

**artaban**  
services autonomie domicile

# LIVRET D'ACCUEIL



## LE MOT DU PRESIDENT

Bienvenue à toutes et à tous !

Madame, Monsieur,

Nous sommes heureux de vous accueillir dans notre association d'aide à domicile.

Nos fonctions et missions sont basées sur le respect des principes édictés par la charte des droits et libertés de la personne accueillie mais aussi sur nos valeurs fondamentales qui sont développées dans notre projet de service.

Ce livret d'accueil a été conçu à votre intention. Nous espérons qu'il vous permettra de mieux connaître notre établissement, et qu'il vous donnera toutes les informations dont vous auriez besoin pour faciliter vos démarches.

N'hésitez pas à nous faire part de vos remarques et suggestions : Elles nous seront précieuses pour améliorer encore nos conditions d'accueil.

Toute l'équipe d'artaban et moi-même, restons à votre entière disposition pour tout renseignement complémentaire.

Le Président

Conformément à la réglementation (article L.311.4 du code de l'action sociale et des familles), notre association vous présente son livret d'accueil.

# TABLE DES MATIERES

I. Les services et prestations d'artaban.....	3
II. Le Groupement De Coopération Sociale Et Médico-Sociale .....	6
III. L'expérimentation SPASAD, Qu'est-Ce Que C'est ?.....	8
IV. Comment nous contacter ?.....	10
V. Notre territoire d'intervention.....	11
VI. La sectorisation.....	12
VII. L'histoire d'artaban.....	13
VIII. Organigramme.....	14
IX. Nos engagements envers le « tant de chose de vivre ».....	15
X. Mon parcours en 6 étapes.....	54
XI. Le respect de vos droits.....	18

XII. La gestion de votre satisfaction.....	24
XII. Respect des chartes.....	30
1. Charte des droits et libertés de la personne accueillie.....	31
2. Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.....	35
3. Règlement de fonctionnement du SAAD.....	36
XIV. Le Crédit D'impôt.....	55
XV. Les Chèques Sortir Plus.....	56
XVI. Numéros Utiles.....	57

## I. Les services et prestations d'artaban

Chez artaban, nous défendons le choix de vivre à domicile : les personnes que nous accompagnons souhaitent vivre chez elles, sortir, planifier leur quotidien selon leurs envies. Nous sommes convaincus que c'est un droit fondamental.

Découvrez l'ensemble des prestations que nous proposons 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, pour améliorer votre quotidien.

### 1. Services de soutien à l'autonomie domicile

artaban propose tous les services d'aide à domicile permettant aux personnes accompagnées d'être autonomes et de le rester le plus longtemps possible, chez elles. Ces services, en plus de faciliter le quotidien des personnes, permettent leurs maintien à domicile en adaptant les interventions leurs habitudes à leur degré d'autonomie. Pour permettre ce maintien à domicile, artaban propose les services suivants.

#### **L'aide à la toilette :**

L'aide à la toilette est destinée aux personnes âgées et/ou en situation de handicap. Elle est adaptée aux différents degrés d'autonomie et aux évolutions de votre situation.

Aide à la toilette partielle ou complète (Sollicitation et recherche de participation de la personne), aide à l'élimination, aide à l'habillage et au déshabillage, aide aux soins personnels (coiffure, soins du visage, maquillage...).

L'association peut vous accompagner dans les démarches pour obtenir des aides technique (lève malade, déambulateur, canne, etc.)

#### **Aide à la mobilité :**

Aide au lever (aider la personne à sortir du lit en toute sécurité, assister à se lever, à s'asseoir sur le bord du lit et à en sortir. Aide au coucher (Aider la personne à se déshabiller et à préparer son lit pour la nuit, assister à s'allonger dans le lit en toute sécurité).

Aide aux transferts au sein et en dehors du domicile (accompagner la personne pour sécuriser les déplacements et/ou maintenir l'autonomie).

### **L'aide à la préparation des repas et à la prise alimentaire :**

Aide à la préparation de repas équilibrés (selon régime spécifique) et/ou à la prise alimentaire. L'aide à la préparation de repas équilibrés. L'aide à la prise alimentaire consiste à venir en aide aux bénéficiaires pour les gestes de table.

### **La garde de jour et de nuit :**

Nous proposons des services d'aide à domicile de jour comme de nuit pour veiller au confort physique et à votre bien-être.

### **La garde de nuit itinérante :**

Comprend : l'aide au lever et au coucher, au change, à la prise de médicaments, aux transferts, à la fermeture et ouverture des volets, au changement de position, à l'hydratation et à la surveillance de manière globale.

Artaban vous propose un service de garde de nuit assuré par une équipe mobile :

- Prestation de courte durée
- En urgence ou planifiée
- Sept jours sur sept
- Réalisée en fonction de vos besoins
- Horaires de passages entre 20h30 et 06h30

### **L'aspiration endotrachéale :**

Notre personnel est formé et qualifié pour accomplir les gestes techniques de l'aspiration endotrachéale.

### **La sortie d'hospitalisation :**

A votre sortie d'hospitalisation, artaban fait preuve de réactivité pour mettre en place les aides nécessaires au quotidien (aide à la toilette – soins palliatifs).

## **2. L'aide à la vie quotidienne**

artaban propose tous les services d'aide à l'autonomie au domicile. Ces services sont conçus pour aider ces individus à gérer les activités quotidiennes qui peuvent devenir plus difficiles en raison de l'âge et/ou d'un handicap.

### **L'entretien du domicile :**

Nous proposons un service de ménage à domicile, adapté à vos besoins et à votre emploi du temps. Pour le repassage, nous maîtrisons aussi bien les fers traditionnels que les centrales vapeurs et respecteront vos demandes en matière de rangement du linge !

#### **Aide aux courses :**

Nous proposons aux personnes que nous accompagnons de les aider à élaborer leurs listes de courses selon leurs besoins alimentaires, de les conduire et de les accompagner lorsqu'elles font leurs courses. Après les achats, nous pouvons aider les personnes à déballer les articles et à les ranger correctement.

#### **L'accompagnement véhiculé avec chauffeur accompagnateur :**

Sortir en toute sécurité avec un accompagnateur dédié pour aller où vous voulez quand vous le souhaitez.

### **3. Services d'aide à la vie sociale et d'assistance administrative**

artaban propose des Services d'Aide à la Vie Sociale et d'Assistance Administrative destinés à soutenir les personnes âgées et/ou en situation de handicap, pour favoriser leur autonomie et leur intégration sociale.

#### **L'aide au maintien du lien social :**

Le maintien du lien social joue un rôle majeur dans le bien-vieillir et dans l'éloignement de la perte d'autonomie.

#### **L'aide administrative :**

Nos managers de proximité ou nos salariés à domicile aident les personnes âgées dans la gestion de leurs papiers et leurs démarches administratives.



# PRÉSENTATION DU GROUPEMENT

## II. Le Groupement de Coopération Sociale et Médico-Sociale

### Le GCSMS qu'est-ce que c'est ?

Le GCSMS est un groupement de structure du domaine social et médico-social qui regroupe des structures partenaires et adhérentes.

- Les structures adhérentes correspondent à toutes les structures ayant adhéré au groupement via la signature d'une convention d'adhésion.
- Les structures partenaires sont celles à l'origine de la création du groupement. Elles ont leur siège sur le territoire de l'Artois

### Objectifs et volonté du groupement :

- Offrir à chaque personne accompagnée une offre de service diversifiée et adaptée à chaque étape de la vie
- Améliorer les prises en charge des personnes en assurant des usagers avec un suivi coordonné à chaque étape de son parcours dans le parcours de chaque bénéficiaire
- Mutualiser les compétences et les connaissances de chacun en faveur des usagers et des salariés
- Avoir une meilleure connaissance des acteurs du territoire
- Renforcer les coopérations entre structures
- Mettre en place des moyens d'actions communes

## Les structures du groupement

### CSI

Les Centres de Santé Infirmiers (CSI) sont situés à Grande Synthe et Dunkerque. Ils assurent des activités de soins sans hébergement et ils participent à des actions de prévention, de diagnostic et de soins. Ils constituent une alternative entre l'établissement de santé et les soins de ville.



### ESSIP

L'Équipe Spécifique de Soins Infirmière Précarité (ESSIP) est dédiée aux personnes en situation de grande précarité. L'équipe propose des soins infirmiers et des soins d'hygiène et de confort, une aide psychologique, un maintien ou une préservation de l'autonomie.



### FORM3A

#### *Apprendre, Accompagner, Aider*

Organisme de formation spécialisée dans la formation continue d'adultes et dans la formation certifiante dans le secteur social et médico-social.



### CIASFPA RADAM

Association de garde d'enfants à domicile s'adaptant à chacun de vos besoins. Nous proposons également un mode d'intervention mandataire concernant l'activité de l'aide à domicile aux personnes âgées, aux personnes en situation de handicap, aux personnes dont l'autonomie est provisoirement réduite et aux actifs.



### HALTE RÉPIT DE LA GOHELLE

La Halte répit permet aux proches aidants de bénéficier d'un temps libre une à plusieurs après-midis par semaine afin de se ressourcer, d'aller à un rendez-vous ou faire des courses etc. Pendant ce temps-là, la structure accueille les personnes âgées et/ou en situation de handicap et leur propose des animations, des sorties, des moments de détente etc. afin de lutter contre l'isolement, favoriser le lien social et l'autonomie.



### artaban

#### *Service autonomie domicile*

Association proposant du service d'aide à domicile et mettant en place des actions en faveur du maintien à domicile des personnes âgées, en situation de handicap et des actifs.



### DOMISOINS 62/59

Services de soins infirmiers à domicile (SSIAD) qui dispensent des soins infirmiers auprès de personnes en situation de handicap, de personnes âgées mais également des actifs. Nous proposons des soins de nursing (toilettes, changes, aide à l'habillage/déshabillage etc.), des soins de prévention et de surveillance réalisés par les aides-soignants. Les soins techniques (injections, pansements, perfusion etc.) sont assurés par une infirmière libérale (IDEL) conventionnée par nos services.



### LES RÉSIDENCES SERVICES

#### Résidence

##### Clos de la Brette

Résidence service située à Houdain offrant 37 logements de 22 à 49m<sup>2</sup> pour personnes âgées autonomes.



#### Résidence

##### Clos du Marais

Résidence service située à Rang-du-Fliers offrant 38 logements de 22 à 49m<sup>2</sup> pour personnes âgées autonomes.



### CIASFPA REPAS Jardinage,

#### Petits travaux

Association de portage de repas, proposant également un service de transport adapté pour personne à mobilité réduite (TPMR), un service DRIVE avec prise de commande et livraison des courses à domicile ; des prestations de services pour l'entretien du jardin et pour les petits-travaux d'intérieur.



# LE SPASAD = LE SAD ?

## III. L'expérimentation SPASAD, qu'est-ce que c'est ?

Les SPASAD devraient se développer avec la loi relative à l'adaptation de la société au vieillissement.

La loi du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement met en place des expérimentations d'une nouvelle forme de SPASAD assurant des prestations d'aide, d'accompagnement et des soins au domicile des personnes fragiles. Ces SPASAD sont appelés « SPASAD intégrés ».

La loi donne également la possibilité aux SPASAD de mettre en place des actions de prévention financées dans le cadre de la conférence des financeurs de la prévention de la perte d'autonomie. Des actions qui s'inscrivent dans le temps et en adéquation avec les besoins individuels du bénéficiaire : sophrologie, gestion de l'alimentation, activités physiques adaptées, ...

Un arrêté publié au journal officiel fixant le cahier des charges des expérimentations relatives aux SPASAD permet de lancer ces expérimentations qui sont de nature à favoriser le développement de ces services.

C'est dans ce cadre qu'artaban et DOMI-SOINS 62/59 se sont regroupés pour créer :

### **Le Service Polyvalent d'Aide et de Soins À Domicile**

Les SPASAD sont des services assurant à la fois les missions d'un SSIAD et celles d'un SAAD. Ils proposent à la fois des soins infirmiers et des aides à domicile.

Les services rendus par les SPASAD présentent de nombreux intérêts pour les personnes âgées :

- Les personnes ne sont plus obligées de faire appel à deux services, ni de coordonner leurs interventions.
- L'accompagnement est fluide et sécurisant.
- Les démarches et le dialogue avec le service intervenant à domicile sont facilités pour les personnes et les familles. Elles disposent d'un interlocuteur

unique pour la mise en place de l'intervention et son suivi, qui sont assurés par une même équipe.

### **Quelles conditions d'intervention ?**

Pour la partie soins infirmiers, les SPASAD dispensent des prestations dans les mêmes conditions que les SSIAD. Ces soins ne peuvent être délivrés que s'il y a une prescription médicale. Il faut également être âgé de plus de 60 ans ou être en situation de handicap.

Pour la partie aide à domicile, les SPASAD apportent des prestations d'entretien du cadre de vie et des prestations d'aide à la personne. Ils interviennent dans les mêmes conditions que les services d'aide à domicile. Pour ces interventions, il n'est pas nécessaire d'avoir une prescription médicale.

### **Quel coût ?**

Le coût des interventions pour les soins infirmiers est pris en charge par l'Assurance maladie. Il n'y a pas d'avance de frais demandée à la personne.

Le coût des interventions d'aide à domicile est à la charge de la personne. Il peut cependant être supporté financièrement en partie par différentes aides (notamment l'Allocation Personnalisée à l'Autonomie, les aides des caisses de retraite et les aides des complémentaires santé), sous réserve d'être éligible à ces aides.

# NOUS CONTACTER

## IV. Comment nous contacter ?

### Site de lens

- Une permanence d'accueil est assurée dans nos locaux du Lundi au Vendredi
- 27 rue de la gare 62300 LENS
- de 8h00 à 18h00

Vous pouvez nous joindre par téléphone : 03 21 28 13 52

Vous pouvez nous contacter par mail : [lens@ciasfpa.fr](mailto:lens@ciasfpa.fr)

*Situé dans le centre-ville, accessible par la gare routière et le train, parkings les plus proches : Parking de la Gare ou Parking République.*

### Site d'Annezin

- Une permanence d'accueil est assurée dans nos locaux du lundi au Vendredi
- 12 place du Général De Gaulle 62232 ANNEZIN
- de 8h00 à 18h00

Vous pouvez nous joindre par téléphone : 03 21 56 34 03

Vous pouvez nous contacter par mail : [annezin@ciasfpa.fr](mailto:annezin@ciasfpa.fr)

*Situé dans le centre-ville, à côté de la Mairie parkings les plus proches : Parking place de la Mairie ou Parking de la salle des fêtes (Face à la Mairie)*

### Site de Noyelles-Les-Vermelles

- Une permanence d'accueil est assurée dans nos locaux du Lundi au Vendredi
- 426 rue des Résistants 62980 NOYELLES-LES-VERMELLES
- de 8h00 à 18h00

Vous pouvez nous joindre par téléphone : 03 21 61 14 93

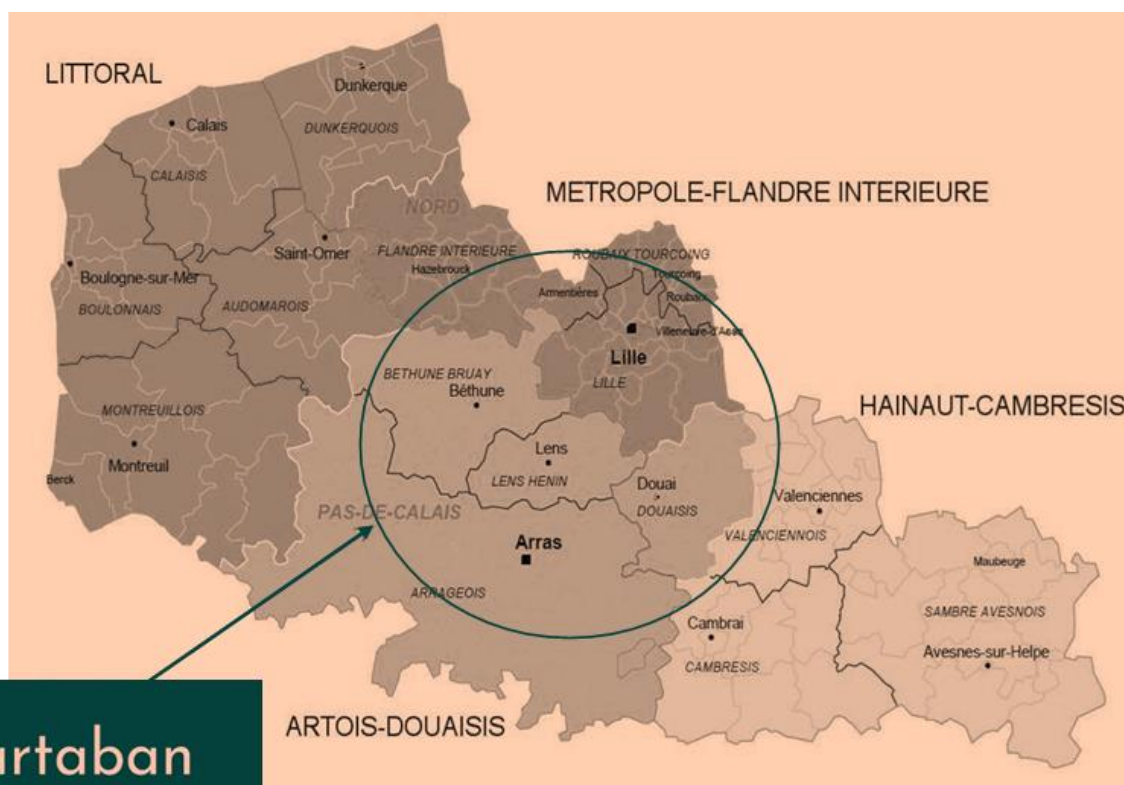
Vous pouvez nous contacter par mail : [noyelles@ciasfpa.fr](mailto:noyelles@ciasfpa.fr)

## NOTRE TERRITOIRE

### V. Notre territoire d'intervention

artaban est une association de service d'aide et d'accompagnement à domicile dont 85 % de l'activité s'adresse aux personnes âgées et en situation de handicap.

Il intervient sur un territoire très vaste :



**artaban**

services autonomie domicile

PRÉFET  
DE L'ISÈRE  
Zohr  
Zahra  
Francois

**Isère**

**Cantons et communes**

au 1er janvier 2020

Cantons de la région grenobloise



■ cantons (29)  
□ communes (512)



0 10 20 km

# NOTRE SECTORISATION

## VI. La sectorisation

VERT	ROSE	Blanc	Violet	Ocre
Achicourt	Annay Sous Lens	<b>Mises à dispo :</b>	Auchy Les Mines	Allouage
Aix Noulette	Bauvin	Haspres	Billy Berclau	Annequin
Angres	Benifontaine	Onnaing	Bully Les Mines	Annezin
Arras	Carvin	Quarouble	Douvrin	Aubers
Avion	Courrieres	Thiant	Haisnes	Auchel
Barlin	Estevelles	Vieux Condé	Mazingarbe	Béthune
Beaurains	Fouquieres Les Lens	Wallers	Noyelles Les Vermelles	Beuvry
Billy Montigny	Noyelle Sous Lens		Salome	Bruay La Buissière
Bouvigny Boyeffles	Harnes	<b>HAD :</b>	Vermelles	Calonne Ricouart
Courcelle Les Lens	Hulluch	<b>APF :</b>		Cambrin
Dourges	Lens	Métropole Lilloise		Chocques
Drocourt	Libercourt			Cuinchy
Eleu Dit Leauwette	Loison Sous Lens	<b>Handicap :</b>		Divion
Evin Malmaison	Loos en Gohelle	Tous secteurs		Drouvin Le Marais
Farbus	Meurchin			Essars
Givenchy en Gohelle	Pont à vendin			Festubert
Gouy Survins	Provin			Fouquereuil
Grenay	Vendin le vieil			Givenchy Les La Bassée
Hénin Beaumont	Wingles			Gonnehem
Hersin Coupigny				Gosnay
Leforest				Hallicourt
Liévin				Hantay
Méricourt				Herlies
Montigny en Gohelle				Hesdigneul Les Béthune
Novellas Godault				Hinges
Oignies				La Bassée
Ostricourt				La Couture
Rouvroy				Labeuvrière
Sains En Gohelle				Labourse
Saint Laurent Blangy				Lapugny
Saint Nicolas Les Arras				Laventie
Sainte Catherine				Locon
Sallaumines				Lorgies
Survins				Maisnil Les Ruitz
Souchez				Marles les Mines
Vimy				Mont Bernanchon
				Noeux les Mines
				Oblinghem
				Richebourg
				Ruitz
				Sailly Labourse
				Sailly Sur la Lys
				Vaudricourt
				Vendin Les Béthunes
				Verquigneul
				Verquin Violaines

# NOTRE HISTOIRE ET NOTRE ORGANIGRAME

## VII. L'Histoire de notre association

### 1981

- Création de l'association CIASFPA

### 1988

- Diversification des services (Portage de repas)
- Création du service mandataire (RADAM)

### 2011

- Reconnaissance de la dynamique d'amélioration continue mise en place avec l'obtention des premières certifications (ISO 9001/NF Service à la personne)

### 2012

- La convention collective de la branche de l'aide, de l'accompagnement, des soins et des services à domicile (BAD) entre en vigueur

### 2015

- Diversification des activités et ouverture sur le secteur du handicap (les services sont labellisés Cap'handéo service à la personne)

### 2016

- Création et adhésion au GCSMS du Pays de l'Artois
- Création du SPASAD (Service Polyvalent d'Aide et de Soins À Domicile)

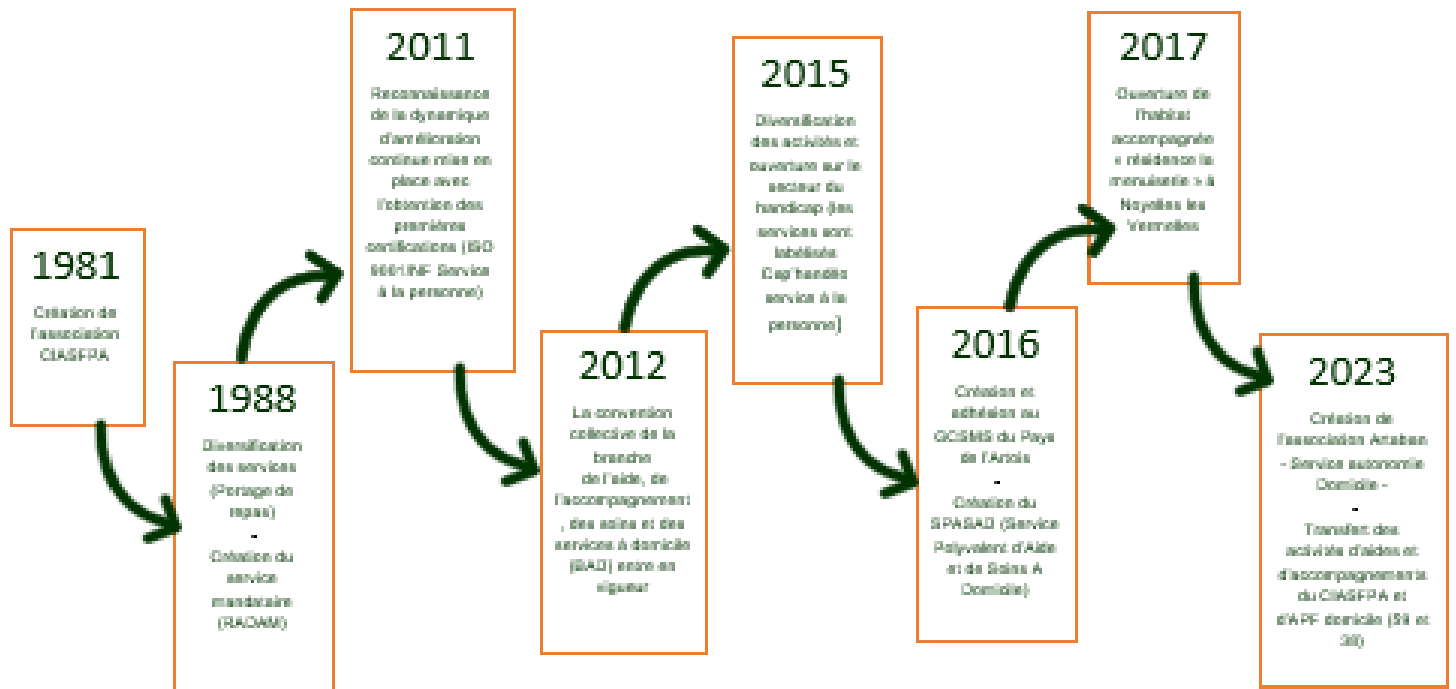
### 2017

- Ouverture de l'habitat accompagnée « résidence la menuiserie » à Noyelles les Vermelles

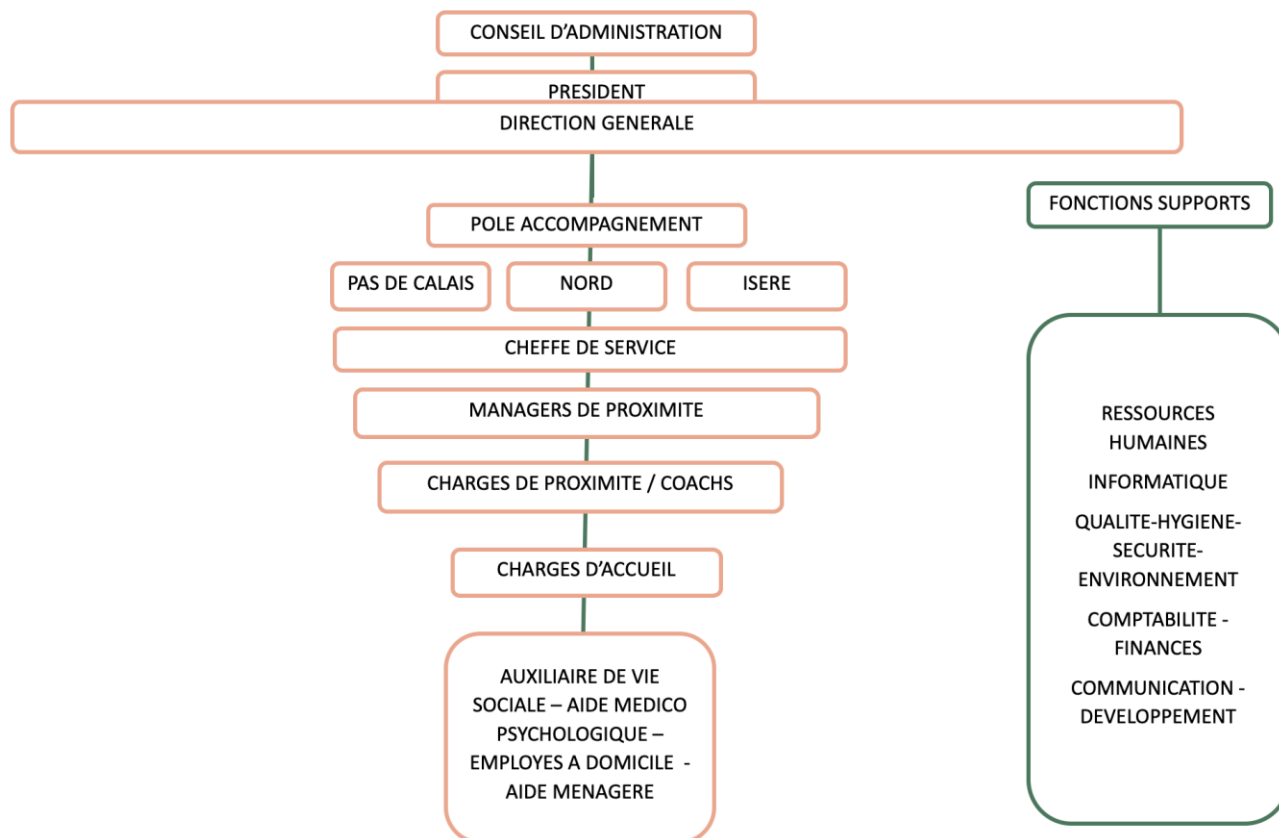
### 2023

- Création de l'association Artaban - Service autonomie Domicile -
- Transfert des activités d'aides et d'accompagnements du CIASFPA et d'APF domicile (59 et 38)





## VIII. L'organigramme



## LE « TANT DE CHOSE A VIVRE »

### IX. Nos engagements, envers le “tant de choses à vivre”

#### La réactivité

artaban développe une action collective qui s'appuie sur un réseau de responsables de terrain, créateur de lien social. Ils apportent des réponses de proximité à des demandes de proximité.

- artaban met en place les interventions au domicile\* au maximum 1 heure après l'appel téléphonique ou suivant votre passage ;
- Toutes les réponses aux demandes adressées à artaban sont individualisées ;
- Chaque demande fait l'objet d'un contact direct et personnel avec un responsable de l'association ;

- Ce responsable discutera avec vous pour définir ensemble les réponses les plus adaptées sur le plan pratique et financier (coûts) ainsi que les engagements réciproques permettant de mettre en place l'intervention de professionnels de confiance (contrat) ;
- L'association s'engage à apporter une réponse rapide, à assurer la continuité de l'intervention (remplacements éventuels) et à la faire évoluer, en fonction de vos attentes ou des changements intervenus dans votre situation.

## **L'adaptabilité**

- Assurer une intervention individualisée, selon une approche globale de la personne et un principe d'ajustement continu de la prestation, aux besoins et attentes de la personne ;
- En offrant en permanence un service adapté au client (horaires, besoins, etc...) ;
- En assurant la transparence de notre action pour le client ;
- En restant attentif aux problèmes de maltraitance, aux situations pouvant engendrer un danger physique ou psychologique ;
- En utilisant la méthodologie professionnelle adaptée au client (faire à la place, l'aider à faire, lui apprendre à faire...) ;
- En prenant en compte l'entourage : c'est-à-dire maintenir ou développer les liens avec votre entourage (famille, voisins, amis).

\*Concernant les mises à disposition de personnel pour certains services, une convention de partenariat est signée, décrivant ainsi les modalités de mise en œuvre.

## **Une intervention « individualisée »**

Selon un principe d'ajustement continu de la prestation aux besoins et attentes de la personne, pour offrir en permanence un service adapté à la demande du bénéficiaire.

artaban s'engage à veiller à une évaluation des besoins, à proposer une intervention élaborée avec le bénéficiaire et à assurer, si nécessaire, une

approche coordonnée avec d'autres entités, d'autres professionnels. Elle assure la transparence de son action pour le bénéficiaire.

## **Le professionnalisme**

artaban ne s'arrête pas à l'envoi d'intervenants à domicile.

### Suivi des interventions :

- Les responsables assurent le suivi des interventions, le règlement des problèmes éventuels, la mise en place de réponses complémentaires ainsi que l'information et l'orientation vers d'autres services ;
- L'association veillera aussi à la coordination des interventions quand la réponse appelle l'action de plusieurs services.
- Le Service de chargés d'évaluation et de contrôle garantit le bon déroulement des interventions en contrôlant régulièrement bénéficiaires et salariés.

### Un personnel qualifié :

- artaban recrute et sélectionne des intervenants à domicile et s'engage à vous proposer ceux dont la qualification répond au mieux à vos attentes ;
- Les responsables de l'association assurent l'encadrement de ce personnel ;
- L'association assure également la formation et l'évolution professionnelle des intervenants qu'elle fait travailler, pour répondre au mieux à vos attentes.

### Adopter une attitude générale de respect mutuel :

- Se décline en prenant en compte tout l'éventail des droits du client et de tout membre de la structure ;
- Chaque acteur de la structure doit faire preuve de réserve et de discrétion à tout moment de la prestation de service ;
- Droits du client et de tout membre de l'association :
- Respect de la personne, de ses droits fondamentaux ;
  - Respect de ses biens ;
  - Respect de son espace de vie, de son intimité ;

- Respect de sa culture, de son choix de vie.
- Garantir une relation triangulaire entre le client bénéficiaire du service, l'intervenant et le référent afin de protéger le client :
  - Par le référent face à d'éventuelles pratiques abusives ou non satisfaisantes,
  - Par l'intervenant en l'aidant à distinguer une relation professionnelle d'une relation interpersonnelle, à maintenir une juste distance professionnelle et à éviter autant une relation excessivement centrée sur l'affectivité qu'une relation trop indifférente, dirigée uniquement sur la technicité.

# VOTRE PRISE EN CHARGE

## X. Votre prise en charge en 5 étapes

# artaban

services autonomie domicile

## Votre prise en charge en 5 étapes



Les chargés d'évaluation et de suivi viennent régulièrement vous rencontrer à votre domicile et ça, dès le début de votre accompagnement (3 mois) afin de répondre au mieux à vos besoins.

## **XI . Le respect de vos droits**

### **1. Une attitude générale de respect**

Impliquant réserve et discrétion, pour tout membre d'artaban et à tout moment de la prestation du service.

Elle se décline en prenant en compte l'éventail des droits du bénéficiaire :

- le respect de la personne, de ses droits fondamentaux ;
- le respect de ses biens ;
- le respect de son espace de vie privée, de son intimité, de son intégrité, de sa dignité ;
- le respect de sa culture, de son choix de vie et de son projet de vie quand il est formulé ;
- le respect de la confidentialité des informations reçues ;
- le libre accès aux informations contenues dans son dossier.

Le service est attentif aux problèmes de maltraitance, aux situations pouvant mettre les personnes en danger physique ou psychologique. Il veille à la prévention de ces situations et réalise un signalement lorsque nécessaire, selon des dispositions prévues et communiquées auprès des organismes ou autorités ayant compétence pour recevoir ces informations.

### **2. La gestion et protection de vos données personnelles**

Les salariés d'artaban sont soumis au secret professionnel et à la confidentialité de par leur mission. La mesure de protection recouvre la plupart des aspects de votre vie.

Dans certains cas, afin d'assurer au mieux la mission, les intervenants sont amenés à discuter de votre situation avec d'autres professionnels intervenant pour vous. Il peut s'agir du médecin, de l'assistante sociale...

Les informations échangées concernent uniquement le domaine spécifique du professionnel. Le respect de votre vie privée et de votre intimité est garanti.

## **Collecte et Traitement de vos données personnelles**

Les personnes concernées disposent des droits suivants, qu'elles exercent dans les

Dans les conditions prévues par le RGPD, vous disposez des droits suivants :

- le droit d'accès, vous permet de savoir si des données vous concernant sont traitées par le responsable de traitement et, dans cette hypothèse, d'obtenir des précisions sur les conditions de ce traitement et, à votre demande, d'obtenir une copie des données vous concernant détenues par ce responsable ; le droit de rectification, vous permet de demander la rectification des informations inexactes ou incomplètes vous concernant ;
- le droit à l'effacement, vous permet de demander à un organisme l'effacement de données à caractère personnel vous concernant

*(p. ex. : les données sont effacées par le responsable de traitement pour respecter les délais de conservation fixés par les textes législatifs ou réglementaires, la personne a retiré le consentement sur lequel est fondé le traitement, etc.) ;*

- le droit à la limitation du traitement (par exemple, lorsque la personne conteste l'exactitude de ses données, celle-ci peut demander à l'organisme le gel temporaire du traitement de ses données, le temps que celui-ci procède aux vérifications nécessaires) ;
- le droit à la portabilité, dans les conditions prévues conformément aux dispositions du RGPD, vous offre la possibilité de récupérer une partie des données vous concernant dans un format ouvert et lisible par machine afin de les réutiliser à des fins personnelles.

Ce droit ne s'applique que si les trois conditions suivantes sont réunies :

- limitation aux seules données à caractère personnel fournies par la personne concernée ;
- application uniquement si les données sont traitées de manière automatisée (exclusion des fichiers par voie papier) et sur la base du



consentement préalable de la personne concernée ou de l'exécution d'un contrat conclu avec la personne concernée ;

- respect des droits et libertés de tiers ;
- le droit de s'opposer au traitement de vos données, sous réserve des conditions d'exercice 20 de ce droit en application des dispositions de l'article 21 du RGPD.

En ce qui concerne les traitements relatifs à l'accompagnement social et/ou médico-social, la personne concernée pourra s'opposer au traitement de ses données, à condition d'invoquer des raisons tenant à sa situation particulière, et uniquement lorsque le traitement est mis en œuvre sur la base légale de l'intérêt légitime du responsable de traitement, ou pour l'exécution d'une mission d'intérêt public ou d'une mission relevant de l'exercice de l'autorité publique

*(p. ex. : le responsable de traitement peut refuser à la personne concernée l'exercice de son droit d'opposition dès lors que le traitement des informations la concernant repose sur l'obligation légale). Le responsable du traitement pourra refuser de donner suite à cette demande d'opposition s'il démontre qu'il dispose d'intérêts légitimes et impérieux qui prévalent sur les droits et libertés du demandeur.*

(\*) Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, de limitation, de portabilité, de définition de directives anticipées et d'opposition aux données à caractère personnel vous concernant.

Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement de vos données dans ce dispositif, vous pouvez contacter le délégué à la protection des données : par courrier électronique à l'adresse suivante [dpo@gcsms.fr](mailto:dpo@gcsms.fr) ou par courrier postal à l'adresse suivante : GCSMS du Pays de l'Artois - DPO, 426 rue des résistants - 62980 Noyelles-lès-Vermelles.

### **3. La politique de prévention et de lutte contre la maltraitance et de promotion de la bientraitance**

L'État, garant de la protection des personnes vulnérables et de leurs droits, conduit, depuis le début des années 2000, une politique de prévention et de lutte contre la maltraitance et de promotion de la bientraitance.

Cette politique fait partie intégrante de l'aide à l'autonomie et de l'action sociale et médico-sociale. Elle se structure en 4 axes principaux :

- Faciliter le repérage, l'alerte et le traitement des risques et situations de maltraitance :
  - à travers le numéro national 3977 dédié aux victimes et témoins de maltraitances envers les personnes âgées et adultes en situation de handicap
  - à travers l'obligation de signalement des établissements et services sociaux et médico-sociaux, fixée au L. 331-8-1 du CASF ;
- Accompagner les professionnels : en assurant un contrôle de la qualité des établissements et services sociaux ou médico-sociaux (ESSMS) notamment grâce à la mise en place d'un référentiel d'évaluation de la qualité des ESSMS.
- Améliorer la connaissance de ces phénomènes complexes
- Favoriser une culture d'un accompagnement bientraitant des personnes en situation de vulnérabilité grâce à différents outils : recueil de bonnes pratiques (guide de l'ANESM 2009), élaboration d'une charte éthique pour le grand âge, rénovation des dispositifs de participation au sein des ESSMS



Le 3977 est le numéro national d'écoute dédié aux personnes âgées et aux adultes en situation de handicap victimes de maltraitance.

Ce service est gratuit, accessible aux victimes et aux témoins (entourages et professionnels), et l'appel ne figure pas sur les relevés téléphoniques.

Il peut aussi être contacté par écrit via un formulaire en ligne sur le site <https://3977.fr/> ou par e-mail à l'adresse : [3977@3977contrelamaltraitance.org](mailto:3977@3977contrelamaltraitance.org). Il dispose enfin d'un accès pour les personnes sourdes et malentendantes (appel Visio en LSF depuis le site internet).

#### Qui peut appeler le 3977 ?

- Toute personne âgée ou adulte en situation de handicap victimes de maltraitance et tout témoin de ces risques ou situations, à domicile ou en établissement ;
- Les professionnels des champs sanitaire, social et médico-social confrontés à ces situations ;
- Les proches-aidants en difficulté dans l'aide qu'ils apportent au quotidien.

## **4. Déontologie et Ethique**

Avec la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, le gouvernement français a développé les droits des usagers qui bénéficient de services sociaux et médico-sociaux. Elle a abouti à la charte des droits et libertés de la personne accueillie. Cette charte guide les métiers de l'aide à domicile.

Dans ces métiers, les gestes techniques relèvent d'une formation et de l'expérience professionnelle : ils sont nécessaires aux tâches accomplies au domicile d'une personne aidée. Mais beaucoup d'entre eux consistent à accompagner le quotidien de cette personne. Dans ce cadre, les compétences relationnelles jouent un rôle fondamental pour accomplir ces gestes techniques. Savoir-être et savoir-faire de l'auxiliaire de vie doivent donc être guidés par l'éthique et par la déontologie de la profession.

Concrètement, la déontologie des intervenants à domicile prévoit qu'ils travaillent dans la discrétion et la réserve en respectant notamment :

- la personne et ses droits fondamentaux : son libre-choix, sa protection et sa sécurité, son autonomie, sa dignité et son intimité ;

- ses biens, son domicile où se déroule sa vie privée et son intimité : le domicile reflète sa vie, la protège, la rassure et incarne la stabilité ;
- sa culture, ses opinions et ses choix de vie, notamment sa religion et ses convictions politiques, son origine ethnique ou sociale, son orientation sexuelle.

Au quotidien, le travail des aides à domicile est influencé par la santé et le degré d'autonomie de la personne âgée. Elles doivent faire preuve de tact pour compenser les adaptations nécessaires tout en respectant au maximum ces droits fondamentaux. En effet, la personne âgée en perte d'autonomie reste une personne avant tout : elle ne peut être réduite à un individu en perte d'autonomie. L'attitude inverse, niant l'influence de la maladie sur son corps, son identité et sa personnalité pose aussi problème : la perte de sa mobilité, de ses facultés cognitives et la dégradation de sa santé influencent ses propos, son comportement et ses actions.

Dans l'exercice de son métier, l'aide à domicile veille à échanger avec elle pour qu'elle puisse continuer à exercer au maximum son libre-choix, vivre dans la dignité et avec toute l'autonomie possible. Ces échanges contribuent à son bien-être et l'aident à mieux vivre. Elle s'adapte à chaque situation et à son évolution, en étant attentive aux demandes exprimées par les proches.

Elle doit être vigilante en conservant une distance, sans investissement affectif ou indifférence, pour protéger les personnes aidées et leurs proches de pratiques abusives ou insatisfaisantes et les faire participer activement dans le cadre de leur intervention. Toutefois, il existe des situations dans lesquelles les aides à domicile peuvent ressentir des dilemmes d'ordre éthique qui ne peuvent être résolus par des automatismes professionnels.

### Comment résoudre des dilemmes éthiques lorsqu'on est aide à domicile ?

En raison de son affaiblissement physique ou mental, la personne accompagnée n'est plus en mesure d'effectuer certaines actions, de prendre des décisions pourtant indispensables à son intérêt, son bien-être et de faire des choix libres. Il faut alors le faire pour elle, parfois en contredisant sa volonté exprimée, ou contre celle de ses proches quand ceux-ci agissent de manière contraire à son intérêt. Cela peut poser des dilemmes éthiques aux aides à domicile, provoquant un problème de conscience et une charge mentale.

Pour prendre la bonne décision, il est indispensable de prendre du recul pour se poser les bonnes questions. Ce questionnement ne va pas de soi ni ne garantit

de trouver rapidement une solution. Mais toute décision prise doit pouvoir être justifiée par les valeurs qui l'ont guidée.

Une telle décision ne peut être prise qu'à la lueur de toutes les informations disponibles : il est capital de faire preuve d'empathie pour imaginer comment les autres vivent la situation. Quand la personne aidée ne peut exprimer clairement sa volonté, il faut aussi pouvoir l'interpréter en prenant d'abord le temps de l'observer pour décoder son langage non-verbal, ses réactions et dialoguer autant que possible avec elle et ses proches. L'objectif est d'identifier ses craintes et ses sentiments et d'évaluer sa compréhension de la situation.

Il est aussi fondamental de se référer la personnalité de la personne aidée, son histoire, ses motivations et ce qui compte pour elle. Son histoire et son expérience expliquent son ressenti et son opposition à des actions ou des décisions pourtant prises dans son intérêt. Le point de vue motivé des autres professionnels intervenant auprès d'elle est également à prendre en compte dans le cadre d'une réflexion éthique.

Enfin, l'empathie doit guider toute action et réflexion. L'humilité, l'ouverture d'esprit et la capacité à accueillir le point de vue de l'autre tout en admettant qu'il peut influencer le cours de sa réflexion et sa décision sont des qualités dont il faut faire preuve.

Pour résoudre un dilemme éthique, l'aide à domicile doit donc :

- analyser la situation pour l'exprimer clairement et définir le problème à résoudre : elle a besoin de dialoguer avec les personnes concernées pour disposer de toutes les informations nécessaires à sa prise de décision ;
- prendre en compte les personnes impliquées, directement ou indirectement et celles qui ne le sont pas mais qui devraient l'être pour recueillir leur opinion et leur sentiment ;
- replacer le dilemme dans un contexte : comment la situation est-elle née et comment a-t-elle évolué ? Quelles lois, procédures, recommandations professionnelles ou règles d'éthique professionnelle avec lesquelles il faut composer ?
- dialoguer avec tous, y compris avec d'autres collègues dont l'expérience ou le regard extérieur peuvent éclairer la situation ;
- considérer les valeurs clés en jeu, leur importance aux yeux de chacun ;

- énumérer les options réalistes de ce qu'il faut faire selon le contexte, peser le pour et le contre de chacune et prendre une décision en accord avec ce qu'elle pense.

La déontologie de l'aide à domicile est donc fondamentale pour prendre soin des personnes âgées et en perte d'autonomie, dont le nombre est appelé à augmenter avec le vieillissement de la population. En plus de principes fondamentaux supportant son action quotidienne, il valorise le métier d'aide à domicile et son utilité sociale.

## NOTRE ENGAGEMENT

### **XI. NOTRE ENGAGEMENT POUR LE RESPECT DE VOS DROITS FONDAMENTAUX**

Quels sont vos droits ?

- Respect de la dignité, intégrité, intimité, sécurité
- Libre choix entre les prestations (domicile/établissement)
- Accompagnement individualisé et de qualité, respectant un consentement éclairé
- Confidentialité des données concernant l'utilisateur
- Accès à l'information
- Information sur les droits fondamentaux et les droits de recours
- Participation directe ou avec l'aide de son représentant légal au projet d'accueil et d'accompagnement

#### **1. ASSURER UN SUIVI REGULIER DE VOTRE SATISFACTION**

**L'enquête de satisfaction :** Un questionnaire de satisfaction vous sera envoyé chaque année afin de mesurer au mieux la qualité de nos prestations. Le questionnaire concernera autant les aspects administratifs que les prestations des intervenants qui vous accompagnent au quotidien. En analysant vos retours et en recueillant vos observations et/ou suggestions il servira à améliorer la qualité de nos services.

**Le contrôle qualité :** Nos chargés d'évaluation et de suivi se rendent ponctuellement au domicile lors des intervention afin de vérifier et d'assurer le bon déroulement des missions. Ils peuvent également intervenir à la demande afin d'analyser une situation, résoudre une réclamation, accompagner les intervenants ou encore conseiller la personne accompagnée.

**Cahier de liaison :** Dans un souci d'amélioration de la qualité, de la communication et de la coordination, nous vous mettons à disposition un cahier de liaison. Il permet de faciliter la communication entre les intervenants (de l'associations ou externes) et la personne accompagnée et/ou ses proches aidants. Ces derniers peuvent y inscrire des consignes et/ou des observations. Une fois rempli, il est récupéré par notre service qui vous en remettra un nouveau.

## **2. LA GESTION DES LITIGES**

En cas d'insatisfaction ou de litige, vous pouvez :

- **Formaliser une réclamation** auprès de votre agence de proximité ou tout intervenants de l'association par le biais de votre choix (visites, contact téléphonique, courrier...).

Chacune de vos demandes/réclamations, est enregistrée dans notre logiciel, puis traité par votre manager de proximité voir en comité de direction (si la problématique l'exige). Une réponse (orale ou écrite) vous sera systématiquement apportée. Afin d'améliorer la qualité de service en proposant des solutions adaptées, les réclamations font l'objet d'une analyse mensuelle.

- **Faire appel à une personne qualifiée**, que vous choisissiez sur une liste établie, conjointement, par le Préfet et le Président du Conseil Général. Cette personne est susceptible d'intervenir en tant que médiateur. Afin de saisir cette personne vous devrez respecter la procédure définie par votre conseil régional.

## Qu'est-ce qu'une personne qualifiée ?

Toute personne accompagnée par un établissement ou un service social ou médico-social ou son représentant légal peut faire appel à une personne qualifiée, en vue de l'aider à faire valoir ses droits. Jeunes retraités ou formateurs, les personnes qualifiées ont été choisies par les autorités pour leur garantie d'indépendance et de neutralité et leur bonne connaissance du secteur social et médico-social.

À ce titre, elles sont légitimes pour remplir une fonction de médiateur entre l'utilisateur et la structure qui l'accompagne.

Elles interviennent à titre bénévole dans les secteurs de l'enfance, du handicap, des personnes âgées et des personnes en difficultés spécifiques ou sociales.

### **Pour le territoire de la Communauté de l'Artois :**

M. René FENET

Tél : 06.25.57.67.05

marie-jose.fenet@wanadoo.fr

Mme. Micheline DAUTRICHE

Tél : 06.16.23.87.48

micheline.dautriche@sfr.fr

### **Pour le territoire de la Communauté de l'Arrageois :**

M. Christian MACHEN

Tél : 06.70.97.56.34

christian.machen@orange.fr

M. Jean Charles PETIT

Tél : 03.21.41.35.22

Petit.jean-charles@neuf.fr

### **Pour le territoire de Lens-Hénin :**

Mme Marie-Andrée PAU

Tél : 03.21.72.53.38

marie-andree.pau@laposte.net

M. Richard CZAJKOWSKI

Tél : 07.88.21.15.63

richard.czajkowski@wanadoo.fr

### **Pour le territoire de l'Isère :**

- Edgard CLARY
- Jean-Michel CRETIER
- Sylvie GALLIEN
- Jean-François JACQUEMET

Pour contacter une personne qualifiée de l'Isère, écrivez à [ars-dt38-handicap@ars.sante.fr](mailto:ars-dt38-handicap@ars.sante.fr)

Ou en complétant le formulaire disponible en an ARS Auvergne-Rhône-Alpes à adresser au Dispositif



« Personne qualifiée »  
241 rue Garibaldi – CS 93383  
69418 Lyon Cedex 03

Par téléphone : 04 27 86 57 97  
Par courriel : ars-ara-da-pers-qualif-ms@ars.sante.fr

Référent régional

- **Faire appel au médiateur de la consommation**, conformément aux articles du code de la consommation L611-1 et suivants et R612-1 et suivants.

Il est prévu, que pour tout litige de nature contractuelle, portant sur l'exécution du contrat de vente, et/ou, la prestation de services n'ayant pu être résolu, dans le cadre d'une réclamation, préalablement introduite auprès de notre service client, le Consommateur pourra recourir à la médiation. Il contactera l'Association Nationale des Médiateurs (ANM), soit par courrier, soit par e-mail, en remplissant le formulaire de saisie, en ligne à l'adresse suivante [www.anm-conso.com](http://www.anm-conso.com)

### **3. DESIGNER UNE PERSONNE DE CONFIANCE**

La loi donne le droit à toute personne majeure prise en charge dans un établissement ou un service social ou médico-social de désigner une personne de confiance qui, si elle le souhaite, l'accompagnera dans ses démarches afin de l'aider dans ses décisions.

Quel est son rôle ?

La personne de confiance a plusieurs missions :

1. Accompagnement et présence :

La personne de confiance peut si vous le souhaitez :

- être présente à l'entretien prévu, lors de la conclusion du contrat de prestation, pour rechercher votre consentement à être accueillie dans la

résidence. Elle sera la seule personne de votre entourage à avoir le droit d'être présente à cet entretien.

- vous accompagner dans vos démarches liées à votre prise en charge sociale ou médico-sociale afin de vous aider dans vos décisions.
- assister aux entretiens médicaux prévus dans le cadre de votre prise en charge médico-sociale afin de vous aider dans vos décisions.

## 2. Aide pour la compréhension de vos droits :

Votre personne de confiance sera consultée par le service qui vous prend en charge au cas où vous rencontriez des difficultés dans la connaissance et la compréhension de vos droits. Cette consultation n'a pas vocation à se substituer à vos décisions.

La personne de confiance est tenue à un devoir de confidentialité par rapport aux informations qui vous concernent.

### Qui peut la désigner ?

Cette faculté est ouverte à toute personne majeure prise en charge par une structure sociale ou médico-sociale.

C'est un droit qui vous est offert, mais ce n'est pas une obligation : vous êtes libre de ne pas désigner une personne de confiance.

Pour les personnes qui bénéficient d'une mesure de protection judiciaire (sauvegarde de justice lorsqu'un mandataire spécial a été désigné, tutelle, curatelle) pour les actes relatifs à la personne, la désignation d'une personne de confiance est soumise à l'autorisation du conseil de famille s'il a été constitué ou du juge des tutelles.

### Qui peut être la personne de confiance ?

Vous pouvez désigner comme personne de confiance toute personne majeure de votre entourage en qui vous avez confiance, par exemple un membre de votre famille, un proche, votre médecin traitant.

Il est important d'échanger avec la personne que vous souhaitez désigner avant de remplir le formulaire de désignation et de lui faire part de vos souhaits par rapport à sa future mission. Il est important qu'elle ait la possibilité de prendre connaissance de son futur rôle auprès de vous et d'en mesurer de sa portée.

La personne que vous souhaitez désigner doit donner son accord à cette désignation. A cet effet, elle contresigne le formulaire de désignation figurant en annexe 2. Il convient de préciser que cette personne peut refuser d'être votre personne de confiance ; auquel cas, vous devrez en désigner une autre.

### Quand la désigner ?

Vous pouvez la désigner lorsque vous le souhaitez. Lors du début d'une prise en charge qu'elle soit effectuée par un service ou dans un établissement d'hébergement, il vous sera proposé, si vous n'aviez désigné personne auparavant, de désigner une personne de confiance.

Il est possible que vous ayez déjà désigné une personne de confiance pour votre santé, notamment au cours d'une hospitalisation, avant votre début de prise en charge sociale ou médico-sociale. Cette personne n'est pas automatiquement autorisée à être votre personne de confiance pour votre prise en charge sociale ou médico-sociale. Il vous sera donc nécessaire, si vous souhaitez que cette même personne soit également votre personne de confiance dans le cadre de votre prise en charge sociale et médico-sociale, de procéder à une nouvelle désignation.

La désignation de la personne de confiance du secteur social et médico-social est valable sans limitation de durée, sauf si vous l'avez nommé pour une autre durée plus limitée.

Si vous souhaitez désigner une personne de confiance, il convient dès votre arrivée que vous remettiez le formulaire de désignation au responsable de la résidence afin qu'il puisse engager sans délai la prise de contact avec la personne que vous aurez désignée.

### Comment la désigner ?

La désignation se fait par écrit. Il est préférable d'utiliser le formulaire figurant en annexe 2, mais vous pouvez aussi le faire sur papier libre, daté et signé en précisant bien le nom, le prénom et les coordonnées de la personne de confiance.

La personne que vous désignez doit contresigner le formulaire ou, le cas échéant, le document.

Vous pouvez changer de personne de confiance ou mettre fin à sa désignation à tout moment. Dans ce cas, les modalités sont les mêmes que celles prévues pour la désignation.

Si vous avez des difficultés pour écrire, vous pouvez demander à deux personnes d'attester par écrit, notamment au moyen du formulaire figurant en annexe 4, que cette désignation ou cette révocation est bien conforme à votre volonté.

#### Comment faire connaître ce document et le conserver ?

Il est important, lors d'une prise en charge, d'informer la structure et l'équipe de prise en charge que vous avez désigné une personne de confiance, afin qu'ils connaissent son nom et ses coordonnées, et d'en donner une copie.

Il est souhaitable d'en tenir vos proches informés.

Il peut être utile de conserver le document de désignation avec vous.

Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives anticipées expriment la volonté de la personne relative à sa fin de vie en ce qui concerne les conditions de la poursuite, la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'actes médicaux.

À tout moment et par tout moyen, elles sont révisables et révocables. Elles peuvent être rédigées conformément au modèle disponible en annexe.



## **4. COMMUNIQUER MES DIRECTIVES ANTICIPEES**

Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives anticipées expriment la volonté de la personne relative à sa fin de vie en ce qui concerne les conditions de la poursuite, la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'actes médicaux.

A tout moment et par tout moyen, elles sont révisables et révocables. Elles peuvent être rédigées conformément au modèle disponible en annexe.

Si vous avez précédemment rédigé vos directives anticipées, vous pouvez si vous le souhaitez nous les communiquer.



## 5. MON DMP

### LE DMP, QU'EST-CE QUE C'EST ?

- Votre historique de soins des 12 derniers mois automatiquement alimenté par l'Assurance Maladie
- Vos antécédents médicaux (pathologie, allergies...)
- Vos résultats d'examens (radio, analyses biologiques...)
- Vos comptes rendus d'hospitalisations
- Les coordonnées de vos proches à prévenir en cas d'urgence
- Vos directives anticipées pour votre fin de vie

### **En cas d'urgence, le DMP peut améliorer l'efficacité de votre prise en charge**

En cas d'urgence, un professionnel de santé doit agir vite. L'accès à votre Dossier Médical Partagé peut s'avérer particulièrement utile :

- Lors d'un appel au Samu Centre 15 vous concernant, le médecin régulateur pourra alors accéder à votre Dossier Médical Partagé;
- Si votre état présente un risque immédiat pour votre santé : un professionnel de santé pourra accéder à votre Dossier Médical Partagé.

Tous ces accès en urgence sont tracés dans votre Dossier Médical Partagé. Un dossier confidentiel, sécurisé et à votre main

L'accès à votre Dossier Médical Partagé est hautement sécurisé. A part vous, seuls les professionnels de santé autorisés (votre médecin traitant, infirmier, pharmacien...) peuvent le consulter :

- Vous pouvez ajouter ou masquer un document. Seul votre médecin traitant peut accéder à l'ensemble des informations contenues dans votre DMP.
- Vous pouvez gérer les accès à votre DMP (bloquer un professionnel de santé, supprimer une autorisation).
- Vous êtes libre de demander à tout moment la fermeture de votre DMP.

- Le DMP n'est pas obligatoire et n'a aucun impact sur vos remboursements.

### LE DMP, C'EST POUR QUI ?

Chaque personne bénéficiant d'un régime de sécurité sociale peut disposer d'un Dossier Médical Partagé. Le DMP est particulièrement utile pour les personnes ayant souvent recours aux soins comme les patients atteints d'une maladie chronique ou les femmes enceintes.

### COMMENT CONSULTER SON DMP ?

Votre DMP est accessible à tout moment depuis ce site (rubrique MON DMP)

**Nouveau !**  
Avec le Dossier Médical Partagé  
facilitez votre suivi médical

**Partagez vos données**  
Avec votre médecin traitant  
et les professionnels de santé  
qui vous prennent en charge

**Simplifiez**  
La transmission de vos antécédents  
médicaux lors de vos consultations

**Conservez précieusement  
vos données de santé en ligne :**  
Traitements, résultats d'examens, compte-rendu de consultations ...

**Comment créer votre  
Dossier Médical Partagé ?**

Directement depuis  
le site [mon-dmp.fr](http://mon-dmp.fr)

À l'accueil de votre  
Caisse d'Assurance Maladie

Lors d'une consultation

Pour en savoir plus **0 810 331 133** Service 0,06 € / min  
+ prix appel

# CREDIT D'IMPOT

## XI. Le crédit d'impôt

La réduction de 50 % de crédit d'impôt est possible pour les personnes non assujetties à l'impôt sur le revenu.

Depuis le 1er janvier 2017, les dépenses d'aide à domicile pour les personnes ne payant pas d'impôt sur le revenu sont remboursées à hauteur de 50 % des dépenses engagées. Cette somme est versée par le Trésor Public.

Auparavant, l'avantage fiscal prenait 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. Depuis le 1er janvier 2017, le Gouvernement a intégré au projet de loi de finances 2017 une mesure fiscale qui permet de faire bénéficier à tous les ménages d'un crédit d'impôt égal à 50 % des dépenses au titre des services à la personne.

Les ménages inactifs non assujettis à l'impôt sur le revenu, en particulier les retraités, peuvent donc bénéficier de cette aide, sous forme de remboursement.

### Exemple pour comprendre le calcul du crédit d'impôt :

Un couple bi-actif a recours à un organisme de services à la personne qui réalise chaque semaine au domicile du couple deux heures de prestations d'entretien de la maison sur 46 semaines par an pour un cout horaire de 21 €. La dépense annuelle du ménage est donc de 1 932 € (2 heures x 21 € x 46 semaines). Ce couple bi-actif peut bénéficier d'un crédit d'impôt de 50 % qui sera de 966 € (1 932 € x 50/100).

Cette somme sera déduite du montant de l'impôt dû. Si l'impôt dû est inférieur à l'avantage fiscal, alors le couple recevra un chèque du Trésor Public. Ce chèque sera du montant de la différence entre impôt dû et avantage fiscal. CESU préfinancé

L'aide financière versée par l'employeur ou le comité d'entreprise en faveur des salariés pour financer des services à la personne (article 81-37 du Code Général des Impôts) n'est pas soumise à l'impôt



## CESU dématérialisé ou CESU Online

Il est totalement exonéré de charges sociales, comme sa version papier. Toutes les prestations de services à la personne peuvent être réglées sur un portail Web dédié.

# CHEQUES SORTIR PLUS

## XV. Les chèques sortir plus

Une action sociale de l'ARGIC\* et de l'ARRCO\*

L'âge minimum pour bénéficier du dispositif « Sortir Plus » est de 75 ans.

Il se présente sous la forme d'un chèque SORTIR PLUS. C'est un Chèque Emploi Service Universel (CESU).

Vous pouvez obtenir un chéquier d'une valeur de 150 € comprenant 10 chèques SORTIR PLUS de 15 € chacun, par chéquier, sans condition de ressources. Votre participation financière sera de :

- 15 € pour le premier chéquier,
- 20 € pour le deuxième chéquier,
- 30 € pour le troisième chéquier.

Vous pouvez bénéficier de trois chèquiers par an maximum.

Pour plus d'informations appelez artaban au 03 21 61 14 93

\*Complémentaire retraite

### La sortie

**1. Quel type de sortie ?**  
Avec SORTIR PLUS, vous pouvez vous rendre à la gare, chez le coiffeur, retrouver des amis, faire des courses, voir des spectacles... à pied ou en voiture, la destination est celle de votre choix.  
À noter : vous pouvez également être accompagné d'un proche pour un rendez-vous médical. *C'est quand vous voulez et où vous voulez !*

**2. Jusqu'à quel âge puis-je en bénéficier ?**  
Il n'y a pas de limite d'âge pour SORTIR PLUS, mais vous devez avoir au moins 80 ans. *C'est un service.*

**3. Qui contacter pour organiser ma sortie ?**  
Téléphonez au 0 810 360 560 (prix d'un appel local depuis un poste fixe) : un conseiller SORTIR PLUS organisera avec vous votre sortie. *Rien de plus simple.*

### L'accompagnateur

**1. Qui est l'accompagnateur ?**  
Il s'agit d'un salarié d'un organisme d'aide à domicile ou de transport accompagné, agréé par votre caisse de retraite complémentaire. Cette personne est choisie par SORTIR PLUS pour ses compétences dans le domaine. *C'est un professionnel.*

**2. Comment cela va-t-il se dérouler concrètement ?**  
La personne envoyée par l'organisme agréé par votre caisse de retraite complémentaire, se rendra à votre domicile à l'heure convenue avec vous et le conseiller SORTIR PLUS. Ensuite, elle vous accompagnera où vous voulez. Arrivée à destination, elle pourra, selon votre choix, soit vous attendre, soit, se rendre avec vous à votre activité. Enfin, elle vous raccompagnera chez vous à l'heure que vous désirez. *C'est facile et sûr.*

**3. Puis-je choisir la personne qui m'accompagne ?**  
Si vous connaissez un organisme agréé par votre caisse de retraite complémentaire, signalez-le à votre conseiller SORTIR PLUS lors de l'organisation de chaque sortie. Si la personne est disponible, bien entendu, elle vous accompagnera. *Il ne faut pas hésiter.*

**En quelques mots**  
**SORTIR PLUS**



## Le règlement

### 1. Quel est le mode de règlement ?

Il se présente sous la forme d'un chèque SORTIR PLUS.  
C'est un Chèque Emploi Service Universel (CESU).

Il vous sera envoyé - à votre adresse ou celle d'un de vos proches - un chéquier d'une valeur de 150 € comprenant 10 chèques SORTIR PLUS de 15 € chacun.

Par chéquier, sans condition de ressources, votre participation financière sera de 15 € pour le premier chéquier, de 20 € pour le deuxième chéquier et de 30 € pour le troisième chéquier. Vous pouvez bénéficier de trois chéquiers par an maximum.

Bien entendu, vous pouvez les commander un par un. Les chéquiers sont valables une année civile et peuvent être utilisés jusqu'à la fin janvier de l'année suivante.

*C'est une aide.*

### 2. Combien cela va-t-il me coûter ?

Le coût de chaque sortie est fonction de la distance et du temps nécessaire à partir de votre domicile.

Le montant correspondra à un nombre de chèques SORTIR PLUS qui sera déterminé avec vous au moment de l'organisation de chaque sortie.

SORTIR PLUS, hormis votre participation, est financé par l'action sociale de votre caisse de retraite complémentaire. En aucun cas, cette aide ne sera déduite de votre pension de retraite.

*C'est clair.*

### 3. Qui puis-je payer avec mes chèques SORTIR PLUS ?

SORTIR PLUS est un service proposé par votre caisse de retraite complémentaire.

Il ne peut régler qu'un accompagnement pour vos sorties hors du domicile, à pied ou en voiture, et seulement réalisé par des prestataires agréés.

Fort logiquement, il ne peut donc servir à payer d'autres prestations : aide à domicile, femme de ménage, courses, séjour de vacances, billets de train ou d'avion, restaurant, taxi...

*C'est unique.*

# LES CHARTES ET REGLEMENT

## XII. LES CHARTES ET LE REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

### 1) Charte des droits et libertés de la personne accueillie

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.

#### 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

La charte des droits et libertés de la personne accueillie, parue dans 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.

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.

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.

### **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.

## **2) Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance**

### **Article 1 – Choix de vie**

Toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie.

### **Article 2 – Domicile et environnement**

Le lieu de vie de la personne âgée dépendante, domicile personnel ou établissement, doit être choisi par elle et adapté à ses besoins.

### **Article 3 – Une vie sociale malgré ses handicaps**

Toute personne âgée dépendante doit conserver la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de la société

### **Article 4 – Présence et rôle des proches**

Le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes.

### **Article 5 – Patrimoine et revenus**

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

### **Article 6 – Valorisation de l'activité**

Toute personne âgée dépendante doit être encouragée à conserver des activités.

### **Article 7 – Liberté de conscience et pratiques religieuses**

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir participer aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

### **Article 8 – Préserver l'autonomie et prévenir**

La prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit.

### **Article 9 – Droits aux soins**

Toute personne âgée dépendante doit avoir, comme tout autre, accès aux soins qui lui sont utiles.

### **Article 10 – Qualification des intervenants**

Les soins que requiert une personne âgée dépendante, doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant.

### **Article 11 – Respect de la fin de vie**

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

### **Article 12 – La recherche : une priorité et un devoir**

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement et la dépendance est une priorité.

### **Article 13 – Exercice des droits et protection juridique de la personne**

Toute personne en situation de dépendance doit voir protégés non seulement ses biens mais aussi sa personne.

### **Article 14 – L'information, meilleur moyen de lutte contre l'exclusion**

L'ensemble de la population doit être informé des difficultés qu'éprouvent les personnes âgées dépendantes.

## XVI. NUMEROS UTILES

Médecin de garde tél : 118 418

Polyclinique d'Hénin Beaumont tél : 03 21 13 30 00

Centre Hospitalier de Lens tél : 03 21 69 12 34

Polyclinique de Riaumont de Liévin tél : 03 21 44 80 80

Polyclinique Anne d'Artois à Béthune tél : 03 21 63 88 60

Centre Hospitalier de Béthune Beuvry tél : 03 21 64 44 44

Polyclinique de Divion tél : 03 21 54 90 00

Hospitalisation à domicile de Lens tél : 03 21 14 20 90

Hospitalisation à domicile de Béthune (SANTELYS) tél : 03 62 28 80 00

MAIA du Béthunois tél : 03 21 01 66 87

MAIA de l'Arrageois tél : 03 21 21 50 51

(Maisons pour l'autonomie et l'intégration des malades Alzheimer)

Association des Paralysés de France Handicap tél : 03 20 54 34 91

Allocation Personnalisée d'Autonomie et Maison du handicap

Lens- Liévin, tél : 03 21 13 04 10

Hénin Carvin, tél : 03 21 79 58 10

Béthune, tél : 03 21 01 66 87

Arras tél : 03 21 15 21 00

Handéo, tél : 01 43 12 19 29

Méotis réseau régional de la mémoire, tél : 03 20 44 50 53

ARS Nord pas de Calais, tél : 0 809 40 20 32

artaban SIEGE DE NOYELLES LES VERMELLES tel : 03 21 61 14 93

artaban SITE DE LENS tel : 03 21 28 13 52

artaban SITE D'ANNEZIN tel : 03 21 56 34 03





## LES NUMÉROS À CONNAÎTRE EN CAS D'URGENCE

LES NUMÉROS  
D'APPEL D'URGENCE  
PERMETTENT DE JOINDRE  
**GRATUITEMENT**  
LES SECOURS PUBLICS  
**24H/24 & 7J/7**

URGENCES <b>112</b>	GENDARMERIE <b>17</b>	AIDE AUX AIDANTS 0 806 806 830	MALTRAITANCE <b>3977</b>
ACCUEIL PERSONNES SANS ABRIS <b>115</b>	SERVICE AUX MALENTENDANTS <b>114</b>	VIH INFO SOIGNANTS 0810 630 630 <i>DE 09H A 23H</i>	ALLO ALZHEIMER 0970 818 806
POMPIERS <b>18</b>	DROGUE, ALCOOL TABAC INFO 0800 23 13 13	ECOUTE FIN DE VIE 0 811 020 300	
SAMU <b>15</b>			
CENTRE ANTIPOISON 03 20 44 44 44			