

PROXIMAX FAMILY SERVICES



LIVRET D'ACCUEIL

Association régie par la loi du 1er juillet 1901 et le décret du 16 août 1901

Déclarée le 14 avril 2007

Siège Social : 55, rue Lavoisier, 95330 Domont

TEL : 06 52 09 43 48 Courriel : proximaxfamilyservices@gmail.com



PROXIMAX FAMILY SERVICES



Nos services sont destinés à des personnes ayant besoin d'une aide pour certains actes de la vie quotidienne. Notre devoir est de vous faire bénéficier des services sur mesure et des prestations de qualité.



POURQUOI CE LIVRET ?

Vous disposez désormais du livret d'accueil qui informe sur les prestations que nous vous proposons. Ce guide vous suivra tout au long de notre relation. Il contient les informations nécessaires qui vont vous aider à mieux comprendre et à mieux connaître notre équipe ainsi que l'ensemble des services que nous vous proposons. Ainsi, vous trouverez :

- Conditions d'accès à nos prestations
- Les informations légales
- La présentation de l'équipe
- Et bien d'autres renseignements complémentaires.

QUI SOMMES- NOUS ?

CARTE D'IDENTITE DE L'ASSOCIATION PROXIMAX FAMILY SERVICES

Objet : Mise en place une structure dans le but de répondre aux besoins des personnes dans la réalisation des actes de la vie quotidienne.

Date de parution	14 avril 2017
N° de parution	20070015
N° d'annonce	2116
Siège social	55, rue Lavoisier, 95330 Domont

Contacts :

Téléphone	06 52 09 43 48
Fixe	09 54 47 07 42
Mail	proximaxfamily@gmail.com
Date de déclaration	20 mars 2017
Lieu de déclaration	Sous-préfecture de Sarcelles

Association à but non lucratif

www.Proximaxfamilyservices.com

Accueil du public : 44 Rue Pierre Brossolette 95200 SARCELLES
uniquement sur rendez-vous le vendredi de 9h à 16h et par appels
téléphoniques tous les jours de 9h à 20h



SIREN 920 738 671



LE MOT DE LA PRESIDENTE

Les métiers de services à la personne concernent l'ensemble des activités contribuant au mieux-être des personnes sur leurs lieux de vie, qu'il s'agisse de leur domicile ou de leur lieu de travail.

Le développement des services à la personne ne constitue pas seulement un enjeu majeur pour la création d'emplois dans notre pays. C'est également un sujet de société, parce que ces services répondent à des besoins et à des attentes que chacun d'entre- nous peut éprouver dans sa vie quotidienne :

- ✓ Se simplifier la vie pour trouver un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie familiale.
- ✓ Trouver plus facilement une solution de confiance pour faire garder ses enfants.
- ✓ Permettre à une personne âgée de rester à son domicile, dans des conditions de confort de sécurité et d'hygiène approprié
- ✓ Soulager les personnes de la réalisation de certaines tâches quotidiennes...

C'est toute l'organisation logistique et pratique, parfois compliquée, de la vie quotidienne que nous pouvons prendre en charge dans un contexte d'aide et d'accompagnement.

Mme SELENOU – DJEUKAM KAMENI Léocadie

NOS PRESTATIONS

AIDE A LA PERSONNE



Garde
d'enfants



Ménage à
domicile



Préparation
et prise des
repas



Gestion des
courses



Promenade



Aide
Administrative

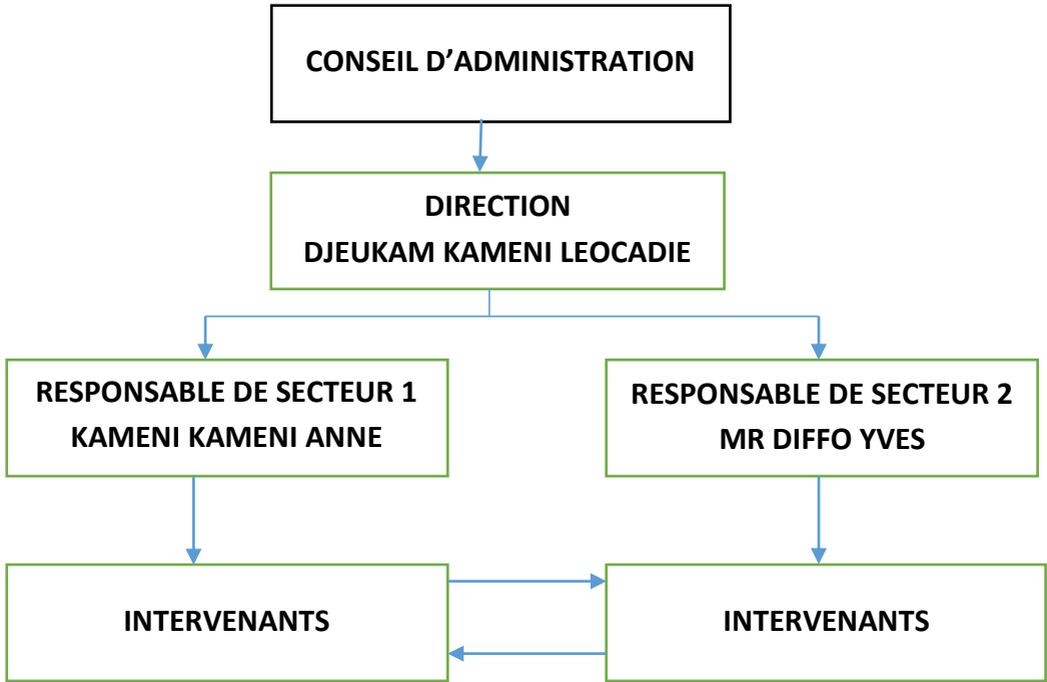
AIDE A LA PERSONNE

1	Services ménagers
2	Gardes d'enfants
3	Promenade
4	Compagnie
5	Gestion des courses
6	Préparation et prise de repas
7	Aide administrative
8	Le petit bricolage

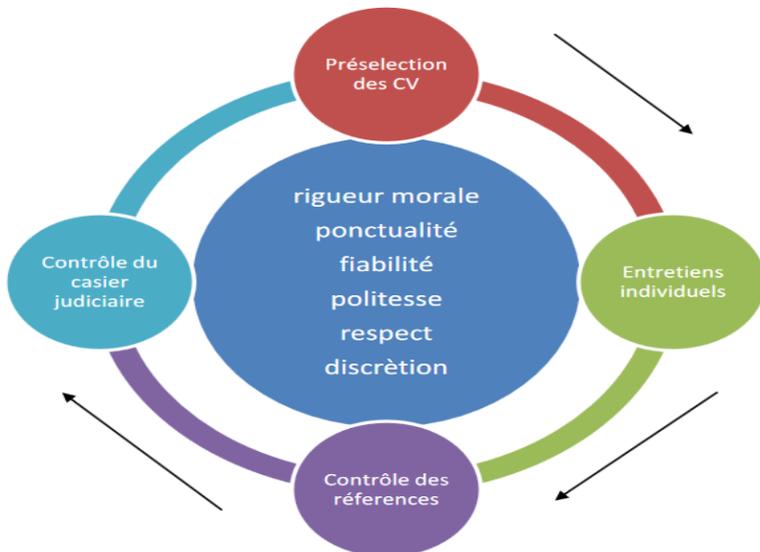
SOINS A DOMICILE

9	Prise de paramètres
10	Information, éducation et communication du patient
11	Aide à la toilette
12	Activités physiques
13	Soins de kinésithérapie
14	Suivi psychologique

FONCTIONNEMENT DE PROXIMAX



NOTRE POLITIQUE DE RECRUTEMENT



ORGANISATION INSTITUTIONNELLE DE PROXIMAX

➤ Missions administratives de PROXIMAX

Nous nous chargeons de :

- Informer le public et l'orienter vers les services et dispositifs existants permettant une prise en charge adaptée ;
- Instruire et renouveler les dossiers ;
- Transmettre des dossiers aux organismes de prise en charge ;
- Mettre à disposition pour chaque bénéficiaire un ou plusieurs agents assurant la prestation d'aide (selon l'importance de l'intervention) ;
- Elaborer les plans d'aide définis ;
- Adapter les interventions à l'évolution des besoins ;
- Facturer les prestations aux bénéficiaires et aux organismes de prise en charge ;
- Organiser les interventions (tâches et plannings) des aides à domicile auprès des bénéficiaires ;
- Gérer le personnel ;
- Fournir une attestation fiscale ;

➤ Télégestion

PROXIMAX FAMILY SERVICES utilise la télégestion pour faciliter le pointage et le planning des heures effectuées chez les bénéficiaires. La télégestion est le moyen de récupérer grâce au réseau, toutes les informations nécessaires à la justification et à la gestion des interventions réalisées à domicile.

Ce service permet à la fois de contrôler et de gérer avec précision les heures de travail effectuées par un intervenant pour une prestation à domicile. Les

informations nécessaires sont transmises par l'intervenant grâce au téléphone, fourni par l'association, en début et fin de l'intervention.

Ces informations sont ensuite stockées dans notre logiciel de gestion pour générer la facturation mais également la paie des intervenants. Ce système ne vous occasionnera aucune contrainte matérielle, simplement l'installation d'un badge, ni aucune participation financière de votre part.

➤ **Assurances**

L'assurance en responsabilité civile souscrite par PROXIMAX FAMILY SERVICES couvre l'activité des aides à domicile auprès des bénéficiaires.

➤ **Secret professionnel**

Les professionnels sont soumis au secret professionnel et sont tenus à une obligation de discrétion professionnelle pour tous les faits, information ou documents dont ils ont connaissance dans l'exercice de leur fonction.

Ces règles s'imposent de la même manière aux stagiaires, vacataires et à toute personne intervenant à quelque titre que ce soit à PROXIMAX.

MODALITÉS DE DÉDUCTION FISCAL SUR NOS PRESTATIONS

Des avantages fiscaux et des exonérations de charges sociales ont été mis en place par l'État pour faciliter l'accès des ménages aux services à la personne.

L'avantage fiscal prend la forme d'un crédit d'impôt sur le revenu égal à 50% des dépenses engagées pour des prestations de services à la personne, dans la limite de 12.000 € par an (loi de finance 2017).

Des majorations du plafond annuel de dépenses (jusqu'à 20.000€ maximum) peuvent intervenir en fonction du nombre d'enfants à charge, de la présence d'enfants handicapés, d'ascendants vivant au domicile du déclarant...

Ce plafond est applicable pour toutes les activités de services à la personne, sauf pour:

- Le petit jardinage à domicile : plafond limité à 5.000 €;
- L'assistance informatique et internet : plafond limité à 3.000€
- Le petit bricolage : plafond limité à 500€ (une intervention ne peut dépasser 2 heures).

Le crédit d'impôt est déduit du montant de l'impôt dû. Si le montant de votre crédit d'impôt est supérieur au montant de votre impôt sur le revenu, vous êtes remboursé du surplus ou de la totalité (si vous êtes non imposable) par l'administration fiscale.

Avec la mise en place du prélèvement à la source, le crédit d'impôt continue d'être pris en compte dans le calcul de l'impôt sur le revenu. Il est calculé sur la base des

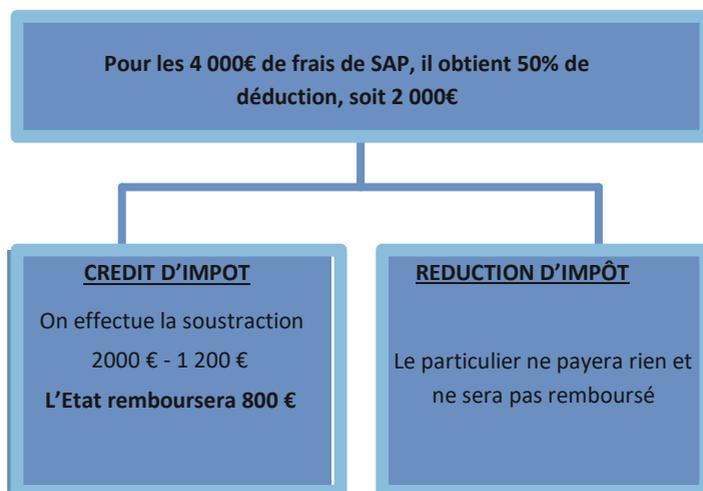
dépenses que vous indiquez dans votre déclaration annuelle de revenus et versé avec une année de décalage en deux temps :

- Le versement dès le 15 janvier de l'année en cours d'un acompte équivalent à 60% de votre crédit d'impôt acquis au titre de l'année précédente.
- Le versement du solde à compter du mois de juillet de l'année en cours, après déclaration de revenus qui permettra de déclarer le montant de vos dépenses effectuées l'année précédente ouvrant droit au crédit d'impôt. Pour en savoir plus, la DGFIP a publié le 20 septembre 2017 deux bulletins officiels qui précise successivement :

Le champ d'application de l'avantage fiscal lié aux sommes versées pour l'emploi d'un salarié à domicile, à une association agréée ou à un organisme habilité ou conventionné ayant le même objet; les modalités d'application de cet avantage fiscal (BOI-IR-RICI-150-20)

A titre d'exemple, considérons ce qui suit :

Pour un revenu annuel de 25 000 €, et 4 000 € de frais de service à la personne, un particulier doit payer 1 200 € d'impôts.



FORMALITÉS DE SOUSCRIPTION

Le client s'engage à fournir au personnel de PROXIMAX FAMILY SERVICES le matériel nécessaire aux interventions.

Dès le premier contact avec PROXIMAX FAMILY SERVICES, votre demande est enregistrée. Par la suite, elle fait l'objet d'une étude et/ou d'une évaluation des besoins (C'est ce que nous nommons QUALIFICATION des BESOINS). Cette analyse de la demande est effectuée au domicile du client.

A l'issue de l'étude, le contrat d'intervention et une fiche de renseignements administratifs sont élaborées conjointement.

Pour les situations présentant un caractère d'urgence, PROXIMAX FAMILY SERVICES peut intervenir dans les 24 heures, sous respect des civilités qui obligent notre devoir et la réglementation en vigueur.

Le contrat d'intervention, écrit et élaboré à partir des premiers éléments, est complété avec le demandeur et est signé lors de la première intervention.

L'ÉQUIPE PROXIMAX

PROXIMAX FAMILY SERVICES est une entreprise prestataire de services dont les intervenants sont salariés.

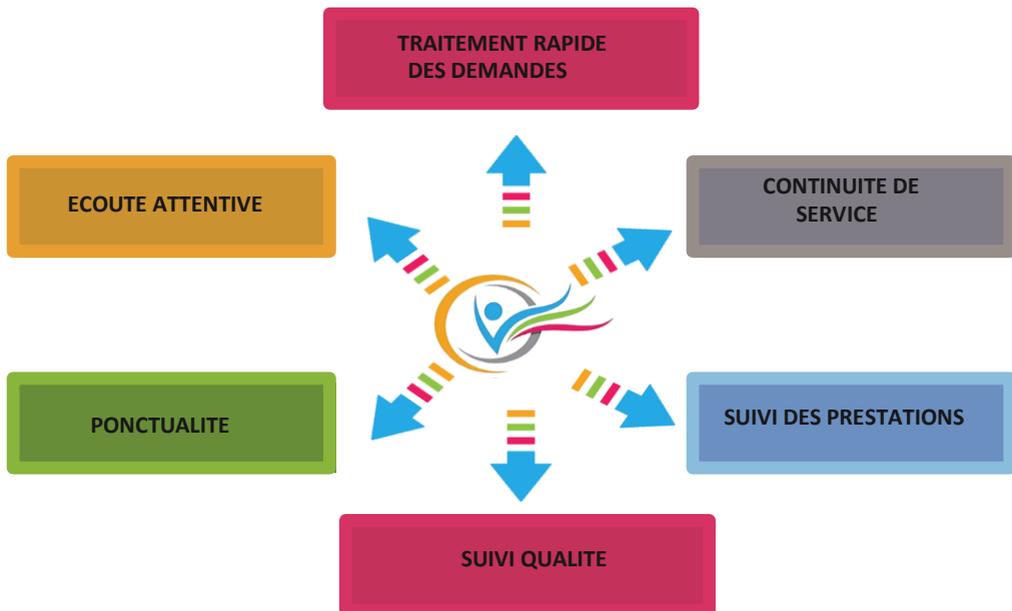
C'est donc PROXIMAX FAMILY SERVICES qui est chargé de l'administratif et du versement des salaires. Cela vous garantit une tranquillité absolue car nous nous occupons de tout.

En cas d'annulation d'une prestation, merci de nous avertir 48h à l'avance sans quoi la prestation sera comptabilisée sauf en cas de force majeure La facturation des prestations s'effectue en début de mois suivant.

PROXIMAX FAMILY SERVICES met à votre disposition des salariés compétents chargés de répondre à vos attentes. Nous transmettons notre savoir-faire à chacun(e) de nos intervenant(e)s, les conseillons et vérifions que nos prestations atteignent toujours le niveau de qualité requis. Nous recrutons ainsi un personnel professionnel et appliqué sur la base de plusieurs critères.

NOTRE ENGAGEMENT QUALITÉ

PROXIMAX FAMILY SERVICES vous assure de tenir les six (6) engagements suivants, gages de qualité et efficacité :



L'assiduité et la ponctualité sont des valeurs fondamentales dans notre activité. De ce fait, notre intervenant(e) s'attèlera à bien analyser son temps de trajet. Par ailleurs, PROXIMAX FAMILY SERVICES garde confidentielles les informations relatives à l'activité professionnelle et à la vie privée du bénéficiaire ou à son entourage personnel.

Questionnaire de satisfaction

PROXIMAX procède à une enquête de satisfaction écrite auprès de l'ensemble des usagers d'une part lors de la facturation mensuelle par le coupon qualité à remettre lors du règlement ainsi que par une enquête plus globale tous les ans.

Il est important pour nous de mesurer la satisfaction vis-à-vis de l'aide apportée,

avec l'objectif d'améliorer la qualité du service rendu de manière continue. Ce questionnaire peut être anonyme. Les questionnaires sont analysés dans le respect de l'anonymat et font l'objet d'un traitement informatique conforme à la loi informatique et liberté du 06 janvier 1978.

Contrôle qualité

Chaque mois, notre référent qualité SAP contacte la clientèle afin de convenir d'un rendez-vous pour contrôler la qualité des prestations. Un compte rendu est ensuite remis à l'intervenant. Notre référent AVS visite régulièrement les bénéficiaires afin de s'assurer du bon déroulement des missions.

Cahier de liaison

Dans un souci d'amélioration de la qualité et de la communication, l'entreprise met à disposition un cahier de liaison. Il permet aux clients de communiquer avec les intervenants en laissant des consignes et des observations. Une fois rempli, il est récupéré par notre référent, qui vous en remettra un nouveau.

Egalement disponible en annexe

- ✓ **La réglementation**
- ✓ **La charte des droits et libertés de la personne aidée**
- ✓ **La charte déontologique**
- ✓ **La charte des droits et libertés de la personne accueillie**
- ✓ **La charte nationale qualité des services à la personne**

Siège social : 55, rue Lavoisier, 95330 Domont

Téléphone : Portable 06 52 09 43 48 / Fixe 09 54 47 07 42

Courriel : proximaxfamilyservices@gmail.com

Site web : www.Proximaxfamilyservices.com



**Accueil du public : 44 Rue Pierre Brossolette 95200 SARCELLES
uniquement sur rendez-vous le vendredi de 9h à 16h et par appels
téléphoniques tous les jours de 9h à 20h**

REGLEMENTATION

PROXIMAX FAMILY SERVICES vous expose les droits et devoirs légaux que vous pouvez faire valoir :

☒ Tout client a droit à l'établissement d'un devis gratuit pour toute prestation d'un montant supérieur à 100 € TTC par mois ou à la demande du bénéficiaire.

☒ PROXIMAX FAMILY SERVICES s'engage à respecter l'article l'article L.311-5 du Code de l'action sociale et des familles. Ce texte prône que toute personne prise en charge par un établissement peut faire appel à une personne qualifiée en vue de l'aider à faire valoir ses droits. Celle-ci rendra compte de ses interventions aux autorités chargées du contrôle. Les coordonnées de ces personnes sont sur des listes disponibles en Mairie.

☒ PROXIMAX FAMILY SERVICES partage et respecte les valeurs de la Charte des droits et libertés de la personne accueillie présentée ci-dessous.

La personne dispose du choix de sa prestation, et peut par la suite y renoncer à tout moment. Elle a droit à un accompagnement individualisé ainsi qu'à une information claire sur la prise en charge dont elle bénéficie. Par ailleurs, nous garantissons une confidentialité, un droit à la protection, la sécurité, à la santé, aux soins ainsi que le respect de l'intégrité de la personne.

L'institution doit accorder la totalité des droits civiques à l'individu et favoriser les relations avec ses proches.

Nul ne doit faire l'objet de discrimination et l'institution doit faciliter les conditions de la pratique religieuse.

Vous pouvez retrouver l'intégralité de la Charte des personnes accueillies sur le site legifrance.gouv.fr ou sur <http://www.social-sante.gouv.fr>

☒ PROXIMAX FAMILY SERVICES s'engage à respecter la loi informatique et libertés.

« Conformément à la loi «Informatique et Liberté» du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données personnelles qui vous concernent. ».

Pour cela, il suffit d'en faire la demande : **PROXIMAX FAMILY SERVICES**, 55, rue Lavoisier, 95330 Domont. De même, vous bénéficierez des protections légales suivantes issues du code de la consommation :

Art. L122-8 :

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 5 ans et d'une amende de 9 000 € ou de l'une de ces 2 peines seulement, lorsque les circonstances montrent que cette personne n'était pas en mesure d'apprécier la portée des engagements qu'elle prenait ou susceptible de déceler des ruses ou des artifices déployés pour la convaincre à y souscrire, ou font apparaître qu'elle a été soumise à une contrainte.

Art. L 122-9 :

Les dispositions de l'article L. 122.8 sont applicables, dans les mêmes conditions, aux engagements obtenus :

- 1° Soit à la suite d'un démarchage par téléphone ou télécopie ;
- 2° Soit à la suite d'une sollicitation personnalisée, sans que cette sollicitation soit nécessairement nominative, à se rendre sur un lieu de vente, effectuée à domicile et assortie de l'offre d'avantages particuliers ;
- 3° Soit à l'occasion de réunions ou d'excursions organisées par l'auteur de l'infraction ou à son profit ;
- 4° Soit lorsque la transaction a été faite dans des lieux non destinés à la commercialisation du bien ou du service proposé ou dans le cadre de foires ou de salons ;
- 5° Soit lorsque la transaction a été conclue dans une situation d'urgence ayant plusieurs mis la victime de l'infraction dans l'impossibilité de consulter un ou plusieurs professionnels qualifiés tiers au contrat.

Art. L. 122-10 :

Les dispositions des articles L.122-8 et L.122-9 sont applicables à quiconque aura abusé de la faiblesse et de l'ignorance d'une personne pour se faire remettre, sans contreparties réelles, des sommes en numéraires ou par virement, des chèques bancaires ou postaux, des ordres de paiement par carte de paiement ou de crédit, ou bien des valeurs mobilières, au sens de l'article 529 du code civil.

Art. L.122-11 :

Les infractions aux dispositions de la présente section peuvent être constatées et poursuivies dans les conditions fixées par les articles 45, 1er et 3ème alinéas, 46, 47, et 52 de l'ordonnance du 1er décembre 1986 relative à la liberté des prix et à la concurrence.

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE AIDEE

ARTICLE I : CHOIX DE VIE

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

ARTICLE II : CADRE DE VIE

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie domicile personnel ou collectif adapté à ses attentes et à ses besoins.

ARTICLE III : VIE SOCIALE ET CULTURELLE

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

ARTICLE IV : PRESENCE ET ROLES DES PROCHES

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

ARTICLE V : PATRIMOINE ET REVENUS

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

ARTICLE VI : VALORISATION DE L'ACTIVITE

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

ARTICLE VII : LIBERTE D'EXPRESSION ET LIBERTE DE CONSCIENCE

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

ARTICLE VIII : PRESERVATION DE L'AUTONOMIE

La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la

personne qui vieillit.

ARTICLE IX : ACCES AUX SOINS ET A LA COMPENSATION DES HANDICAPS

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

ARTICLE X : QUALIFICATION DES INTERVENANTS

Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

ARTICLE XI : RESPECT DE LA FIN DE VIE

Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

ARTICLE XII : LA RECHERCHE EST UNE PRIORITE ET UN DEVOIR

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

ARTICLE XIII : EXERCICE DES DROITS ET PROTECTION JURIDIQUE DE LA PERSONNE VULNERABLE

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne

ARTICLE XIV : L'INFORMATION

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.

CHARTRE DEONTOLOGIQUE

- Définition de la déontologie professionnelle La déontologie est l'ensemble des principes et règles éthiques qui gèrent et guident une activité professionnelle. Ces règles déterminent les devoirs minimums exigibles par les professionnels dans l'accomplissement de leur activité

- **PROXIMAX** agit de manière à :
 - Etablir des procédures d'organisation interne ;
 - Suivre la qualité des prestations à partir de questionnaires complétés par les bénéficiaires ;
 - Améliorer la qualité de service par la mise en place d'un plan qualité ;
 - Répondre à toutes les réclamations exprimées par le client, qu'elles soient verbales ou écrites. Les réclamations formulées par écrit feront systématiquement l'objet d'une réponse par courrier envoyé dans les quinze jours de la réception de la réclamation.

- Il est demandé aux intervenants à domicile de :
 - Respecter les conditions de discrétions et de préservation de l'autonomie des bénéficiaires ;
 - N'effectuer aucun soin médical ou paramédical ;
 - Respecter les horaires avec ponctualité ;
 - Informer les services d'urgence **PROXIMAX** si le bénéficiaire connaît des problèmes de santé ;

- Veiller au respect de l'interdiction de recevoir des bénéficiaires toute délégation de pouvoirs sur les avoirs, biens ou droits, toute donation et tout dépôt de fonds, bijoux ou valeurs ;
- Ne pas fumer, ni de consommer de boissons alcoolisées ;
- Ne pas recevoir d'amis ou de membres de sa famille au domicile des bénéficiaires ;
- Porter une tenue vestimentaire correcte ;
- Ne pas utiliser les téléphones portables à des fins personnelles chez les bénéficiaires ;
- S'abstenir de tout prosélytisme politique ou religieux ;
- Etre responsable des clefs du domicile et d'en assurer le remplacement en cas de perte.
- Communiquer et échanger ;
- Prendre la mesure du handicap et faire preuve d'attention et de patience ;
- Veiller à maintenir le bénéficiaire dans un état de confort optimal ;
- Veiller à ce que le bénéficiaire puisse accéder à tout ce dont il a besoin ;
- Vérifier la prise des médicaments en se référant uniquement à la prescription médicale ;
- Porter attention aux conditions climatiques et leurs incidences sur le confort ;
- Prendre connaissance des informations laissées par d'autres intervenants sur le cahier de liaison :
- En cas d'aggravation de l'état de santé de la personne ;
- En cas de non satisfaction du service.

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

(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)

Article 1er

Principe de non-discrimination

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

Article 2

Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté

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

Article 3

Droit à l'information

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine. La personne a accès aux informations la

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

Article 4

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

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation : 1) La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ; 2) Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension. 3) Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti. Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie

des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique. La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

Article 5

Droit à la renonciation

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

Article 6

Droit au respect des liens familiaux

La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en 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.

CHARTRE NATIONALE QUALITE DES SERVICES A 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. Discrétion.**

Respecter votre vie privée et votre intimité.

➤ **Qualité. Évaluation. Amélioration.**

Faire évoluer nos pratiques pour améliorer votre satisfaction.