer la solidarité, d'envisager pour aujourd'hui et pour demain une société basée sur le vivre ensemble et qui n'oubliera personne.

Le Président
J. BOUCHE

Un réseau d'aide au service de l'autonomie

Répondre aux besoins des personnes fragilisées en respectant toujours leur libre choix.

L'AFC est une association à but non lucratif (Loi 1901) dont la finalité est de favoriser le maintien à domicile, grâce à :

- l'aide et l'accompagnement à domicile
- les soins infirmiers à domicile
- l'accompagnement du couple aidant/aidé concerné par les maladies d'Alzheimer et maladies apparentées.

Notre mission est de répondre aux besoins d'aide des populations fragilisées par la maladie, le handicap ou l'avancée en âge, en respectant leur libre choix et leur mode de vie. Près de 900 personnes bénéficient des services de l'AFC.

Des valeurs fortes

Préserver un maximum d'autonomie et une existence digne, dans le respect de l'intimité.

L'équité, la solidarité, le respect de la personne et une conception humaniste des rapports sociaux, sont les valeurs qui fondent notre association et orientent les actions de nos services.

Nous nous engageons à apporter une information claire à la personne et à son entourage, à réaliser une évaluation régulière de ses besoins et un contrôle qualité de nos prestations, à assurer la formation continue de notre personnel.

Des professionnels à l'écoute

Coordonner une équipe compétente et garantir un suivi optimal.

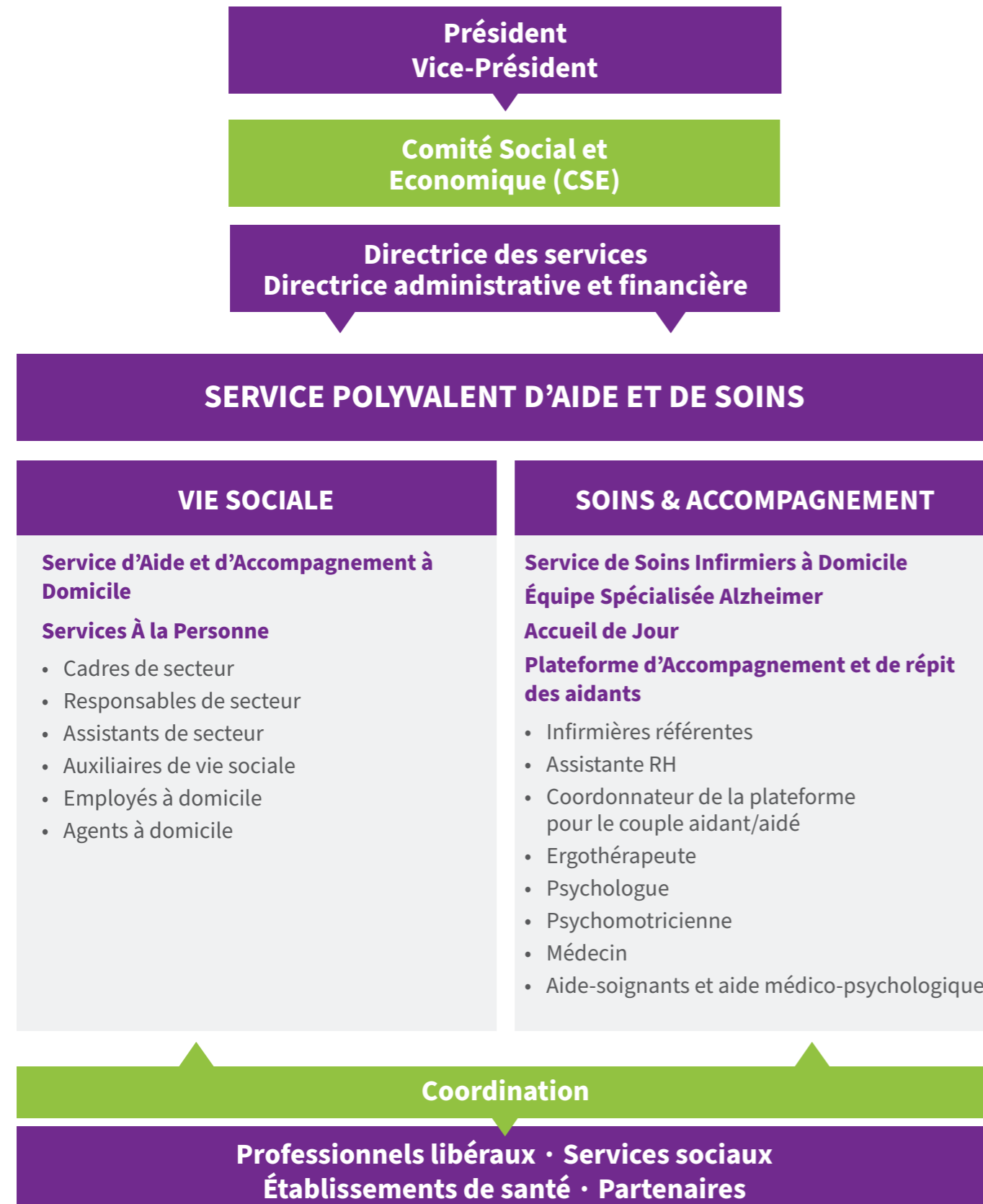
L'AFC propose une équipe de professionnels de la santé et du social totalement à votre écoute : auxiliaires de vie diplômés, aides à domicile, aides-soignants, aides médico-psychologiques, assistants de soins en gérontologie, psychomotricien, psychologue, ergothérapeute, infirmiers, responsables et cadres de secteur, médecin...

Notre histoire

- 1977**
Création du Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (SAAD)
- 1981**
Création du Service de Soins Infirmiers À Domicile (SSIAD)
- 2009**
Création de l'Équipe Spécialisée Alzheimer
- 2011**
Création du Service À la Personne (SAP)
- 2012**
Ouverture de l'Accueil de Jour pour les personnes atteintes de maladies neurodégénératives.
- 2015**
Création de la plateforme d'Accompagnement et de répit des aidants
- 2017**
Création du service polyvalent d'aide et de soins à domicile (SPASAD)

Notre organigramme

Des équipes complémentaires, une action coordonnée



Nos services

Des aides ponctuelles, un accompagnement durable

	Aide et services à domicile <ul style="list-style-type: none"> Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (SAAD) <i>Aide à la vie quotidienne et aux actes essentiels.</i> Service À la Personne (SAP) <i>Ménage, repassage.</i>
	Soins et aide à domicile <ul style="list-style-type: none"> Service de Soins Infirmiers À Domicile (SSIAD) <i>Actes de soins divers dont toilette, nursing.</i> Equipe Spécialisée Alzheimer à domicile (ESA) <i>Soins spécialisés, actes de réhabilitation.</i>
	Prévention à domicile <ul style="list-style-type: none"> Service Polyvalent d'aide et de soins à domicile (SPASAD) <i>Soins et aide à la vie quotidienne.</i> Prévention <i>Risque de chutes.</i>
	Accueil de Jour et Accompagnement des aidants <ul style="list-style-type: none"> Accueil de jour <i>Activités thérapeutiques et répit des aidants.</i> Plateforme d'Accompagnement et de répit des aidants <i>Informations, soutien, répit des aidants.</i>



Aide et services à domicile

Il vous est difficile d'assumer les actes de la vie courante ? L'AFC vous propose un éventail de services pour faciliter votre quotidien et permettre ainsi votre maintien à domicile.

Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (SAAD)

Autorisation du Conseil Départemental du 27/03/2008
Mode prestataire : L'AFC est employeur des intervenants.

Missions

Le SAAD a pour but de vous apporter une aide adaptée, ponctuelle ou de manière continue, dans la réalisation de vos activités :

- au quotidien : entretien du logement, linge, courses, préparation des repas...
- pour les actes essentiels : aide aux repas, à la mobilité, à l'habillage...
- dans votre vie sociale et relationnelle.

Fonctionnement

Nous définissons le contenu de la prestation avec vous, selon vos besoins et votre autonomie du moment. Nos prestations sont assurées par un personnel formé et compétent : agents et employés à domicile, auxiliaires de vie sociale...

Nos employés bénéficient d'une formation leur permettant de faire évoluer leurs compétences tout au long de leur carrière. L'ensemble de l'équipe est sensibilisé et formé au concept de bientraitance et au repérage de la maltraitance.

Avec vous, le responsable de secteur définira le contenu de l'aide dont vous avez besoin, tout en cherchant à préserver vos capacités.

Admission

1. Vous ou votre organisme financeur (cf. A savoir) formulez votre demande auprès du numéro unique de l'AFC : **05 61 84 30 69**.
2. Un premier contact avec votre référent AFC est établi pour déterminer le contenu et les modalités de la prestation.
3. Après votre accord de la proposition d'interventions, nos aides à domicile commencent leurs prestations.
4. Un suivi permanent est assuré pour répondre aux évolutions de vos besoins.

50%
Crédit
d'impôt

À savoir

*Les tarifs sont variables selon les revenus et le mode de financement .
Les prestations d'Aide à Domicile permettent de bénéficier d'un crédit d'impôt à hauteur de 50% des sommes effectivement supportées.*

Tarifs donnés en annexe. Devis gratuit sur demande.

Service d'Aide À la Personne (SAP)

Agrément qualité SAP 312520117 du 19/09/16

Missions

Vous êtes en activité et n'avez pas de temps à consacrer aux tâches domestiques ? Nous pouvons vous seconder pour l'entretien de vos espaces de vie, le repassage, etc.

Fonctionnement

Nous vous proposons une aide sur mesure. Le référent AFC définit avec vous les tâches que vous souhaitez faire exécuter ainsi que les modalités d'intervention (jour, horaires, mise à disposition des clefs à la demande...).

Admission

Pour bénéficier des prestations de ce service, n'hésitez pas à appeler notre numéro unique : **05 61 84 30 69**. Un responsable prendra rapidement en compte votre demande.



50%
Crédit
d'impôt

À savoir

Les prestations d'Aide à Domicile permettent de bénéficier d'un crédit d'impôt à hauteur de 50% des sommes effectivement supportées.

Tarifs donnés en annexe. Devis gratuit sur demande.





Soins, aide et prévention à domicile

Vous avez besoin d'un accompagnement infirmier au quotidien ?
L'AFC vous propose de bénéficier de soins à domicile, en concertation avec votre médecin

traitant. Notre SPASAD intervient en cas de besoin d'aide à domicile complémentaire aux soins.

Service de Soins Infirmiers À Domicile (SSIAD)

Autorisation de l'Agence Régionale de Santé de 1981

Missions

Le SSIAD est un service médico-social autorisé par l'Agence Régionale de Santé (ARS). Il vient souvent compléter un service d'aide à domicile et permet ainsi de garantir une prise en charge globale, concertée et pertinente. Ce n'est pas un service d'urgence : toute admission nécessite une évaluation et une préparation des interventions.

Ce service propose des soins d'hygiène et de confort à des personnes âgées dépendantes de plus de 60 ans, des personnes handicapées, ou des personnes de moins de 60 ans atteintes de maladies chroniques.

Ces soins sont dispensés dans le but :

- d'éviter une hospitalisation,
- de faciliter un retour d'hospitalisation,
- d'assurer la coordination des intervenants,
- de prévenir ou retarder les complications liées à la perte d'autonomie,
- de prévenir ou retarder le départ en maison de retraite.

Fonctionnement

Les aides-soignants et aides médico-psychologiques réalisent vos soins, encadrés par une infirmière coordinatrice (IDEC). Celle-ci assure un suivi régulier de votre situation, en relation avec votre médecin traitant et les infirmiers libéraux. Vous conservez le choix de votre médecin, votre infirmier, votre kinésithérapeute, ou de tout autre intervenant paramédical.

L'ergothérapeute peut vous proposer des solutions pour l'aménagement de votre domicile, ainsi que des conseils pour vos déplacements. Le psychologue peut vous accompagner en cas de besoin.

Admission

Vous serez accompagné(e) par l'infirmière pour :

- l'analyse de votre demande (par téléphone),
- l'évaluation à votre domicile,
- la présentation de votre premier intervenant.

À savoir

La prestation est prise en charge à 100% par l'Assurance Maladie. Vous n'avez aucune démarche à faire sauf celle de fournir la prescription médicale ainsi que l'attestation papier des droits ouverts à l'Assurance Maladie.

Service Polyvalent d'Aide et de Soins À Domicile (SPASAD)

Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens 2019 - 2022 du 01/07/2019

Missions

Le SPASAD a pour but de vous apporter à la fois une aide dans les activités du quotidien (entretien du logement, préparation et aide au repas, activités sociales et relationnelles...) ainsi que dans les soins d'hygiène et de confort.

Ce service regroupe les missions du SAAD et du SSIAD afin d'améliorer votre prise en charge et vous proposer une équipe d'intervenants limitée.

Il s'adresse aux personnes en perte d'autonomie de plus de 60 ans ; en situation de handicap ou atteintes de maladies chroniques.

Fonctionnement

Le contenu de la prestation d'aide et de soins, ainsi que votre projet d'accompagnement, est défini et réévalué régulièrement avec vous par un infirmier coordinateur et un responsable de secteur.

Les aides soignants et aides à domicile formés et compétents assurent les interventions dans les mêmes conditions que le SAAD (voir page 6) et le SSIAD (voir page 8).

Admission

La visite d'évaluation est faite par un binôme Infirmier coordinateur et responsable de secteur. Les intervenants sont accompagnés par les responsables lors de la première intervention.

À savoir

50%
Crédit
d'impôt

Les soins d'hygiène sont pris en charge à 100% par l'Assurance Maladie. Les tarifs des prestations d'aide à domicile sont variables selon les revenus et le mode de financement et vous permettent de bénéficier de 50% de déduction fiscale.

Tarif donnés en annexe. Devis gratuit sur demande.

Prévention de la perte d'autonomie

Dans le cadre de sa mission de maintien de l'autonomie des personnes de plus de 60 ans, l'AFC vous propose de bénéficier gratuitement d'actions individuelles ou collectives de prévention concernant le risque de chute, la souffrance psychique...

Contactez-nous au **05 61 84 30 69** pour plus de renseignements.



Services dédiés Maladies Neurodégénératives

L'AFC propose aux personnes atteintes de MND un accompagnement individuel à domicile ainsi que collectif au sein de l'accueil de jour.



Equipe Spécialisée Alzheimer (ESA)

Autorisation de l'Agence Régionale de Santé du 28/10/2009

Missions

Depuis 2009, l'AFC assure à domicile des soins d'accompagnement et de réhabilitation pour les patients atteints de maladies neurodégénératives, mais aussi en direction de leurs proches-aidants.

Afin de favoriser leur maintien à domicile dans les meilleures conditions possibles et de préserver leur autonomie, il peut être proposé des activités d'entraînement, de stimulation, d'aménagement du domicile et la mise en place de moyens de compensation. Ces activités consistent en des exercices divers : intellectuels, manuels, physiques... définis dans un projet individualisé.

Pour les aidants, des conseils seront donnés afin de faciliter le quotidien, et un accompagnant par la plateforme dédiée sera systématiquement proposé.

Fonctionnement

L'équipe se compose d'une infirmière coordinatrice, de 2 psychomotriciennes, d'une ergothérapeute et d'assistants de soins en gérontologie (ASG). L'intervention de l'ESA se construit autour d'un projet individualisé, élaboré avec le patient

et sa famille, suite à un bilan global effectué par la psychomotricienne ou l'ergothérapeute. Les séances sont ensuite réalisées par les ASG. Le nombre de séances est compris entre 12 et 15.

Admission

L'accès à cette prestation se fait sur prescription médicale. L'admission se fait en 3 temps :

1. Le diagnostic doit être établi par le spécialiste de votre choix (neurologue, gériatre...).
2. L'équipe se rend à votre domicile pour une évaluation de la situation.
3. Un projet individualisé de prise en charge vous est proposé, ainsi qu'à vos proches et à votre médecin traitant.
4. Les séances débutent.

À savoir

La prestation est prise en charge à 100% par l'Assurance Maladie. Seule démarche : fournir la prescription médicale et l'attestation papier des droits ouverts à l'Assurance Maladie.



Accueil de jour

Autorisation de l'Agence Régionale de Santé et du Conseil Départemental du 25/02/2010

Missions

L'accueil de jour reçoit des personnes atteintes de maladies neurodégénératives et a pour objectif :

- de maintenir l'autonomie (en tenant compte des difficultés de santé),
- de contribuer au mieux-être,
- de rompre l'isolement et restaurer le lien social,
- de favoriser le maintien à domicile en préservant les capacités,
- d'informer et accompagner les familles dans leur rôle d'aidants, les orienter vers la plateforme dédiée,
- d'offrir une solution de répit aux aidants.

Fonctionnement

L'Accueil de jour permet de recevoir, pour une ou plusieurs journées par semaine, des personnes atteintes de maladies neurodégénératives. C'est un lieu thérapeutique et convivial, qui accueille jusqu'à 15 personnes par jour. La structure comprend 2 salles d'activités, une salle de repos, une salle à manger donnant sur l'extérieur avec un jardin clos et sécurisé. La proximité de l'école maternelle l'insère dans la vie locale. L'accompagnement est effectué par une équipe de professionnels médico-sociaux

en relation avec les intervenants à domicile : médecin coordonnateur, infirmiers, aides-soignants, aides médico-psychologiques, assistants de soins en gérontologie (ASG), auxiliaires de vie sociale, psychomotricienne, psychologue. Notre équipe sera à vos côtés tout au long de la journée.

Admission

Vous serez accompagné(e) par l'infirmier au cours des 3 étapes de l'admission :

1. **L'entretien préalable** : c'est un temps d'information sur le fonctionnement de l'Accueil de jour.
2. **La consultation de pré-admission** : elle permet d'aborder la pathologie et son retentissement sur la vie quotidienne, et de finaliser le recueil de données.
3. **L'admission** : après avis de l'équipe médicale, l'adhésion définitive est prononcée.

50%
Crédit
d'impôt

À savoir

Prise en charge par l'Assurance Maladie pour la partie Soins. Prise en charge de la dépendance par le Conseil Départemental (dans le cadre de l'APA selon les revenus) . Les prestations d'hébergement et de dépendance permettent de bénéficier d'un crédit d'impôt à hauteur de 50% des sommes effectivement supportées.

Tarifs donnés en annexe. Devis gratuit sur demande.



Accompagnement des proches aidants

Plateforme d'Accompagnement et de répit des aidants

Autorisation de l'Agence Régionale de Santé (ARS)

Missions

La vocation de ce service est d'accompagner et de soulager les aidants de personnes atteintes de MND dans la mesure du possible, la vie sociale et relationnelle de la personne fragilisée et de ceux qui l'accompagnent au quotidien.

Notre rôle est :

- de vous informer, écouter, conseiller, rechercher des relais pour vous conforter dans votre rôle d'aidant, dans une logique de proximité,
- de vous proposer diverses prestations de répit ou de soutien,
- de vous informer pour faire face à la maladie,
- de favoriser le maintien de la vie sociale et relationnelle avec votre proche-aidé.

Fonctionnement

Les principales prestations offertes par le service :

- soutien, stages d'informations, groupes d'échanges entre aidants,
- ateliers pour le couple aidant/aidé ou

séparément. Exemples : sorties culturelles, sophrologie, gym douce...

- solutions de répit : Accueil de Jour, hébergement temporaire, halte répit...

La plateforme bénéficie de l'implication de plusieurs partenaires de proximité : associations, communes et intercommunalités, médecins traitants, professionnels du domicile (SAAD, SSIAD, libéraux...), Maisons Des Solidarités (MDS), Conseil Départemental.

Admission

Pour accéder à ces prestations, il vous suffit de composer le **05 61 84 30 69** (coût d'un appel local à partir d'un fixe) et de demander à être mis en relation avec le référent de la plateforme.

À savoir

*Ce service est financé à 100% par l'ARS.
Les prestations proposées sont pour la plupart gratuites.*

Selon l'atelier proposé, une participation financière peut être demandée.

Nos engagements qualité

L'AFC s'engage...

à apporter une écoute attentive et une information claire à la personne et à son entourage.

Lors du traitement de sa demande, l'utilisateur reçoit une information adaptée à ses capacités de compréhension. Un accueil chaleureux et respectant la confidentialité des échanges, lui est réservé.

à prendre en compte la singularité de chacun.

L'AFC reconnaît que chaque situation est unique et se modifie avec le temps. Aussi nous nous engageons à réaliser une évaluation régulière des besoins de la personne.

à veiller et à protéger les personnes vulnérables.

C'est cette fonction de « veille bienveillante » qui sous-tend l'action des équipes de l'AFC, sensibilisées aux risques de maltraitance.

à respecter l'avis de l'utilisateur.

La parole des personnes et des familles fait l'objet d'une prise en compte approfondie, toujours considérée. Courrier, questionnaire de satisfaction, enregistrement des plaintes, sont autant de moyens d'apporter des améliorations aux prestations pour la plus grande satisfaction de l'utilisateur et des professionnels de l'AFC.

à coordonner et à favoriser la continuité de l'accompagnement ajusté aux besoins.

L'AFC s'engage à assurer la coordination des différents acteurs du domicile afin d'éviter autant que possible les ruptures dans la prise en charge en activant un réseau de partenaires de proximité.

à assurer la formation continue de son personnel.

Nos professionnels sont régulièrement formés car nous pensons qu'un personnel dont on écoute les difficultés et qui effectue un travail qui a du sens, sera à même de satisfaire le bénéficiaire.

à établir une relation équilibrée usager/intervenant/AFC.

Cette relation triangulaire, l'AFC la considère comme une rencontre humaine, dans laquelle se retrouve l'interdépendance qui crée le lien social. Cependant elle n'en reste pas moins professionnelle et impose donc de conserver une juste distance.

La démarche de labellisation NF X 50-056 permet une reconnaissance externe de l'atteinte d'un niveau de qualité et l'engagement dans la dynamique d'amélioration continue de la qualité des prestations.



SERVICES AUX PERSONNES A DOMICILE (NF311)

Cette marque prouve la conformité à la norme NF X 50-056 et garantit que le respect de la dignité, l'accueil, l'analyse de la demande, l'élaboration de l'offre de service, le devis, le contrat, les dispositions pour l'intervention, les compétences des personnes, le suivi, le traitement des réclamations et l'analyse de la satisfaction des clients sont contrôlés régulièrement par AFNOR Certification 21 rue Francis de Pressensé 93571 LA PLAINE SAINT-DENIS CEDEX

Renouvellement
n°1100187.3 du 20 juin 2017

Charte des droits et libertés de la personne accueillie¹

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 en 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 requises 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 existant 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.

La loi N° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale a notamment pour objectif de développer les droits des usagers fréquentant les établissements et services sociaux et médico-sociaux.

La Charte des droits et libertés de la personne accueillie parue à l'annexe à l'arrêté du 8 septembre 2003 et mentionnée à l'article L311-4 du Code de l'action sociale et des familles est un des sept nouveaux outils pour l'exercice de ces droits.

¹ <http://www.social-sante.gouv.fr/documentation-publications,49/ouvrages-pratiques-chartes,1348/handicap-personnes-agees,1688/charte-des-droits-et-des-libertes,9389.html>



Notre engagement

Notre équipe s'engage à respecter les principes éthiques de la relation de confiance et à tout mettre en oeuvre pour garantir la qualité et la continuité des interventions.

Respect réciproque

Cela implique de se conformer, dans toutes les décisions et les actes du quotidien, tant au niveau institutionnel qu'individuel, à 4 principes fondamentaux qui guident la réflexion éthique :

- Principe d'humanité et de dignité
- Principe de solidarité
- Principe d'équité et de justice
- Principe d'autonomie

Le personnel de l'AFC dans son ensemble est donc tenu de respecter ces principes, quelles que soient ses fonctions au sein de l'association.

Promotion de la bientraitance Prévention de la maltraitance

Le personnel est formé pour repérer et signaler à son responsable hiérarchique les éléments qui pourraient avoir une incidence sur la santé ou le bien-être de la personne considérée comme vulnérable.

Face à une situation préoccupante, vous pouvez joindre une équipe d'écouter professionnels au **3977** ou les bénévoles d'Alma31 au **05 61 21 41 69**

Accompagnement personnalisé et continuité des interventions

Afin de garantir la continuité des prestations, un référent professionnel sera à votre écoute pour répondre à vos interrogations.

Les prestations sont assurées toute l'année, dimanches et jours fériés inclus. En cas d'absence d'un intervenant, l'AFC s'engage à tout mettre en oeuvre pour trouver un remplaçant dans les meilleurs délais. Les prestations incluant des actes essentiels sont prioritaires sur l'entretien du domicile. Une modification de planning pourra être proposée en cas de difficulté de disponibilité.

Prise en compte de votre satisfaction

Un questionnaire annuel de satisfaction vous sera adressé. Il nous permet d'améliorer notre prestation. Une évaluation est réalisée à votre domicile régulièrement. Une réponse sera apportée à toute réclamation dans le plus bref délai.



Votre engagement

Pour que l'AFC puisse vous accompagner dans les meilleures conditions, il vous sera demandé de respecter certaines règles et quelques engagements.

Information de votre référent

Pour tout changement de la prestation ou du planning, ou lors d'événements anormaux, contactez directement votre service. Sans cela, il nous est impossible de vous garantir une qualité de service.

Respect des termes du contrat et de la durée de votre engagement

Pour le Service d'Aide à Domicile (SAAD) : la durée de votre contrat sera établie conformément à la décision de l'organisme financeur.

Résiliation de votre contrat

Le contrat peut être résilié à tout moment sans pénalité financière, moyennant un délai de préavis. Toute résiliation se fait par l'envoi d'un courrier avec accusé de réception.

Respect des règles d'hygiène et de sécurité vues lors de l'évaluation

Votre domicile doit être accessible et conforme aux règles d'hygiène et de sécurité permettant une intervention du personnel efficace et sécurisée.

L'AFC est susceptible de vous proposer des aménagements ou d'enlever certains objets présentant un danger potentiel pour vous ou le salarié.

Le Comité Social et Economique (CSE) de l'AFC contribue à la protection de la santé des salariés et à l'amélioration de leurs conditions de travail.

En cas de conditions climatiques extrêmes, l'AFC peut être amenée à reporter ses interventions afin de protéger son personnel (verglas, tempête...).



Droits de la personne accueillie

Modalités d'expression des usagers

Insatisfaction, réclamations

Ponctualité, attitude, méthodes de travail : la prestation de l'intervenant ou de notre service vous déçoit ? Ne laissez pas un malaise s'installer et faites part rapidement de vos remarques à votre référent. Il saura réagir en conséquence.

La plupart du temps, il s'agit de malentendus ou de consignes mal comprises.

Votre référent vous aidera à régler les problèmes ponctuels d'organisation, de qualité de la prestation, d'incompatibilité avec l'intervenant... Le point important : informez l'AFC par écrit en cas d'insatisfaction concernant le déroulement de la prestation afin de trouver une solution.

Si le litige perdure, vous pouvez prendre rendez-vous auprès de la direction au **05 61 84 30 69** ou par écrit. Une réponse vous sera systématiquement faite.

La médiation en cas de litige

- *Les personnes qualifiées ARS :*

Les personnes accompagnées peuvent faire appel à une personne qualifiée en vue de faire

valoir leurs droits en Haute-Garonne. Vous pouvez contacter l'ARS au **05 34 30 24 00** qui vous mettra en relation avec une personne qualifiée.

- *Le médiateur de la consommation :*

En cas de litige avec notre structure, vous avez la possibilité de saisir le médiateur de la consommation aux coordonnées suivantes :

contact@anm-mediation.com

Enquête de satisfaction

Dans le cadre de notre démarche qualité, une enquête de satisfaction des personnes accueillies est effectuée auprès d'un échantillon annuellement par questionnaire.

Des sondages peuvent également être effectués en cours d'année.

Les directives anticipées (art. L1111-11 du code de la santé publique)

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Sachez les rendre acces-

sibles à votre médecin : confiez-les-lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

La personne de confiance (art. L1111-6 du code de la santé publique)

Vous pouvez désigner, par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre.

Cette « personne de confiance » sera consultée dans le cas où vous ne serez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin.

Votre droit d'accès au dossier administratif/médical

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à répondre à vos besoins, et à mettre en œuvre l'accompagnement et les soins.

Les destinataires des données sont le personnel d'encadrement et de proximité, le personnel d'intervention, le personnel administratif, les partenaires médico-sociaux (dans certaines situations).

Conformément au règlement général sur la protection des données applicables depuis le 25/05/18, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent, que vous pouvez exercer en vous adressant au :

**Service accueil de l'AFC
ZA de l'Ormière Lot n°28
31380 Montastruc-la-Conseillère**

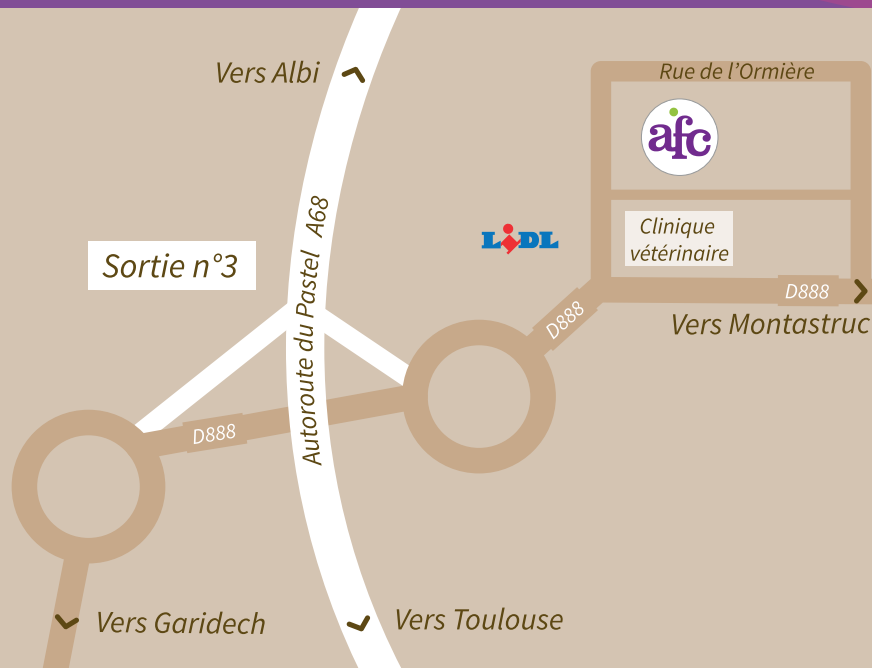
Déclaration CNIL : déclaration normale n°1858479 v 0

Un dossier administratif vous concernant est constitué au sein de l'AFC. Il comporte des informations relatives à l'évaluation des besoins.

Vous pouvez obtenir une copie du dossier AFC d'une personne décédée dont vous êtes l'ayant droit. Dans ce cas, vous devez vous adresser à votre médecin traitant qui contactera l'AFC pour en faire la demande. C'est le médecin traitant qui vous la remettra en main propre.

Pour le bien-être et l'autonomie à domicile.

Plan d'accès au siège



Plan d'accès à l'Accueil de Jour



AFC - Association Familiale Intercantonale
ZAC de l'Ormière, lot 28, 31380 MONTASTRUC-LA-CONSEILLÈRE
accueil@afc31.fr

AFC - Accueil de Jour
Impasse René Delmas, 31380 MONTASTRUC-LA-CONSEILLÈRE

www.afc31.fr

T. 05 61 84 30 69

Nos bureaux sont ouverts du lundi au vendredi de 9h à 12h30 et de 14h à 17h30
En dehors de ces horaires, merci de laisser un message sur le répondeur.



**association familiale
intercantonale**