



La Main Tendue

Aide à domicile

LIVRET D'ACCUEIL

Services d'aide et d'accompagnement à domicile



SIRET/934659400

Agrément n°1947681 SAP/934659400

délivré le 18 Août 2025 par la DDETS de la
Moselle, Adresse :

1 Rue du Chanoine Collin, 57000 Metz

Siège social et administratif

Agence de Saint-Avold

57 Rue du Président Poincare

57500 Saint-Avold

lmt-services.fr/agence/saint-avold - contact.saintavold@lmt-services.fr

Tél : 03 87 04 23 94

Votre correspondant : Mme Khedoucha AIT AHMED

Tél : 06 44 94 75 58

SOMMAIRE

- Bienvenue
- Vous accueillir
- Modalités d'admission, évaluer vos besoin
- Offre de services
- Personnel ; limite d'intervention
- Charte qualité ; démarche qualité
- Aides et prises en charge financières
- Règlement de fonctionnement
- Qu'est-ce que la personne de confiance ?
- Règlement des litiges ; Missions des personnes qualifiées ; Coordonnées des Conseils départementaux
- Charte des droits et libertés de la personne accueillie et Articles du Code de l'action sociale et des familles



La Main Tendue

Aide à domicile

La direction et l'ensemble du personnel de La Main Tendue vous souhaitent la bienvenue !

Ce Livret d'accueil vous présente les différents services proposés par Mme AIT AHMED, responsable de la SARL Tendre La Main, la charte qualité, son mode et son règlement de fonctionnement.

Dans le respect de vos droits et conformément à la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, il contient aussi la charte des droits et libertés de la personne accueillie, les précisions sur votre faculté de désigner à tout moment une personne de confiance et, dans l'éventualité d'un litige non résolu, les modalités d'accès à la liste des personnes qualifiées auxquelles vous pouvez avoir recours.

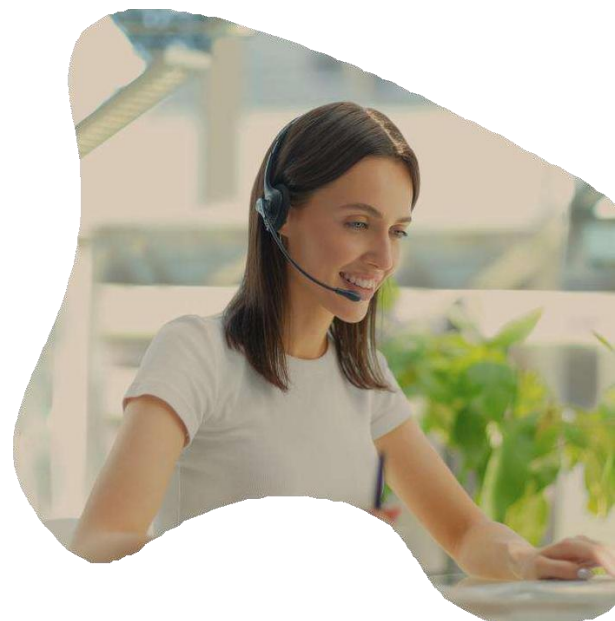
Nous joignons également en annexe à ce livret la grille des tarifs en vigueur de La Main tendue 57.

La Main Tendue Saint-Avold fait partie du réseau national de La Main Tendue.

Notre particularité est d'être des spécialistes de l'accompagnement au vieillissement en proposant des prestations préventives, dans le but de maintenir la personne à son domicile dans les meilleurs conditions de santé et de bien-être. Nous espérons vivement que ce livret apporte les premières réponses aux questions que vous vous posez et nous demeurons bien sûr à votre disposition pour tout complément d'information ou toute suggestion.

Vous accueillir

L'accueil téléphonique est assuré Du lundi au vendredi 9h00-12h30 13h30 - 17h00. En dehors de ces horaires et en cas d'urgence, une astreinte téléphonique au même numéro est assurée, le soir et le week-end



L'accueil physique

Il est également assuré du lundi au vendredi 9h00-12h30 13h30 - 17h00.

Le mercredi: 9h00- 12H30 après-midi sur rendez-vous. N'hésitez pas à prendre rendez-vous et venir nous rencontrer afin que nous puissions vous présenter l'ensemble de nos services et répondre à vos questions.



Évaluer vos besoins

À votre convenance, nous pouvons nous déplacer à votre domicile pour vous présenter nos services, évaluer vos besoins et définir précisément avec vous les prestations à mettre en place. Un devis vous sera remis systematiquement et gratuitement.



La Main Tendue 57 intervient sous 2 modes d'intervention :

En mode prestataire pour toutes les prestations ne relevant pas de l'Agrément et en mode mandataire pour les prestations d'aides physiques à la personne.

Modalité d'admission

Nous respectons un protocole strict de prise en compte de chaque demande, avec un suivi personnalisé de la prise en charge.

L'ACCUEIL DU BENEFICIAIRE (par téléphone ou à l'agence)

Une fiche "prospect" est renseignée sur laquelle figure toutes les demandes relatives au besoin de la personne.

Un suivi systématique est réalisé avec un appel dans les 10 jours.



L'EVALUATION DES BESOINS (à domicile)

Elle se fera au domicile de la personne avec une évaluation des risques professionnels. Un plan d'accompagnement sera élaboré, reprenant les besoins et fixant les objectifs à atteindre. Le nombre d'heures de prestation à mettre en place sera défini lors de cette évaluation par un coordinateur.



DEVIS GRATUIT (réalisation et transmission)

ACCEPTATION DU DEVIS
(par le bénéficiaire ou le particulier employeur)

REFUS DU DEVIS
(par le bénéficiaire ou le particulier employeur)

CONTRAT DE PRESTATION
ou DE MANDAT
(réalisation et transmission)

Refus du contrat

FIN DE LA DEMANDE
DE SERVICE

ACCORD DES CONTRATS
(signature du contrat)

PRESENTATION DE
L'INTERVENANT

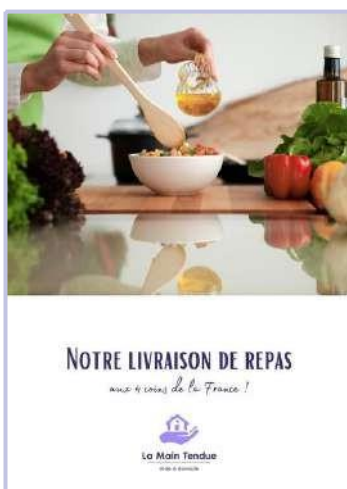
REALISATION DE LA PRESTATION



Offre de services à domicile

L'aide ménagère et l'auxiliaire de vie peuvent vous assister dans les actes de la vie quotidienne et accomplir les tâches suivantes :

- Assistance aux personnes âgées, handicapées, malades ou à toute personne ayant besoin (uniquement en mode mandataire) d'une aide à domicile hors actes médicaux,
- Livraison de repas 7J/7, tous régimes, toutes textures
- Entretien du cadre de vie, du linge, repassage, petits travaux de couture
- Aide à la toilette non médicalisée (uniquement en mode mandataire)
- Aide à la préparation et/ou à la prise de repas
- Préparation du repas à domicile (temps passé aux courses compris)
- Livraison de courses à domicile
- Collecte et livraison à domicile de linge repassé
- Aide à la prise de médicaments (pilulier) (uniquement en mode mandataire)
- Aide aux démarches administratives à domicile et accompagnement extérieur
- Assistance dans les déplacements et accompagnement extérieurs (renseignement sur les horaires, anticipation du trajet, achat du titre de transport, descente au bon arrêt, installation confortable ...)
- Télé-assistance



(nos tarifs en vigueur sont joints en annexe du présent livret)

Notre personnel d'intervention

- Notre personnel est recruté, formé et diplômé suivant la Charte qualité présentée pages 7 et 8.
- Il s'agit d'un personnel d'expérience, possédant un réel sens des responsabilités, aux qualités humaines avérées, et compétences adaptées à ses diverses fonctions.
- Nos intervenants disposent d'un diplôme attestant de leurs compétences dans le secteur (au minima un BEP carrières sanitaires et sociales...).
- Nous vérifions les références et demandons systématiquement l'extrait de casier judiciaire.
- En cas d'absence ou de congés, le remplacement est systématiquement proposé sans délai.
- Le bénéficiaire et/ou le particulier employeur est informé de l'identité de l'intervenant et de sa qualification.
- Le bénéficiaire et/ou le particulier employeur peut identifier l'intervenant grâce à un signe de reconnaissance (badge).
- Nos intervenants respectent l'intimité des bénéficiaires et la confidentialité des informations reçues



La Main Tendue

Aide à domicile



Nos limites d'interventions

D'une manière générale, sont interdites, les tâches :

- Qui présentent un risque grave pour la santé et la sécurité des intervenants,
- Et tout ce qui constitue une ingérence dans les affaires privées du bénéficiaire.

On peut citer par exemple :

- Les travaux en hauteur de plus de 2 mètres du sol (même muni d'échelle ou d'échafaudage)
- L'utilisation d'outils nécessitant une formation professionnelle particulière (autre que les matériels spécifiques de transferts pour lesquels l'intervenant a été formé)
- La manipulation d'appareils non conformes aux normes et exigences de sécurité individuelle
- Soulever des charges lourdes (+ de 15 kg pour une femme)
- Utiliser le téléphone de l'utilisateur pour tout autre motif que les appels de service avec La Main Tendue ou les organismes médicaux, d'urgence ou autres, justifiés par le service de la personne aidée
- Utiliser les moyens de paiement (chéquiers, carte bancaire ...) de la personne aidée, ni signer à sa place aucun document quel qu'il soit
- Les courses doivent être notées sur un cahier avec décompte de l'argent confié et rendu, et les tickets de caisse doivent y être joints

Pour toute question particulière, ne pas hésiter à demander conseil à nos équipes d'encadrement avant de prendre une décision.

Notre Charte qualité

La Main Tendue 57 dépend du réseau de franchise La Main Tendue qui a élaboré une charte qualité sous le référentiel QUALICERT pour les prestations délivrées par son personnel, et dans le respect des obligations stipulées dans le cahier des charges national des services d'aides et d'accompagnements à domicile.

Suivant la Charte nationale qualité, La Main Tendue respecte six grands principes :

- **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 l'intervention à l'évolution des besoins du bénéficiaire.

- **Compétences. Expériences. Savoir-faire.**

Mettre au service des bénéficiaires des intervenants compétents et professionnels.

- **Confidentialité. Respect. Discrétion.**

Respecter la vie privée et l'intimité des bénéficiaires.

- **Qualité. Évaluation. Amélioration.**

Faire évoluer les pratiques pour améliorer la satisfaction des bénéficiaires.

Globalement, repris dans le règlement de fonctionnement et suivant ses principes, La Main Tendue 57 s'engage notamment :

Envers le bénéficiaire

- à sa pleine satisfaction, en privilégiant une relation profondément humaine et de proximité, dans le respect de la déontologie de la profession, en interne comme en externe
- au respect des personnes et des biens, à la prise en compte des droits du bénéficiaire, le respect de son lieu de vie, de son intimité, de sa culture et de ses choix de vie
- à coordonner ses actions avec la familles, les aidants et les éventuels autres professionnels intervenant au domicile (médecin, infirmier, kinésithérapeute...)
- à réaliser une enquête de satisfaction au moins une fois par an à tenir compte des réclamations et des dysfonctionnements, et à les traiter dans les meilleurs délais.

Envers le salarié :

- ♦ à mettre en oeuvre tous les moyens (recrutement, formation...) pour en garantir la qualité et le professionnalisme,
- ♦ à l'informer et encadrer ses pratiques professionnelles (recommandations de l'ANESM, réunions périodiques, groupes d'analyse des pratiques, évaluations qualité...)
- ♦ à regrouper autant que possible les interventions, numériquement et géographiquement
- ♦ à respecter le droit du travail et l'ensemble des réglementations sociales



Aides et prises en charge financières

Les prestations proposées par La Main Tendue peuvent faire l'objet d'une aide par les organismes publics ou privés, d'une prise en charge financière partielle ou totale et/ou d'un avantage fiscal :

1. Avantage fiscal

Tout particulier ayant recours à des services à la personne à domicile réalisés par La Main Tendue bénéficie d'une réduction ou d'un crédit d'impôts sur le revenu égal à 50 % des sommes engagées dans la limite prévue par le Code Général des Impôts. Pour en bénéficier, il suffit d'inscrire les sommes dépensées dans l'année sur sa déclaration de revenus et joindre l'attestation fiscale annuelle que nous vous délivrerons.

2. Allocation personnalisée d'autonomie (APA)

Cette allocation est destinée aux personnes âgées de plus de 60 ans, en perte d'autonomie qui souhaitent rester à domicile. Cette allocation départementale est accordée après constitution d'un dossier auprès de votre Conseil Départemental (nous pouvons vous y aider).

3. Prestation de Compensation du Handicap (PCH)

Cette allocation, versée par le département, est destinée à prendre en charge certaines dépenses liées au handicap. Son attribution dépend du degré d'autonomie, de l'âge (moins de 60 ans pour la première demande), des ressources et du lieu de résidence. C'est une aide personnalisée, modulable en fonction des besoins.

4. Mutuelles

En cas d'accident ou de maladie du bénéficiaire, certains contrats de mutuelle ou d'assurance peuvent inclure des prises en charge d'aide à domicile.

5. Caisses de Retraite (Carsat, MSA ...)

En fonction de vos droits et de votre Caisse de retraite, une prise en charge ponctuelle (pour sortie d'hospitalisation par exemple) ou plus durable destinée au maintien à domicile peut être accordée.

Pour les personnes de 80 ans et plus :

Le groupement AGIRC-ARRCO a mis en place le dispositif « SORTIR PLUS ».

En pratique, 3 carnets de chèques d'une valeur de 150 € peuvent être obtenus chaque année (soit 450 € par an). Ils se présentent sous forme de Chèques Emploi Service Universel (CESU) nominatifs pré financés, à utiliser dans l'année. Pour en bénéficier, outre la condition d'âge (80 ans et plus), il faut également percevoir une retraite complémentaire d'une caisse ARRCO (non-cadres) ou AGIRC (cadres).

Les équipes de La Main Tendue sont à votre disposition pour étudier avec vous les possibilités d'aide en fonction de votre situation personnelle.



Règlement de fonctionnement

Objet et champ d'application

Le service d'aide à domicile La Main Tendue 57 intervient auprès des personnes âgées ou en situation de handicap et chez les particuliers. Il soutient ainsi la personne aidée et son entourage dans le choix de rester à domicile malgré une altération physique et/ou psychologique. La Main Tendue est spécialisée dans l'accompagnement au vieillissement, en proposant des prestations de prévention.

Activité

Le service d'aide à domicile La Main Tendue fonctionne du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h et de 14h à 17h30, par accueil physique et téléphonique dans son agence au 57 Rue du Président Poincaré 57500 à Saint-Avold et, pour toute urgence, en dehors des heures de bureau, par téléphone, 24H/24, 7j/7, sur l'astreinte ou la messagerie.

La fonction d'aide à domicile est autant pratique que sociale et morale. L'aide à domicile effectue les tâches que le bénéficiaire ne peut accomplir ; elle se montre attentive à l'état physiologique et psychologique de la personne aidée.

Admission

La demande d'intervention peut être formulée auprès de toute personne du service de La Main Tendue correspondant au secteur du bénéficiaire.

- Le service donne les renseignements utiles au demandeur et pose les premières questions sur ses besoins pour ouvrir une fiche de signalement.
- Il remet le livret d'accueil de La Main Tendue et la grille des tarifs appliqués.
- Le responsable de secteur du lieu d'habitation du bénéficiaire prend alors contact avec lui et organise un rendez-vous à domicile pour réaliser une évaluation précise des besoins (la liste des documents et renseignements éventuels à préparer sera transmise avant la visite). Le responsable de secteur peut établir un devis estimatif de l'intervention souhaitée.
- Le responsable de secteur remplit la fiche d'évaluation des besoins de l'usager afin de recenser précisément ses besoins, puis une fiche des risques professionnels qui garantira l'état des lieux et du matériel pour l'efficacité et la sécurité des interventions futures. (En cas de situation non conforme, le responsable de secteur proposera de mettre en oeuvre des solutions d'amélioration qui devront être respectées tout au long de la relation contractuelle. Si cela ne semble pas réalisable, la prise en charge risque d'être interrompue immédiatement.)
- Au domicile, le responsable de secteur étudie avec le demandeur les possibilités de participation financière de l'organisme de sécurité sociale dont il dépend, de sa mutuelle et/ou de sa collectivité territoriale (conseil départemental, par exemple, pour le versement de l'APA). Il conseille et assiste le demandeur dans ses démarches. Il peut également réaliser le dossier de demande de prise en charge pour la plupart des caisses de retraite.

Un contrat de prestation de service (dans le cadre d'intervention en mode prestataire) est ensuite établi reprenant l'ensemble des modalités de l'intervention souhaitée : nombre d'heures et période considérée, organisation des interventions au jour, à la semaine ou au mois, tâches à réaliser, tarifs, participations financières extérieures, conditions d'exécution et engagements réciproques.

- Avec le contrat, un dossier d'information complet est remis au demandeur : le livret d'accueil, le présent règlement de fonctionnement du service et la grille des tarifs en vigueur.
- La facture relative aux interventions réalisées sur un mois est envoyée durant les premiers jours du mois suivant.
- Si le paiement s'effectue par prélèvement automatique, le bénéficiaire n'a rien à faire. Dans le cas contraire, le bénéficiaire envoie son règlement au siège de La Main Tendue.
- Si le bénéficiaire n'est pas d'accord avec les heures figurant sur sa facture, il doit rapidement en faire part au service comptabilité.
- Le temps d'intervention respecte la prise en charge accordée. Le cas échéant, tout dépassement devra faire l'objet d'un accord faisant mention d'une éventuelle facturation complémentaire.
- Le planning d'interventions est proposé par le service, en accord avec le bénéficiaire, en fonction de l'effectif disponible au moment de la demande.
- Si le bénéficiaire souhaite apporter une modification, qu'elle soit ponctuelle ou définitive, à l'emploi du temps défini antérieurement avec le service, il doit contacter le service pour en convenir et non s'entendre directement avec l'aide à domicile.

Absence du bénéficiaire

Pour toute absence, le bénéficiaire doit prévenir La Main Tendue par écrit, au minimum 3 jours avant et préciser la durée de cette absence. En cas de prolongation d'absence sans prévenir, les heures planifiées mais non réalisées seront facturées au plein tarif.

Absence de l'intervenant

Dès qu'il en a connaissance, le service de La Main Tendue avertit le bénéficiaire de l'absence de l'intervenant habituel au domicile (absence inopinée pour maladie ou absence pour prise de congés) et le service de La Main Tendue proposera le remplacement de l'intervenant avec, si possible, formation préalable et aux horaires habituels. Si les horaires habituels ne peuvent pas être respectés, le responsable de secteur en avertit le bénéficiaire.

Les prestations à domicile en mode Mandataire :

- Vous êtes l'employeur de l'intervenant à domicile
 - Vous assurez donc toute la responsabilité juridique du lien contractuel employeur/salarié.
 - Son contrat de travail et son salaire sont régis par la convention collective nationale des salariés du particulier employeur et par le code du travail.
 - En cas de licenciement vous devrez prévoir un préavis et payer les indemnités de licenciement conformément aux dispositions légales.
 - Des cotisations sociales sont dues à l'URSSAF
 - Avant toute intervention, une évaluation de vos besoins est réalisée afin de définir avec vous la nature des interventions et d'être en capacité d'établir une sélection de salariés pouvant répondre à vos attentes.
 - L'évaluateur de La Main Tendue établit par la suite un devis gratuit.
 - Il vous informe des modes de financements possibles et il peut vous aider à la constitution de votre dossier administratif de demande de prise en charge.
- Quelles obligations pour le particulier employeur ?
- Choisir et embaucher l'intervenant à domicile parmi les candidats présentés par le mandataire (La Main Tendue)
 - Gérer les absences (congrés payés, maladie,..) de l'intervenant
 - Appliquer la convention collective 3180 du particulier employeur
 - Respecter le code du travail
 - Déclarer son activité
 - Respecter les délais légaux de préavis ou, à défaut, verser les indemnités prévues
 - Régler les frais de gestion du mandataire
 - Respecter les obligations légales et conventionnelles en matière de rémunération
 - Régler le salaire de l'intervenant
 - Gérer et mettre en place les procédures de licenciement
 - En cas d'hospitalisation de l'employeur, le salaire continue à être versé à l'intervenant.

L'aide apportée par La Main Tendue 57 :

- Vous signez avec l'entreprise un contrat de mandat qui récapitule ses missions :
- Rechercher et proposer du personnel susceptible d'intervenir à votre domicile.
- Rédiger le contrat de travail.
- Informer l'employeur et l'employé de leurs droits et devoirs.
- Établir la fiche de paie de votre salarié.
- Effectuer trimestriellement les déclarations Urssaf et demander l'exonération des charges si vous avez plus de 70 ans ou sous certaines conditions.
- Établir l'attestation de salaire à la CPAM en cas d'arrêt de travail de votre salarié.
- Vous conseiller en cas de rupture du contrat de travail de votre salarié et effectuer les démarches nécessaires le cas échéant.
- Assurer dans la mesure du possible la continuité de service en vous proposant des candidats pour remplacer votre salarié absent si vous le souhaitez.
- Vous pouvez bénéficier de plusieurs aides financières pour ce mode d'intervention.

Les activités pouvant être réalisées par votre intervenant à domicile :

- L'aide à la toilette
- L'aide à l'habillage
- L'aide aux repas
- Accompagnement dans vos déplacements
- Sorties
- Entretien du logement
- Courses
- Aide administrative.

*En cas de besoin, plusieurs salariés peuvent se relayer pour assurer une présence 24h/24.

La Main Tendue 57 s'engage à vous proposer des candidatures de salariés dont la qualification répondra à vos besoins et vos attentes.

Les horaires d'intervention des assistants de vie :

- En tant qu'employeur il vous revient de fixer les horaires d'intervention, dans le respect du code du travail et la convention collective du particulier employeur.
- Afin d'assurer une continuité de service vous pouvez demander à La Main Tendue en cas d'absence de votre salarié, de nouvelles candidatures afin d'effectuer des remplacements.
- Dans le but d'améliorer la coordination entre les différents intervenants, vous pouvez mettre en place un cahier de liaison.
- Un suivi de l'évolution de vos besoins sera effectué au long de votre accompagnement afin d'adapter le contrat de travail de votre salarié à la réalité de ses interventions.

Si le travail de l'auxiliaire de vie ne correspond pas aux attentes du bénéficiaire :

Le bénéficiaire peut contacter son interlocuteur à l'agence La Main Tendue ; ses coordonnées figurent sur le livret d'accueil.

En cas de litige avec l'aide à domicile le bénéficiaire doit contacter rapidement le responsable de son secteur et l'informer du problème.

Afin d'améliorer la qualité du service rendu, un responsable de La Main Tendue peut effectuer un contrôle du travail réalisé par l'aide à domicile. Merci au bénéficiaire de bien vouloir accepter sa visite et de faciliter sa démarche. Pour des missions de longue durée, au moins une visite de contrôle par an est obligatoire.

En tout état de cause, il est interdit au bénéficiaire d'adresser des menaces ou de mettre en œuvre tout type de procédure disciplinaire à l'encontre de l'aide à domicile : en qualité d'employeur, La Main Tendue est seule responsable de la mise en œuvre du droit disciplinaire envers ses salariés (en mode prestataire).

En cas d'accident corporel et/ou matériel occasionné par l'aide à domicile chez le bénéficiaire, il doit prévenir le service sur-le-champ. Le cas échéant et factures à l'appui, l'assurance de La Main Tendue est susceptible d'intervenir pour dédommager le bénéficiaire.

Conditions d'une bonne intervention

La Main Tendue met à disposition de ses salariés un guide de bonnes pratiques pour un accompagnement optimal.

Matériel à mettre à disposition

Aide-ménagère

Afin de permettre à l'aide à domicile d'effectuer au mieux et dans les meilleures conditions l'intervention, le bénéficiaire met à disposition le matériel minimum à savoir : seau, serpillière, balais, éponges, chiffons, gants de ménage et produits d'entretien.

Aide à domicile

Au domicile, le bénéficiaire met à disposition de l'aide à domicile : des gants jetables, les fournitures pour les changes et, le cas échéant, le matériel de transfert nécessaire au bon déroulement de l'intervention.

Le cahier de transition

Un cahier de transition est mis en place au domicile de la personne aidée dès la première intervention. Il a pour but d'établir un lien avec la famille, les intervenants à domicile, les prescripteurs, les infirmières libérales, les médecins traitants... Chaque intervention par La Main Tendue sera renseignée sur ce cahier, il est aussi un outil indispensable au bon suivi et à l'accompagnement de la personne aidée.

La télégestion :

Conformément aux engagements pris afin de favoriser le maintien à domicile des personnes âgées et/ou en situation de handicap, La Main Tendue a un service de télégestion qui précise le nombre d'heure réalisé au domicile de la personne aidée. Un Qr code est placé au domicile la personne, le salarié pointe depuis son smartphone le Qr Code qui valide l'heure d'arrivée et l'heure de départ.

Ce dispositif d'appel aux moments de l'arrivée et du départ de l'aide à domicile n'entraîne aucun frais, ni installation supplémentaire pour le bénéficiaire.

Ce dispositif est entièrement pris en charge par La Main Tendue.

Les Frais kilométriques

Des frais de déplacements donneront lieu à la facturation des frais kilométriques réalisés par l'intervenant étant amené, avec son véhicule personnel, à accompagner le bénéficiaire dans ses déplacements à l'extérieur (courses, rendez-vous...)

Incompatibilités

Il est indispensable que de bonnes relations s'installent entre la personne aidée et son aide à domicile. Les incompatibilités majeures et persistantes donneront lieu à une réaffectation.

Secret professionnel

Pour le respect des droits du bénéficiaire, les responsables de La Main Tendue, responsables de secteur et aides à domicile sont tenus au secret professionnel.

Toute information personnelle concernant le bénéficiaire est couverte par le secret professionnel et le bénéficiaire est autorisé à s'en assurer à tout moment.

Respect mutuel des droits, libertés et neutralité

Aide à domicile et bénéficiaire doivent mutuellement respecter les convictions, l'origine, l'histoire de l'autre.

Le respect passe également par la politesse réciproque ainsi qu'une tenue vestimentaire correcte et décente.

Le travail réalisé par l'aide à domicile doit également être respecté. Le bénéficiaire peut participer, échanger, émettre son avis et informer l'aide à domicile de ses attentes à propos de son intervention.

Responsabilités et faits de violence

Les règles générales de responsabilité applicables dans les relations avec autrui sont définies aux articles 1382 et suivants du code civil, sauf si la responsabilité du service peut être engagée. Pour éviter tout désagrément relevant de ce cadre, les bénéficiaires sont invités à souscrire une assurance responsabilité civile à renouveler chaque année.

Tout fait de violence sur autrui est passible de condamnations énoncées au code pénal et susceptible d'entraîner des procédures administratives, de police ou de justice.

En cas de litige

En cas de non-respect des obligations et devoirs découlant du présent règlement de fonctionnement, aussi bien de la part de la personne accueillie que du service, des sanctions peuvent être prises.

QU'EST-CE QUE LA PERSONNE DE CONFIANCE ?

La personne de confiance peut :

- vous accompagner dans vos démarches de santé et vous assister lors de vos rendez-vous médicaux,
- et être consultée par les médecins pour rendre compte de vos volontés si vous n'êtes pas en mesure de vous exprimer.

Dans le cas où votre état de santé ne vous permet plus de donner votre avis ou de faire part de vos décisions, le médecin ou l'équipe médicale consulte en priorité la personne de confiance.

Son avis guide le médecin pour prendre ses décisions. Elle doit donc connaître vos volontés et les exprimer lorsqu'elle est appelée à le faire. Vos directives anticipées peuvent également lui être confiées afin qu'elle puisse les transmettre.

Attention :

La personne de confiance ne doit pas être confondue avec la personne à prévenir, qui est alertée par téléphone en cas d'aggravation de votre état de santé. Cela étant, une même personne peut bien sûr assumer les deux fonctions.

Toute personne de l'entourage (parent, proche, médecin traitant) en qui vous avez confiance et qui accepte de jouer ce rôle peut être désignée personne de confiance.

La personne de confiance est généralement désignée dans le cadre d'une hospitalisation ou en établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (Ehpad), mais vous pouvez désigner une personne de confiance à tout moment.

Cette désignation se fait par écrit, à l'occasion d'une hospitalisation, sur les formulaires qui vous seront donnés à cet effet. À défaut, cette désignation peut s'effectuer sur papier libre.

(La Main Tendue peut vous fournir un modèle de désignation d'une personne de confiance sur demande).

La désignation peut être annulée ou modifiée à tout moment.

Votre médecin traitant doit :

- s'assurer que vous êtes informé de la possibilité de désigner une personne de confiance,
- ou alors vous inviter à le faire

Si vous êtes sous tutelle, vous pouvez désigner une personne de confiance avec l'autorisation du juge ou du conseil de famille s'il a été constitué. Si la personne de confiance a été désignée antérieurement à la mesure de tutelle, le conseil de famille, ou le juge peut confirmer la désignation de cette personne ou la révoquer.

Règlement des litiges

En cas de litige, sachez que vous pouvez avoir recours à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends, en application des dispositions de l'article L.21-3 du code de la consommation et, pour les prestations destinées aux personnes âgées, aux personnes handicapées ou aux familles fragiles, vous pouvez faire appel à une Personne qualifiée (voir précisions ci-dessous) en application de l'article L.311-5 du code de l'action sociale et des familles.

LES MISSIONS DE LA PERSONNE QUALIFIÉE

La personne qualifiée (liste établie conjointement par le préfet de département, le directeur de l'Agence Régionale de Santé et le président du Conseil Départemental) intervient au sein des établissements médico-sociaux définis à l'article L312-1 du code de l'action sociale et des familles (CASF), tels que La Main Tendue, concernant notamment les secteurs du handicap, des personnes âgées et des personnes confrontées à des difficultés spécifiques ou sociales Elle intervient à votre demande ou celle de votre représentant légal et selon toutes les modalités possibles : elle ne peut donc pas s'autosaisir.

Elle vous accompagne pour vous permettre de faire valoir vos droits qui vous sont notamment reconnus aux articles L311-3 à L311-9 du CASF au sein de structures comme La Main Tendue :

respect de la dignité, intégrité, vie privée, intimité, sécurité ;
libre choix entre les prestations
prise en charge ou accompagnement individualisé et de
qualité, respectant votre consentement éclairé ;
confidentialité des données vous concernant ;
accès à l'information ; information sur les droits
fondamentaux, protections particulières légales,
contractuelles et les droits de recours dont vous bénéficiez ;
participation directe ou avec l'aide de votre représentant
légal au projet d'accueil et d'accompagnement

Pour faire appel à une personne qualifiée dans le département du 57 :
s'adresser au Conseil départemental de Moselle

Vous pouvez retrouver la liste en vigueur des personnes qualifiées du
57 sur le site Internet de l'Agence Régionale de Santé :

www.grand-est.ars.sante.fr/nous-contacter

Coordonnées des Conseils Départementaux :

BP 20099 16 rue du Lac 57503 Saint-Avold cedex

Tél. : 03 87 21 53 60

Médiateur chargé des services à la personne :

Adresse : 60 rue de la Boétie 75008

Tél. : 01 53 89 76 10

www.mediation-consommation.fr

Contact du franchiseur :

10 rue Victor Hugo 28500 CHERISY

Tél. : 02 36 69 01 97

www.lmt-services.fr

Loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés

Les données vous concernant peuvent faire l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Vous avez le droit de vous opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement de données nominatives vous concernant, dans les conditions fixées par la loi précitée.

Vous avez accès aux informations vous concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation en vigueur. En effet, la communication des documents et données s'effectue également dans le respect des lois et réglementations en vigueur, des préconisations prévues par la Charte des droits et libertés de la personne accueillie (voir page suivante) et selon le cas, dans le respect des mesures prises par l'autorité judiciaire.

Charte des droits et libertés de la personne accueillie

Article 1 - Principe de non discrimination

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

Article 2 - Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté

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

Article 3 - Droit à l'information

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine. La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

Article 4 - Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

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

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

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

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

En cas de licenciement, le juge peut prononcer la réintégration du salarié concerné si celui-ci le demande.

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 d'écoute et d'expression

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 sont garantis. 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.

CODE DE L'ACTION SOCIALE ET DES FAMILLES (articles L116-1, L116-2, L311-3, et L313-24)

Article L.116-1

L'action sociale et médico-sociale tend à promouvoir, dans un cadre interministériel, l'autonomie et la protection des personnes, la cohésion sociale, l'exercice de la citoyenneté, à prévenir les exclusions et à en corriger les effets.

Elle repose sur une évaluation continue des besoins et des attentes des membres de tous les groupes sociaux, en particulier des personnes handicapées et des personnes âgées, des personnes et des familles vulnérables, en situation de précarité ou de pauvreté, et sur la mise à leur disposition de prestations en espèces ou en nature.

Elle est mise en œuvre par l'État, les collectivités territoriales et leurs établissements publics, les organismes de sécurité sociale, les associations ainsi que par les institutions sociales et médico-sociales au sens de l'article L. 311-1.

Article L. 116-2

L'action sociale et médico-sociale est conduite dans le respect de l'égalité de dignité de tous les êtres humains avec l'objectif de répondre de façon adaptée aux besoins de chacun d'entre eux et en leur garantissant un accès équitable sur l'ensemble du territoire.

Article L. 311-3

L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne prise en charge par des établissements et services sociaux et médico-sociaux.

Dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, lui sont assurés :

1. Le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité ;
2. Sous réserve des pouvoirs reconnus à l'autorité judiciaire et des nécessités liées à la protection des mineurs en danger, le libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre d'une admission au sein d'un établissement spécialisé ;
3. Une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant son développement, son autonomie et son insertion, adaptés à son âge et à ses besoins, respectant son consentement éclairé qui doit systématiquement être recherché lorsque la personne est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision. A défaut, le consentement de son représentant légal doit être recherché ;
4. La confidentialité des informations la concernant ;
5. L'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires ;
6. Une information sur ses droits fondamentaux et les protections particulières légales et contractuelles dont elle bénéficie, ainsi que sur les voies de recours à sa disposition ;
7. 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. Les modalités de mise en oeuvre du droit à communication prévu au 5° sont fixées par voie réglementaire.

Article L. 313-24

Dans les établissements et services mentionnés à l'article L.312-1, le fait qu'un salarié ou un agent a témoigné de mauvais traitements ou privations infligés à une personne accueillie ou relaté de tels agissements ne peut être pris en considération pour décider de mesures défavorables le concernant en matière d'embauche, de rémunération,



La Main Tendue

Aide à domicile