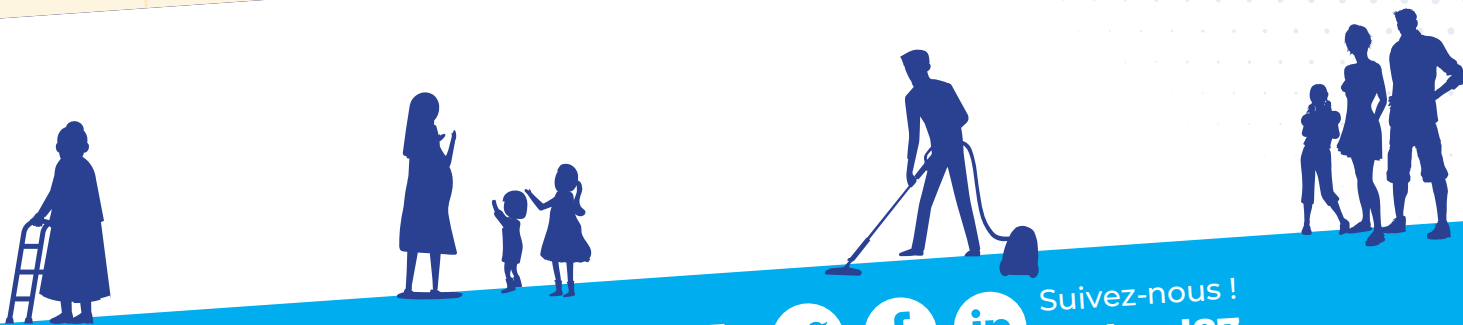




LIVRET D'ACCUEIL



05 55 10 01 31



Suivez-nous !
#adpad87

SI
services à
la personne

Association loi 1901 – N° identification en Préfecture : 0345 du 20/10/1960 – N° SIRET : 77807338700046
Renouvellement d'Autorisation N° 05-122 du 1er août 2020 par le Conseil Départemental de la Haute-Vienne
Agréée petite enfance et Mandataire N° SAP / 778073387 le 01/05/2021 par la DDETSPP Nouvelle Aquitaine – Code APE : 8810A

RÉSEAU
adédom
La fédération du domicile

SOMMAIRE

1. Notre mission
2. Café des aidants et Ateliers d'animation
3. Nos accueils et notre zone d'intervention
4. Notre territoire
5. Notre histoire
6. Nos valeurs associatives
7. Notre gouvernance
8. Notre organigramme
9. Nos engagements associatifs
10. Nos engagements qualité
11. Nos missions
12. Notre fonctionnement
13. Les prises en charge
14. Le portail client : Dôme
15. Notre service en détail : Mandataire
16. Notre service en détail : Prestataire
17. Nos Tarifs
18. L'avantage fiscal
19. La personne de confiance
20. Les recours possibles
21. Bientraitance
22. Maltraitance

ANNEXES

- I** - SPASAD, Zone d'intervention
- II** - Politique qualité annuelle
- III** - Charte de la personne accueillie
- IV** - Principes éthiques
- V** - La liste des personnes qualifiées
- VI** - Formulaire pour désigner une personne de confiance
- VII** - Numéros d'urgences et utiles

BIENVENUE

Pourquoi un livret d'accueil ?

**Faire un appel à un service d'aide à domicile ou garde d'enfants peut sembler compliqué.
Ce document a pour objectif de vous éclairer.**

Il vous apporte une meilleure lisibilité de la structure pour vous et votre entourage en établissant une cartographie précise des lieux et un inventaire rigoureux des prestations, afin de permettre à la personne admise de disposer d'une information objective sur la gamme des prestations et services mis à disposition.

Il est prévu par la Loi n°2002-2 du 02/01/02, rénovant l'action médico-sociale (art 311-4 du CASF : Code de l'Action Sociale et des Familles). Cette disposition est complétée par la Circulaire n° 138-de la DGCS (Direction Générale de la Cohésion Sociale) du 24 mars 2004 relative à la mise en place du livret d'accueil.

En conséquence, il s'adresse aussi bien aux futurs clients, aux clients ou à leur représentant légal comme aux familles, à leur entourage, dans le cadre d'une prise en charge au sein de l'adpad.

Il répond à notre volonté :

- De bien vous informer ;
- D'instaurer avec vous et votre entourage, un climat de coopération et de confiance ;
- De faciliter une bonne compréhension de notre fonctionnement.

Nous avons créé ce document afin de répondre au mieux à vos interrogations.
N'hésitez pas à contacter l'association pour plus de renseignements.



1 - Notre mission

L'adpad a pour vocation d'accompagner toute personne souhaitant un service à domicile

L'association adpad « Association d'aide aux Personnes à Domicile », loi 1901, à but non lucratif investit dans l'économie sociale et solidaire. Elle est reconnue d'intérêt général.

NOTRE CADRE LÉGAL :

L'ASSOCIATION BÉNÉFICIAIRE D'UN(E) :	PUBLIC / ACTIVITÉ / OBLIGATIONS
Renouvellement d'autorisation N°05-122 – du 1 ^{er} août 2020 par le Conseil Départemental de la Haute-Vienne	Accompagnement et assistance à toute personne vulnérable (âgée et handicapée) en mode prestataire seulement. <i>Obligations qualités : Evaluations sur le référentiel commun de l'HAS (Haute Autorité de Santé), envoyées au Conseil Départemental 87 et à l'HAS.</i>
Agrément et Agrément petite enfance par la DDETSPP du Limousin SAP / 778 073 387 au 01 mai 2021	Garde et Accompagnement d'enfants de moins de 3 ans en mode prestataire comme mandataire. Toutes activités exercées en mode Mandataire. <i>Obligations qualités : Adhésion à la Charte Nationale Qualité.</i>
Déclaration à la DDETSPP du Limousin	Pour toute personne autonome. } en mode prestataire Garde d'enfants plus de 3 ans. } comme mandataire.
Conventionnement par l'ensemble des organismes financeurs (caisses de retraite, mutuelles, assurances, CPAM, CARSAT ...)	Pour les membres adhérents à ces organismes.
Conventionnement CAF et MSA	Pour tous les allocataires en mode prestataire



département
Haute-Vienne
11 rue François Chénieux
CS 83112
87031 LIMOGES CEDEX 1
05 55 45 10 10

P. 4



PRÉFET
DE LA HAUTE-VIENNE
*Liberté
Égalité
Fraternité*

Direction départementale
de l'emploi, du travail, des solidarités
et de la protection des populations

2 allée Saint Alexis
BP 13203
87032 LIMOGES CEDEX
05 55 11 66 24



Sur tout le département

Du lundi au dimanche 7j/7

De 8h à 20h

Notre mission SPASAD (Service polyvalent d'aide et de soins à domicile)

QU'EST CE QUE C'EST ?

La coordination entre un service SAAD (Service d'Aide A Domicile) et un SSIAD (Service de Soins Infirmiers A Domicile).

Les SPASAD sont appelés à assurer trois missions principales :

- Soins ;
- Aide à domicile ;
- Prévention.

Le SPASAD cherche à favoriser le maintien à domicile avec l'objectif d'éviter ou de retarder une hospitalisation lors d'une phase aiguë d'une affection pouvant être traitée à domicile, faciliter le retour à la suite d'une hospitalisation, ainsi que de retarder une entrée en institution.

POUR QUI ?

Toute personne résidant sur la zone d'intervention du SPASAD.
(Annexe 1)



2 - Café des aidants & Ateliers d'animation

Les ateliers d'animation

A travers notre mission principale et nos engagements associatifs, l'adpad développe des ateliers d'animation gratuits en direction des personnes de 60 ans et plus résidant sur le département de la Haute-Vienne.

L'idée est de partager un moment ludique et convivial tout en mobilisant les capacités intellectuelles et physiques.

Les 5 sens sont stimulés par des activités variées : jeux de rôle, activité physique adaptée, art créatif, ateliers numériques, ateliers bien-être...).

L'objectif :

- Prévenir la perte d'autonomie ;
- Lutter contre l'isolement ;
- Mobiliser des capacités intellectuelles et physiques ;
- Partager un moment de plaisir et de détente ;
- Maintenir les relations sociales.



Un après-midi par semaine de 14h à 17h venez vous distraire !

Prévenir la perte d'autonomie, maintenir le lien social, partager des moments de convivialités.

Inscriptions obligatoires :

Adpad - 25 rue Hyacinthe Faure - Limoges

Nathalie CIBERT :

n.cibert@adpad87.fr - 06 33 87 92 04

Le Café des Aidants

Vous accompagnez un proche malade, en situation de handicap ou dépendant du fait de l'âge ?

Le Café des Aidants vous informera sur les dispositifs existant, tout en partageant vos expériences.

Ce moment de pause vous permettra de prendre du recul par rapport à votre situation.

Rendez-vous un samedi par mois de 10h30 à 12h

Inscriptions obligatoires :

Adpad
25 rue Hyacinthe Faure
Limoges

Nathalie CIBERT :
n.cibert@adpad87.fr
06 33 87 92 04



3 - Nos accueils et notre zone d'intervention

Que ce soit en présentiel au siège / antenne ou par un autre moyen de communication, nous nous engageons à vous apporter une réponse.

N'hésitez pas à consulter notre site internet : www.adpad87.fr
Nous intervenons sur tout le département de la Haute-Vienne

BELLAC

14 rue de la Liberté
05 55 68 75 92
(transfert d'appels au siège)
Accueil sur RDV :
Lundi, mardi et jeudi

ST YRIEIX-LA-PERCHE

2 place du Marché
05 55 08 16 12
(transfert d'appels au siège)
Horaires :
Du Lundi au jeudi sur RdV
Vendredi : 8h - 12h sans RdV



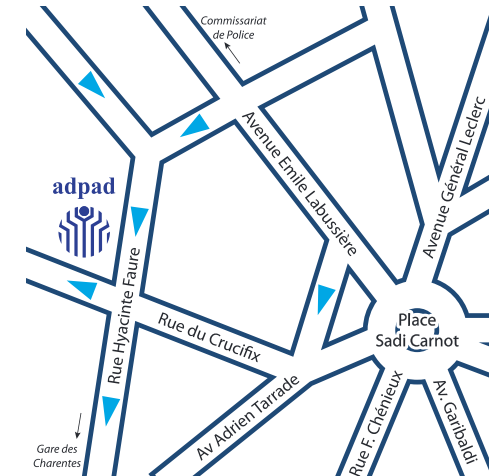
SIÈGE SOCIAL :

25 rue Hyacinthe Faure
87100 Limoges
Tel : 05 55 10 01 31

(répondeur en dehors des heures d'ouverture)

Fax : 05 55 10 01 30
adpad@adpad87.fr

Du lundi au vendredi de 8h à 18h30
Le samedi de 8h à 13h



Continuité de service prestataire :

Un numéro d'astreinte est mis en place pour toutes les prestations en dehors de ces horaires.
Il est communiqué à tous les salariés et les personnes bénéficiant de ces prestations.

4 - Notre territoire

Les secteurs urbains

Les secteurs ruraux



1 ■ Sandrine MAUMEGE
s.maumege@adpad87.fr
05 55 10 06 44



2 ■ Céline NOUHAUD
c.nouhaud@adpad87.fr
05 55 10 11 81



3 ■ Marie-Charlotte VAZEUX
mc.vazeux@adpad87.fr
05 55 10 01 39



4 ■ Anabelle JAUBERT
a.jaubert@adpad87.fr
05 87 08 52 94



5 ■ Delphine FAIDEAU
d.faideau@adpad87.fr
05 55 10 06 41



6 ■ Guillaume MORLIERE
g.morliere@adpad87.fr
05 55 10 11 80



7 ■ Btissam EL HIMOUR
b.elhimour@adpad87.fr
05 55 10 06 38



8 ■ Sandrine LACAL
s.lacal@adpad87.fr
05 55 10 06 35



9 ■ Caroline MARY
c.mary@adpad87.fr
05 55 10 06 36 (Limoges)
05 55 08 16 12 (St Yrieix)



10 ■ Valérie RANTY
v.ranty@adpad87.fr
05 55 10 06 39



11 ■ Florence LALISOU BESOGNE
f.besogne@adpad87.fr
05 55 10 11 86



12 ■ Laurence SAUNIER
l.saunier@adpad87.fr
05 55 10 11 87



13 ■ Cécile PARDOUX
c.pardoux@adpad87.fr
05 55 10 06 40



Carine POUILLER
Responsable de secteur Mandataire
Se tient à votre disposition
sur tout le département
c.pouiller@adpad87.fr
05 55 10 11 89



Btissam EL HIMOUR
Responsable TISF
b.elhimour@adpad87.fr
05 55 10 06 38



14 ■ Cécile CHEVRIER
c.chevrier@adpad87.fr
05 55 10 11 88 (Limoges)
05 55 68 75 92 (Bellac)



15 ■ Aurore TEXIER
a.texier@adpad87.fr
05 55 10 11 88 (Limoges)
05 55 68 73 37 (Bellac)



16 ■ Emilie CHAUVÉAU
e.chauveau@adpad87.fr
05 55 10 11 84

5 - Notre histoire

60 ans de l'adpad : l'histoire d'un combat pour le maintien à domicile

CRÉATION

20 Octobre : Création de l'adpad. L'association adpad « Association d'aide aux Personnes à Domicile », loi 1901, à but non lucratif investit dans l'économie sociale et solidaire. Elle est reconnue d'intérêt général.

1960

ADEDOM

Adhésion à la Fédération Nationale adessadomicile qui deviendra, en 2020, adedom.



1997

TISF

Création du service TISF (Techniciens de l'Intervention Sociale et Familiale).



2012

1988

MANDATAIRE

Création du service pour le particulier employeur.



2005

DÉMÉNAGEMENTS

- 25, rue Hyacinthe Faure à Limoges,
- Adpa devient adpad,
- Ouverture du bureau de Bellac,
- Ouverture du bureau de Saint Yrieix-la-Perche.
- 1^{ère} autorisation par le Conseil Départemental.



2013

TELEGESTION

Mise en place de la Télégestion, outil numérique pour nos intervenants.



FORMATIONS

- Création du centre de formation (3 salles de cours et un appartement pédagogique).

EVÉNEMENTS

- Congrès national ADEDOM à Limoges,
- Démarche Qualité,
- Mise en place de PROLOG (Prévention des Risques à Domicile).

AIDANTS/AIDÉS

Création du Pôle Aidants/Aidés.

CONTRIBUTION

Visite de Madame El Khomeri (rapport sur le grand âge).

MOBILITÉ

Mise à disposition de 50 véhicules.



DÉMÉNAGEMENTS

Bureau de Bellac : intégration de la MSP BELLAC

MOBILITÉ

Nouvelle flotte adpad de 70 véhicules

2014

2019

2021

2015

2020

2022

SANTÉ

- Création du Centre Expert Autisme avec le CHU,
- Partenariat avec Santé Service Limousin et HIHL pour la création de SPASAD (expérimentation relative aux services polyvalents d'aide et de soins à domicile).

COVID-19

Merci à nos intervenants de terrain : travailleurs de l'ombre toujours mobilisés au service des bénéficiaires.



MOBILITÉ

- MOBILITE : achats de 4 vélos électriques et 7 voitures sans permis
- Lancement du projet ALTERNANT

DOME

Portail client gratuit



dôme

6 - Nos valeurs associatives

TOLÉRANCE - LAÏCITÉ



RESPECT - DIGNITÉ



HONNÊTETÉ - CONFIANCE



AUTONOMIE - ADAPTABILITÉ



DÉSINTÉRESSEMENT - NON LUCRATIVITÉ



INNOVATION SOCIALE



Les ateliers
d'animations



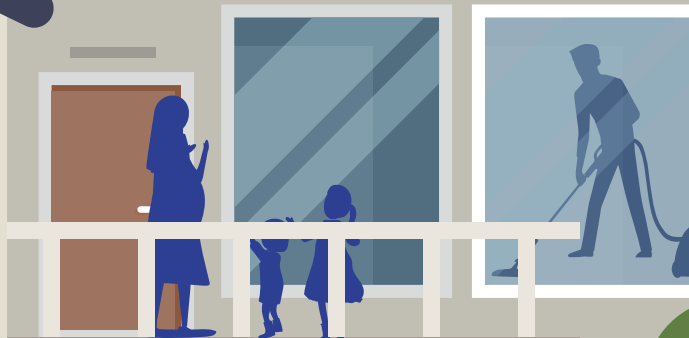
Améliorer le
confort des
actifs



Maintenir
les personnes le plus
longtemps possible à domicile



Aider à la parentalité



Lutter contre
l'isolement



L'adpad apporte une aide adaptée au domicile des personnes résidant en Haute-Vienne.

600 collaborateurs accompagnent 3500 bénéficiaires



TOLÉRANCE - LAÏCITÉ

C'est le droit absolu d'être soutenu, aidé, accompagné et soigné sans aucune discrimination de sexe, d'âge, de religion. C'est aussi l'ouverture à tous, la non-discrimination et l'égalité homme-femme. Admettre une manière de penser ou d'agir différente de celle qu'on adopte soi-même et accueillir toute personne quelles que soient ses croyances ou ses opinions.



RESPECT - DIGNITÉ

Pour le bien-être des usagers et des salariés, le respect, la discrétion et la considération mutuels sont incontournables. Les différences seront acceptées et le devoir de discrétion sera appliqué. Communiquer les informations nécessaires aux intervenants à domicile pour garantir une prise en charge sécurisée et de qualité. Respect et prise en compte des attentes, des besoins et de la vie privée des personnes. Les informations échangées par les professionnels sont régies par le respect de la confidentialité. La professionnalisation et la formation des personnels d'intervention et d'encadrement concourent au respect de la dignité de la personne.



HONNÊTETÉ - CONFIANCE

L'honnêteté en terme de franchise, de probité, de droiture sont des notions indispensables pour bien travailler ensemble. Les relations de confiance, d'écoute, d'échange, de « faire ensemble » sont privilégiées au sein de l'adpad.



AUTONOMIE - ADAPTABILITÉ

Préserver l'autonomie de la personne pour contribuer à son maintien à domicile. La pratique professionnelle, individuelle et collective nécessite une adaptabilité permanente pour favoriser l'efficacité et l'accompagnement de la personne aidée et de l'aidant.



DÉSINTÉRESSEMENT - NON LUCRATIVITÉ

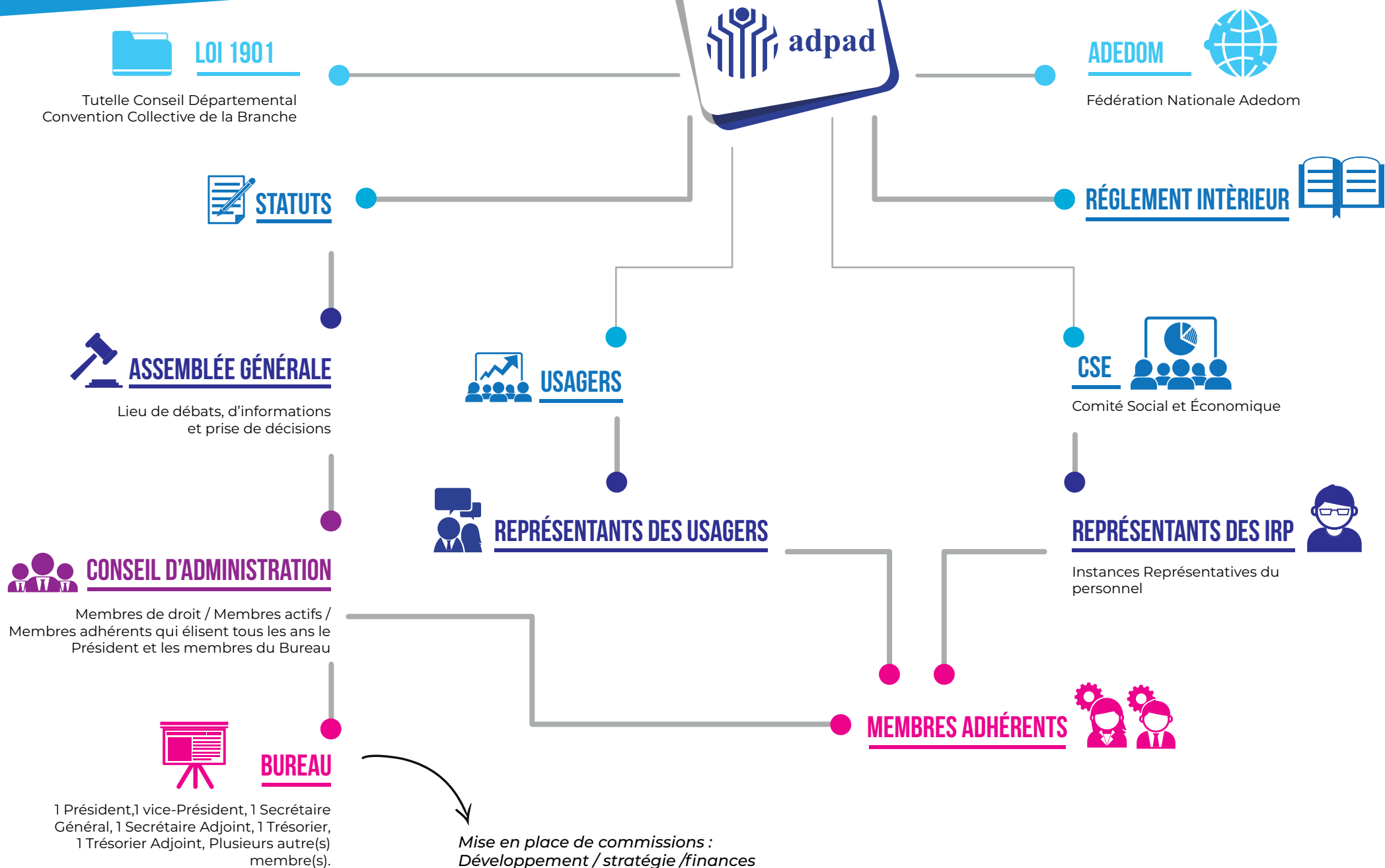
Appartenance à l'Economie Sociale et Solidaire avec un accès aux services pour tous, une économie au service de l'humain et de l'intérêt général.



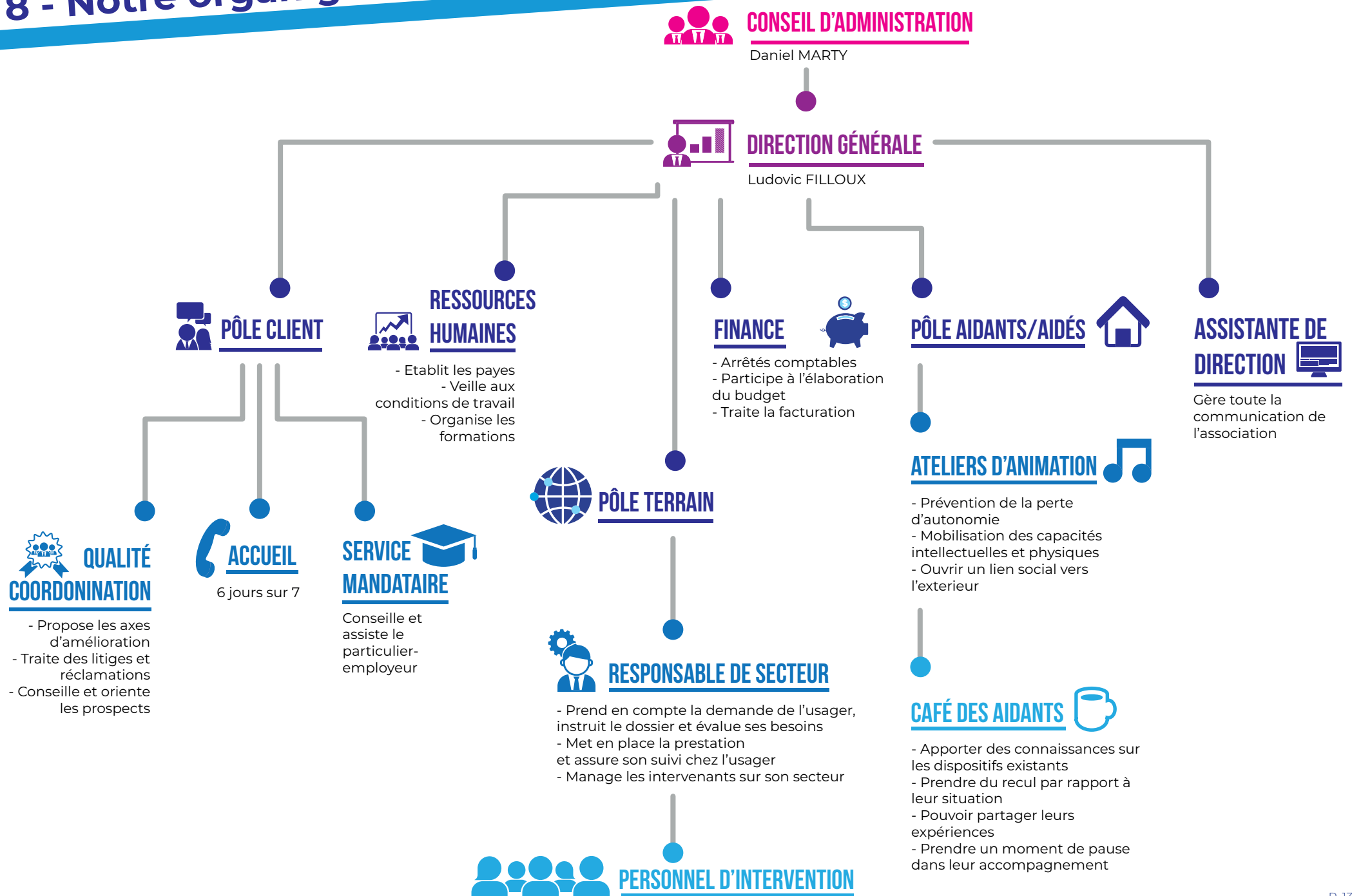
INNOVATION SOCIALE

Participer au développement de solutions nouvelles permettra de faciliter le maintien à domicile des personnes aidées et la vie des aidants.

7 - Notre gouvernance



8 - Notre organigramme



9 - Nos engagements associatifs

L'adpad s'engage à répondre aux besoins de nos clients et garantir une qualité constante de prestations

SATISFAIRE / FIDÉLISER

Nos clients
Nos salariés
Nos partenaires

FAVORISER

Une prise en charge individualisée et adaptée aux besoins.

DÉVELOPPER

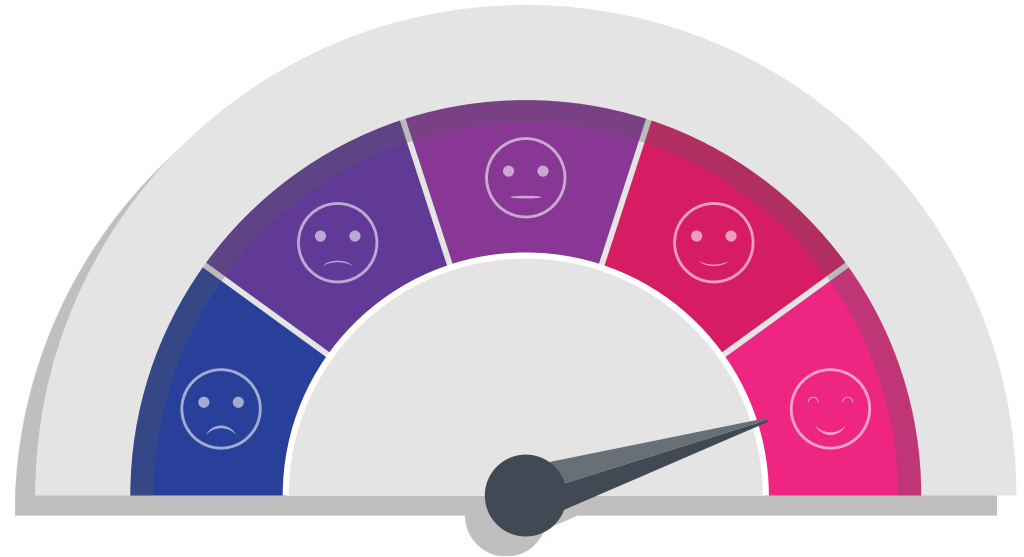
Le champs d'activités et de prestations
Les projets et les actions avec les partenaires
Démarcher les prescripteurs
Mutualiser des projets
Impulser une démarche de développement

DIVERSIFIER

Nos partenariats
Notre activité

CONTRÔLER

La réalisation des prestations



CRÉER

Une relation fidélisante avec les clients

IMPLIQUER

Nos clients aux différentes instances

MESURER

La satisfaction des clients et des salariés

MAINTENIR

L'engagement de nos Administrateurs

10 - Nos engagements qualité

Le client au cœur de notre dispositif

Garantir la confidentialité des informations recueillies, et respecter le droit d'accès et de rectification de ces données.

Une **éthique** basée sur le respect et la confidentialité.

Un suivi personnalisé pour chaque client :
Une évaluation des besoins et des attentes à la mise en place des interventions et annuellement pour le public fragilisé.

Une **démarche d'amélioration** continue des pratiques et de remise en question.

Informé le client des objectifs de sa prise en charge, de ses attentes, et de l'évolution de ces derniers afin de s'assurer de sa participation effective à ce contrat.

Suivre **votre satisfaction** (enquêtes, remontées, réclamations, visites...).

La transparence des informations dans la relation contractuelle.

Garantir une coordination entre les intervenants (feuille de remontée, cahier de liaison...).

Des intervenants sélectionnés et formés, tant au niveau compétences qu'éthiques.

Garantir la continuité des interventions en proposant un remplacement dans les meilleurs délais pour toute absence de l'intervenant y compris le cas échéant, les samedis, dimanches et jours fériés.

Ne jamais proposer une offre de service abusive conformément aux articles L.122-8 à L.122-11 du code de la consommation.



11 - Nos missions

L'adpad vous propose :

LEVER - COUCHER - AIDE TOILETTE

Rester chez soi en toute sécurité grâce à nos prestations d'actes essentiels à la vie courante.



Prestataire et Mandataire

AIDE À LA PARENTALITÉ

Accompagnement à la fonction parental.



Prestataire

REPAS COURSES - ACCOMPAGNEMENT VÉHICULE - PROMENADE

Rompre avec l'isolement.



Prestataire et Mandataire

MÉNAGE, REPASSAGE

Gagner en confort grâce à nos prestations d'aides à la vie quotidienne.



Prestataire et Mandataire

GARDE ET PRESENCE DE NUIT

Pour le confort et la sécurité des personnes vulnérables.



Mandataire

VOS ANIMAUX

Surveiller vos animaux domestiques à votre domicile lors d'une absence prévue ou imprévue (nourrir, nettoyer litière,...).



Mandataire

Prestataire et Mandataire

GARDE ET ACCOMPAGNEMENT DES ENFANTS (de 0 à 18 ans)

En situation de handicap ou non, au domicile, dans leur environnement quotidien par un professionnel.



Mandataire

VIGILANCE TEMPORAIRE À DOMICILE

Une vigilance à la hauteur de vos exigences pour sécuriser votre domicile lors d'une absence prévue ou imprévue.



Mandataire

GARDE 100% LINGUISTIQUE

Alliez garde d'enfant et apprentissage d'une langue étrangère. Des professionnels prennent en charge votre enfant avec des activités adaptées.



Mandataire

ACCOMPAGNEMENT EVENEMENTIEL

Votre parent pourra participer à tous vos événements inoubliables avec l'assistance adaptée d'un professionnel (déplacements, prise des repas, nursing...).



12 - Notre fonctionnement

ECOUTE ET ANALYSE DE LA DEMANDE

- Présentation de l'association ;
- Recueil de vos attentes (confort, maintien à domicile, garde d'enfant) ;
- Recensement de vos informations personnelles ;
- Envoi de devis gratuit ;
- Proposition de rendez-vous afin de vous présenter les différents services.

RENSEIGNEMENTS SUR LA POTENTIALITÉ OU ATTRIBUTION D'AIDE FINANCIÈRE

- Orientation pour obtenir des aides financières ;
- Répondre aux premières demandes d'aide dans les plus brefs délais (entre 24h et 48h).

**Une réponse vous sera
apportée sous 24h**

Faite par le Responsable de Secteur : Recueil des éléments indispensables et évaluation des besoins pour une intervention sécurisée et de qualité, favorisant son autonomie et sa participation à la vie sociale. Si nécessaire réalisation ou accompagnement du dossier de prise en charge.

VISITE À DOMICILE ET ÉVALUATION DES BESOINS

CHOIX DU SERVICE ET DATE PREMIERE INTERVENTION

- Choix de service Mandataire ou Prestataire :
- Si demande d'aide financière : attendre ou non l'accord écrit de votre organisme ;
sinon
 - Commencer les interventions, à la date convenue dans le contrat correspondant au service requis.

ETABLISSEMENT DES INFORMATIONS CONTRACTUELLES ET DU DEVIS

- Remettre une documentation appropriée liée à l'organisation de l'association : Présentation et choix du service : Prestataire et Mandataire.
- Informer le client des objectifs de sa prise en charge, de ses attentes et de l'évolution de ces derniers afin d'assurer de sa participation effective à ce contrat.

13 - Les prises en charge

POUR LES PERSONNES ÂGÉES, EN SITUATION DE HANDICAP, EN PERTE D'AUTONOMIE TEMPORAIRE.

Vous pouvez bénéficier d'une prise en charge, selon votre situation.

Cependant il reste une participation à votre charge. Elle est établie en fonction des ressources et/ou des barèmes fixés par les organismes financeurs. L'organisme peut imposer le mode de service (prestataire/mandataire).

L'ORGANISME FINANCEUR		QUI	COMMENT
Conseil Départemental	APA (Allocation personnalisée d'autonomie)	Personnes âgées de + 60ans en perte d'autonomie, en fonction d'évaluation	Dossier à demander au Conseil Départemental au 05 44 00 11 30 télécharger le formulaire unique
	PCH (Pension de compensation du Handicap)	Personnes porteuses d'un handicap	
	Aide sociale	Personnes retraitées et ayant des ressources en dessous du plafond de minimum vieillesse	Contactez le CCAS / Mairie de la commune de résidence
		Personnes percevant leur retraite principale de : <i>(Si votre caisse de retraite n'est pas citée ci-dessous, vous pouvez la contacter directement afin de savoir si elle accorde des participations pour des aides à domicile).</i>	
Caisses de retraite		- La Caisse d'Assurance Retraite de la Santé Au Travail (CARSAT)	Contactez la CARSAT au 3960 télécharger le formulaire unique
		- La Caisse de Mutualité Sociale Agricole (MSA)	Contactez la MSA au 05 55 44 00 04 télécharger le formulaire unique
		- La Caisse National des Retraités des Agents des Collectivités Locales (CNRACL)	L'adpad se charge du dossier administratif
		- La Mutuelle Générale de l'Education National (MGEN)	Contactez la MGEN au 3676
Caisses de retraite complémentaires	AGIRC-ARRCO : dispositifs Sortir plus ou Dom-plus	Contactez 09 71 09 09 09 71 ou https://services75ans.agirc-arrco.fr	
CPAM (Caisse Primaire d'Assurance Maladie)	Personnes non retraitées, ayant une perte d'autonomie ponctuelle	Contactez la CPAM au 3646 www.ameli.fr/haute-vienne	
Mutuelle / Assurance	Personnes présentant une perte d'autonomie ponctuelle	Suite à une hospitalisation, consultez directement votre mutuelle ou l'assistante sociale de l'établissement de santé	

POUR LES FAMILLES, ENFANTS EN SITUATION DE HANDICAP.

L'ORGANISME FINANCEUR		QUI	COMMENT
Conseil Départemental	ASE (l'Aide Sociale à l'Enfance)	Familles en difficultés psycho-sociales	Dossier à demander au Conseil Départemental au 05 44 00 11 30
	AEEH (Allocation d'Education de l'Enfant Handicapé)	Personnes porteuses d'un handicap	
	PMI (Protection Maternelle Infantile)	Pour toutes les femmes enceintes et en âge de procréer et tous les enfants de moins de 6 ans	
CAF (Caisse Allocation Familiale)		Familles allocataires de la CAF ou MSA. (PAJE : aide pour la garde, AVS : pour le confort et TISF : la parentalité)	Allocataires CAF : AVS et TISF : L'adpad fait le dossier administratif. PAJE : Contacter la CAF au 3230.
MSA (Mutualité Sociale Agricole)			Allocataires MSA : Contacter la MSA au 05 44 00 04 04

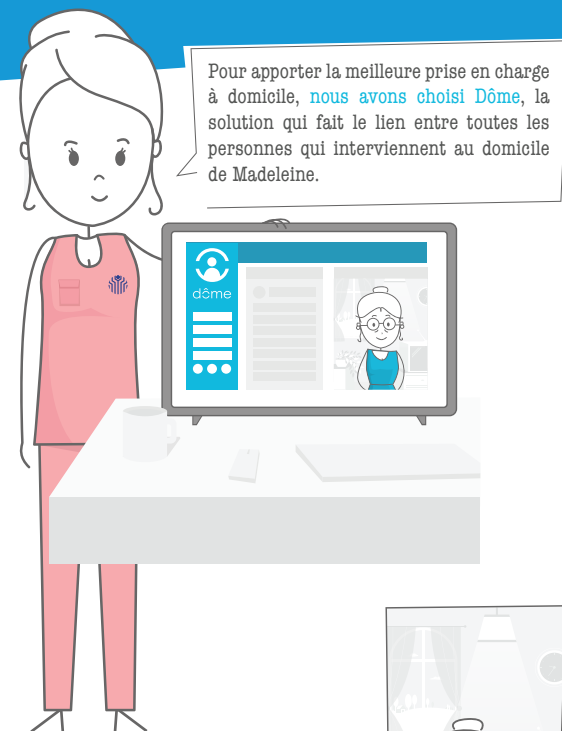
14 - Le portail client : Dôme

Dôme : Un service GRATUIT

Afin de continuer à vous apporter plus de satisfaction au quotidien, l'adpad a opté pour l'application Dôme : le portail client gratuit.

Accessible sur ordinateur, smartphone et tablette, l'application Dôme rassemble l'ensemble des informations de vos services à domicile pour en faciliter les démarches et l'organisation.

Elle va plus loin, elle facilite le partage d'informations et la coordination entre vous, vos aidants et l'adpad mais aussi les professionnels qui interviennent à votre domicile.



Agenda

Consultez facilement les rendez-vous placés par les structures et organisez vos propres événements en quelques clics.



Mes documents

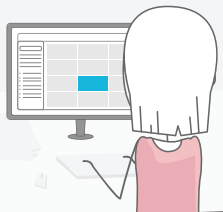
Retrouvez l'ensemble de vos documents regroupés pour faciliter vos démarches administratives.

Une semaine chez Madeleine



Lundi

La responsable de secteur programme un rendez-vous avec l'aide à domicile dans l'agenda de Madeleine.



Nathalie, la fille de Madeleine, consulte l'agenda et constate le rendez-vous du jeudi.

Mardi

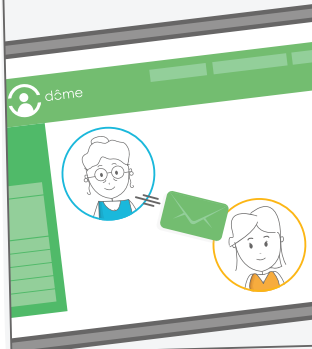
Depuis son travail, Nathalie prend un RDV le vendredi matin avec le coiffeur à domicile pour sa maman.



Madeleine reçoit un message vocal de sa fille Nathalie pour l'informer du RDV coiffeur.

Mercredi

Madeleine envoie un message à sa fille pour lui proposer de venir avec ses enfants dimanche pour le goûter.



Jeudi

L'aide à domicile termine son intervention et envoie un smiley à Nathalie.



Nathalie reçoit la notification sur son téléphone.

Vendredi

Madeleine reçoit une notification de rappel avant l'arrivée du coiffeur.

Madeleine envoie la photo de sa nouvelle coiffure à sa fille.



Samedi

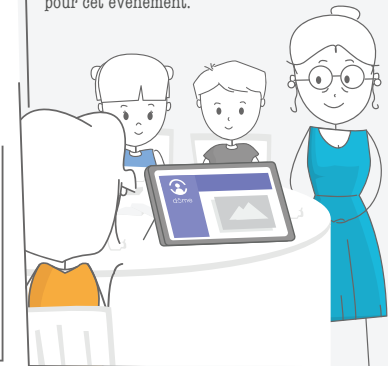
Nathalie consulte la facture des prestations du mois précédent dans Mes documents.



Madeleine vérifie son agenda pour le goûter du lendemain.

Dimanche

Madeleine reçoit ses petits-enfants et ils prennent tous ensemble des photos. Les petits enfants aident Madeleine à créer un album pour cet événement.



Téléchargez l'application Mon Dôme sur votre store,



1-Je me connecte :



Pour vous connecter : Saisissez votre identifiant prenom.nom puis votre mot de passe.

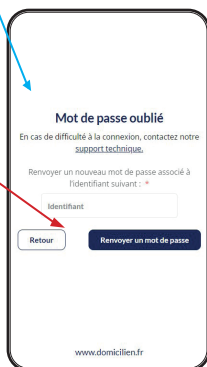
Le petit œil permet de visualiser votre mot de passe que vous avez saisi

Si vous avez oublié votre mot de passe, cliquez sur « Mot de passe oublié ? »

Pour recevoir un nouveau de passe :

Saisissez votre identifiant et cliquez sur valider.

A noter que pour recevoir ce nouveau mot de passe, vous devez disposer d'une adresse mail.



2-Je consulte mon agenda :



1 Pour consulter le détail d'une prestation, cliquez sur la prestation.

Dans le détail de votre prestation, vous pouvez :

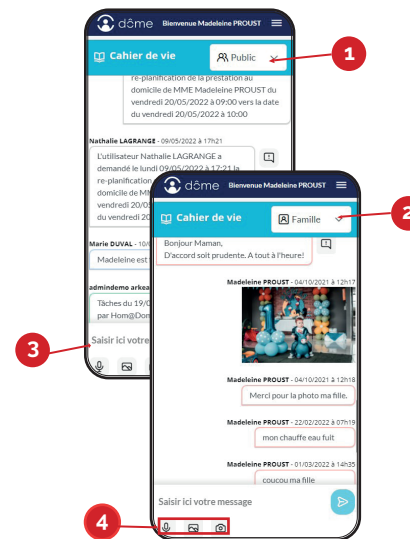
2 Faire une demande de replanification pour modifier l'horaire de la prestation. (NB : Option donnée selon la structure)

3 Faire une demande de suppression pour annuler une prestation à venir (NB : Option donnée selon la structure)

4 Pour consulter votre planning sur les semaines à venir,

5 Pour ajouter votre propre rendez-vous, déclarer une absence ou faire une demande de prestation supplémentaire, cliquez sur le bouton

3-Je consulte mon cahier de vie de vie :



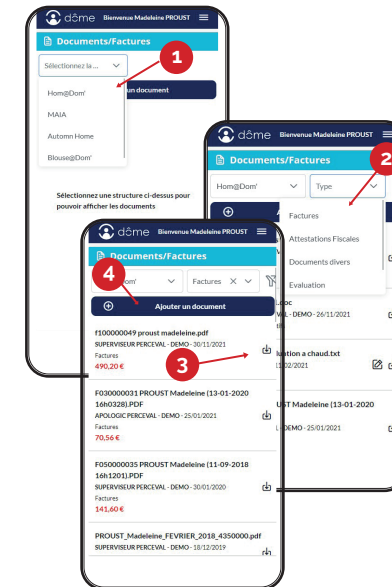
1 L'onglet « Public » rassemble tous les messages de tous vos contacts et vous permet d'échanger avec eux.

2 L'onglet « Famille » rassemble tous les messages de vos proches et vous permet d'échanger avec eux.

3 Pour saisir un message, cliquez sur le bandeau prévu à cet effet. Tapez votre message et cliquez sur le bouton

4 Vous pouvez choisir :
 d'envoyer un message audio
 d'envoyer une photo
 de prendre une photo

4-Je consulte mes documents :



1 Pour consulter un document, Commencez par sélectionner la structure qui vous intéresse.

2 Tous les documents sont classés par type de document que vous souhaitez consulter.

3 Pour visualiser le document, cliquez sur le nom du document ou sur l'icône de téléchargement.

4 Si vous souhaitez ajouter vos propres documents, cliquez sur « Ajouter un document »

15 - Notre service en détail :

MANDATAIRE

Convention Collective de la Branche du secteur des particuliers employeurs et de l'emploi à domicile 2021

PRINCIPE

L'adpad a pour rôle de vous accompagner et de vous conseiller dans l'exercice de votre fonction d'employeur.

FONCTIONNEMENT

Choix du personnel :

L'association sélectionne et vous présente des candidats, vous **choisissez** :

- **Votre salarié ;**
- **Les jours et heures d'intervention ;**
- **La rémunération.**

L'adpad n'a aucun lien hiérarchique avec votre salarié.

Continuité de service :

En cas d'absence prévue ou imprévue de votre salarié, l'adpad peut vous proposer un ou plusieurs candidats en fonction du personnel disponible et conforme à vos attentes. C'est vous qui choisissez le salarié et les horaires d'intervention.

Un accompagnement dans les démarches administratives :

- Constitution du dossier employeur ;
- Rédaction du contrat de travail ;
- Etablissement des bulletins de salaire et des déclarations sociales, adhésion à la médecine du travail ;
- Réalisation des dossiers de formations.

FONCTIONNEMENT

Absence de l'employeur :

Pour toute absence prévue ou non, l'employeur, devant rémunérer son salarié à hauteur du contrat de travail, peut demander de maintenir les interventions ou non. S'il ne maintient pas, il devra garantir le salaire à son intervenant.

Pour mieux vous accompagner, l'adpad est adhérente à la «**Fédération mandataire**».

Vous êtes employeur et avez à ce titre les droits et devoirs liés à votre statut, en respectant le Code du Travail et la Convention Collective : recrutement, rémunération, sanctions, ...

Lorsque vous choisissez de prendre un remplaçant en CDD, une prime de précarité de 10% doit être versée à l'intervenant. En cas de rupture du contrat de travail avec votre salarié, une indemnité de fin de contrat est due par l'employeur.

L'arrêt du contrat de travail suppose :

- le licenciement du salarié ;
- le versement des indemnités de préavis et de licenciement.

L'adpad vous guide dans ces procédures.

Vous êtes liés à l'association par un contrat de mandat et un devis annexé.

L'arrêt du contrat de mandat notifie la rupture entre vous et l'association. Vous restez lié avec votre salarié par le contrat de travail existant.

A SAVOIR

RELATION CONTRACTUELLE

FACTURATION

Vous recevrez chaque début de mois (entre le 8 et le 10) :

- **Une facture** concernant les frais de gestion à régler à l'adpad ;
- **Le bulletin de salaire** à transmettre à votre salarié, et à lui régler ;
- **Une fois par trimestre**, vous recevrez le relevé des charges sociales et vous serez prélevé par l'organisme Urssaf, le mois qui suit le trimestre écoulé.

L'adhésion est à payer sur la première facture et la cotisation renouvelée tous les ans à la date d'entrée. La cotisation n'est pas proratisée et n'est pas récupérable en cas de rupture du contrat en cours d'année.

POINTS FORTS

- L'adpad vous assiste dans votre rôle d'employeur.
- L'adpad sélectionne et vous présente des candidats en fonction de vos besoins.
- Vous choisissez votre salarié.
- Stabilité du personnel et souplesse au niveau des jours et heures d'intervention.

POINTS DE VIGILANCE

- Vous exercez la responsabilité d'employeur et à ce titre, les dispositions légales liées à ce statut.
- En cas d'absence de l'employeur (si elle n'est pas prévue au contrat), le salaire de l'intervenant est dû.
- Obligation de licencier le salarié en cas de fin de prise en charge.

Son fonctionnement

LE PLANNING

Le planning est convenu entre l'employeur et son salarié et retranscrit sur le contrat de travail, qui présente les jours et heures d'intervention fixes.

INTERVENTIONS

A la fin de chaque mois, l'employeur déclare sur la feuille de travail les heures réalisées en précisant tous faits marquants (absences, congés du salarié comme de l'employeur).

SUIVI DU 1^{ER} MOIS

- Bilan au 1^{er} mois d'intervention.
- Enquête de satisfaction « première demande » effectuée au cours du premier mois.

Vous validez les congés de votre salarié. Si vous souhaitez un remplacement pour une absence prévue comme imprévue, vous pouvez en faire la demande auprès du Responsable de Secteur mandataire, en respectant un délai minimum. Sa mission sera de vous proposer un remplaçant en fonction des candidats disponibles ou en recherchant de futurs.

CONTINUITÉ DE SERVICE

SUIVI QUALITÉ

- Suivi qualité téléphonique régulier ou suivi au domicile pour vérifier l'adéquation entre la prestation et votre demande.
- Enquête de satisfaction « annuelle » ou en cas de cessation des prestations.
- Attention particulière aux remarques, suggestions et contestations éventuelles formulées auprès du service qualité, ou au référent.
- Répondre aux réclamations exprimées par toute personne ou entourage qu'elles soient verbales ou écrites et à tous courriers/emails reçus. Les réclamations formulées par écrit feront l'objet d'une réponse systématique par courrier envoyée dans les 15 jours suivant la réception de la réclamation.

FACTURATION

Une facture sur les frais de gestion relatif aux nombres d'heures du contrat de travail en sus des heures complémentaires est communiquée chaque début de mois (entre le 8 et le 10), sur Dôme.

Vous pouvez régler votre facture concernant les frais de gestions et d'adhésion par :

- Prélèvement automatique ; (*Nous vous conseillons ce mode de paiement sécurisé*)
- Virement ;
- Chèque ;
- Chèque emploi service universel (CESU) préfinancé ;
- Espèces : si vous payez avec ce mode, vous ne pouvez prétendre au crédit d'impôts.

L'adhésion et sa cotisation annuelle est à payer une fois par an et par foyer, à date anniversaire.

L'attestation fiscale est communiquée tous les ans sur Dôme.

16 - Notre service en détail :

PRESTATAIRE

Convention Collective de la Branche de l'Aide, de l'accompagnement, des soins et des services à domicile.

PRINCIPE

L'adpad met son personnel à votre disposition pour réaliser des prestations que vous réglez à l'association.

FONCTIONNEMENT

L'association s'engage à vous garantir une prestation adaptée et conforme à votre demande.

Personnel qualifié et/ou formé en continu : L'association met à votre disposition, après une évaluation de votre besoin, la compétence de son **personnel formé**.

Aucune démarche administrative :

L'association se charge entièrement de la partie administrative du personnel. Vous réglez simplement, votre facture à réception.

L'adpad vous garantit une continuité de service qui permet un **maintien à domicile sécurisé** grâce à **une équipe de professionnels**, pouvant se remplacer et répondre à votre demande à tout moment. Cette continuité peut entraîner des changements au niveau des horaires et des intervenants.

L'association a souscrit une **assurance responsabilité civile** en cas de dommage à votre domicile.

RELATION CONTRACTUELLE

Vous êtes lié avec l'association par un contrat de prestation et un devis annexé.

MISSIONS DES PROFESSIONNELS

Votre référent :

Le Responsable de Secteur

Il vous accompagne tout au long de votre prestation (suivi et visites). Il assure l'encadrement du personnel qui intervient à votre domicile. Il vérifie la qualité et l'adéquation des aides mises en place et veille à la bonne coordination avec tous les intervenants extérieurs.

Nos professionnels de terrain :

-Les intervenants à domicile (catégorie professionnelle selon la convention collective) sont sous l'autorité directe du Responsable de Secteur, ils réalisent, aident et accompagnent à l'accomplissement des actes essentiels de la vie courante. Ils assistent les familles dans la garde et l'accompagnement des enfants. Ils stimulent, accompagnent, une personne, dans l'incapacité d'accomplir seule, les actes ordinaires de la vie courante.

-Les techniciens de l'intervention sociale et familiale (TISF)

Sous l'autorité directe du Responsable de Secteur, ils soutiennent la fonction parentale et accompagnent la famille afin qu'elle retrouve son autonomie.

FACTURATION

Chaque mois, une facture est établie correspondant aux prestations effectuées le mois échu. Elle sera disponible sur votre espace DÔME.

POINTS FORTS

- L'association est l'employeur de l'intervenant. Elle est responsable des prestations et de leur suivi.
- Simplicité de mise en œuvre et aucune démarche administrative.
- Les intervenants sont encadrés et bénéficient d'une formation continue.
- Une continuité de service est assurée en cas d'absence de l'intervenant, par une équipe de professionnels du domicile.
- Veille à la coordination en externe.
- Un outil de liaison est mis en place pour toute prestation.

POINTS DE VIGILANCE

- Stabilité des salariés non garantie.
- Des circonstances imprévues peuvent entraîner un changement d'intervenant ou une modification des horaires d'intervention.

Son fonctionnement

LE PLANNING

- Plannification en fonction des besoins identifiés, en prenant en compte certains impératifs de service ;
- Informations sur l'identité des intervenants par tous moyens de communication : application Dôme, sms, appels téléphoniques.

INTERVENTION

Télégestion mobile avec le smartphone de l'intervenant ou télégestion fixe avec votre téléphone fixe (numéro gratuit).

Avec l'accord du bénéficiaire, nous garantissons la continuité des interventions en proposant un remplacement dans les meilleurs délais (pour toute absence de l'intervenant y compris, le cas échéant, les samedis, dimanche et jours fériés). Un numéro d'astreinte est communiqué aux clients ayant des interventions en dehors des heures d'ouverture de l'accueil.
Information sur les modalités de remplacement à l'aide de différents moyens de communication : Dôme, sms, appels téléphoniques.

- Bilan au 1^{er} mois d'intervention ;
- Enquête de satisfaction « première demande » effectuée au cours du premier mois.

SUIVI DU 1^{ER} MOIS

CONTINUITÉ DE SERVICE

SUIVI QUALITÉ

- Suivi qualité téléphonique régulier ou suivi au domicile pour vérifier l'adéquation entre la prestation et votre demande.
- Enquête de satisfaction « annuelle » ou en cas de cessation des prestations.
- Attention particulière aux remarques, suggestions et contestations éventuelles formulées auprès du service qualité, ou au référent.
- Répondre aux réclamations exprimées par toute personne ou entourage qu'elles soient verbales ou écrites et à tous courriers/ mails reçus. Les réclamations formulées par écrit feront l'objet d'une réponse systématique par courrier envoyée dans les 15 jours suivant la réception de la réclamation.
- Traitement des fiches de remontées d'information.

FACTURATION

Une facture correspondant aux prestations réalisées sera communiquée le mois qui suit l'intervention.

Vous pouvez régler votre facture et l'adhésion par :

- Prélèvement automatique (*Nous vous conseillons ce mode de paiement sécurisé*);
- Virement;
- Chèque ;
- Chèque emploi service universel (CESU) préfinancé ;
- Espèces : si vous payez avec ce mode, vous ne pouvez prétendre au crédit d'impôts.

L'adhésion est à payer une fois par an et par foyer, à date anniversaire.

L'attestation fiscale sera communiquée tous les ans sur Dôme.

17 - Nos tarifs

TARIFS MANDATAIRE (les tarifs indiqués sont Toutes Taxes Comprises «TTC»)

■ SERVICES PONCTUELS

Vigilance maison, surveillance animaux, accompagnement événementiel... dans la limite de 3 semaines d'intervention : 40€ (exonération des frais d'ouverture de dossier, d'adhésion et frais de gestion)

■ SERVICES REGULIERS

FRAIS D'OUVERTURE DE DOSSIER 16 € à la création.

FRAIS DE GESTION MENSUEL PAR HEURE OU NUIT :

HEURES DE JOUR/MOIS	De 0 à 10 h 18 € / mois	De 0 à 40 h 1,80 € / heure	Au delà de 41 h 1,65 € / heure	Maxi 200 € / mois pour les frais de gestion «Heures de jour»
POUR LES NUITS	1 nuit 9 € / nuit	2 nuits 8 € / nuit	Au-delà de 2 nuits 7 € / nuit	Maxi 200 € / mois pour les frais de gestion «Pour les nuits»

ADHESION : 24 € (cotisation renouvelable tous les ans)

FRAIS COMPLEMENTAIRES (à cela se rajoutent les frais de gestion) :

- Pour tous ceux qui ne souhaitent pas le prélèvement des charges URSSAF : 4 € / trimestre ;
- Pour toute demande de recherche d'un nouveau salarié au-delà de trois candidats potentiels présentés 24 € / présentation supplémentaire ;
- Pour chaque demande de remplacement de leur salarié privé : 50 € ;
- Pour demande de mise en place d'une procédure de licenciement : sans surcoût sauf en cas de non-respect du calendrier de la procédure de licenciement : 60 € pour refaire la procédure + frais postaux ;
- Pour demande de mise en place d'une procédure de rupture conventionnelle : 60 € + frais postaux ;
- Pour toute mise en place d'une demande urgente : 100 €.

PARTICULARITES SUR LES EXONERATIONS DE COTISATIONS SOCIALES PATRONALES :

- Les particuliers-employeurs de moins de 70 ans bénéficient d'un abattement de 2 € par heure travaillée sur la cotisation patronale d'assurance maladie, maternité, invalidité et décès (*code de la sécurité sociale art. L241-10*) ;
- Les particuliers-employeurs de plus de 70 ans bénéficient d'une exonération de cotisations patronales de sécurité sociale des rémunérations des aides à domicile. Cette exonération est plafonnée dans la limite de 65 fois le SMIC par mois (*code de la sécurité sociale article L241-10*).

Article 3 de l'arrêté du 17/03/2015 : « Attention, dans le cadre d'un contrat de placement de travailleurs, le consommateur est l'employeur de la personne qui effectue la prestation à son domicile. En cette qualité d'employeur, le consommateur est soumis à diverses obligations résultant notamment du code du travail et du code de la sécurité sociale. »

Article 6 de l'arrêté du 17/03/2015 : « Le vendeur remet gratuitement un devis personnalisé au consommateur à qui il propose une prestation ou un ensemble de prestations dont le prix total est supérieur ou égal à 100€ TTC ou au consommateur qui lui en fait la demande. »

TARIFS PRESTATAIRE (les tarifs indiqués sont Toutes Taxes Comprises «TTC»)

	HEURES SEMAINE	HEURES DIMANCHE ET JOURS FÉRIÉS	INTERVENTIONS COURTES SEMAINE (1/2H)	INTERVENTIONS COURTES (1/2H) DIMANCHE ET JOURS FÉRIÉS
Conseil Départemental	23,17 € / heure	33,71 € / heure	16,21 € / intervention	23,54 € / intervention
Aide à domicile et/ou Garde d'enfants	28,83 € / heure	39,94 € / heure	19,86 € / intervention	27,92 € / intervention
Caisse de retraite	28,83 € / heure			
Aide à domicile aux familles (CAF AD)	28,83 € / heure			
TISF (Technicien d'intervention sociale et famille) (CAF TISF)	53,54 € / heure			

TARIF DE DEPLACEMENT : Véhiculé pendant l'intervention du client
Trajets facturés au client : 0,38 € / kilomètre

ADHESION : 24 € (cotisation renouvelable tous les ans)

Article 6 de l'arrêt du 17/03/2015 : « Le vendeur remet gratuitement un devis personnalisé au consommateur à qui il propose une prestation ou un ensemble de prestations dont le prix total est supérieur ou égal à 100 € TTC ou au consommateur qui lui en fait la demande. »

18 - L'avantage fiscal

LE PRINCIPE

AVANTAGE FISCAL

Il 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** (article 82 de la loi de finances pour 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... (*article 199 sexdecies du code général des impôts*).

LE CRÉDIT D'IMPÔT

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 indiquées par le contribuable dans sa déclaration annuelle de revenus et 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 %** du 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 la déclaration de revenus qui permettra de déclarer le montant des 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 précisent 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).*

LE PAIEMENT EN ESPECES N'OUVRE PAS DROIT A AVANTAGES FISCAUX.

L'ATTESTATION FISCALE

Une attestation fiscale annuelle, vous sera délivrée courant N+1 afin de vous permettre de bénéficier de l'avantage fiscal (crédit d'impôt) au titre de l'année N. Elle reprendra le solde des sommes encaissées au titre de l'année N (cela concernera pour l'adpad, les factures de décembre N-1 à novembre N).

Cette attestation vous servira aussi de justificatif à conserver en cas de contrôle fiscal.



POUR LES CLIENTS SANS PRISE EN CHARGE

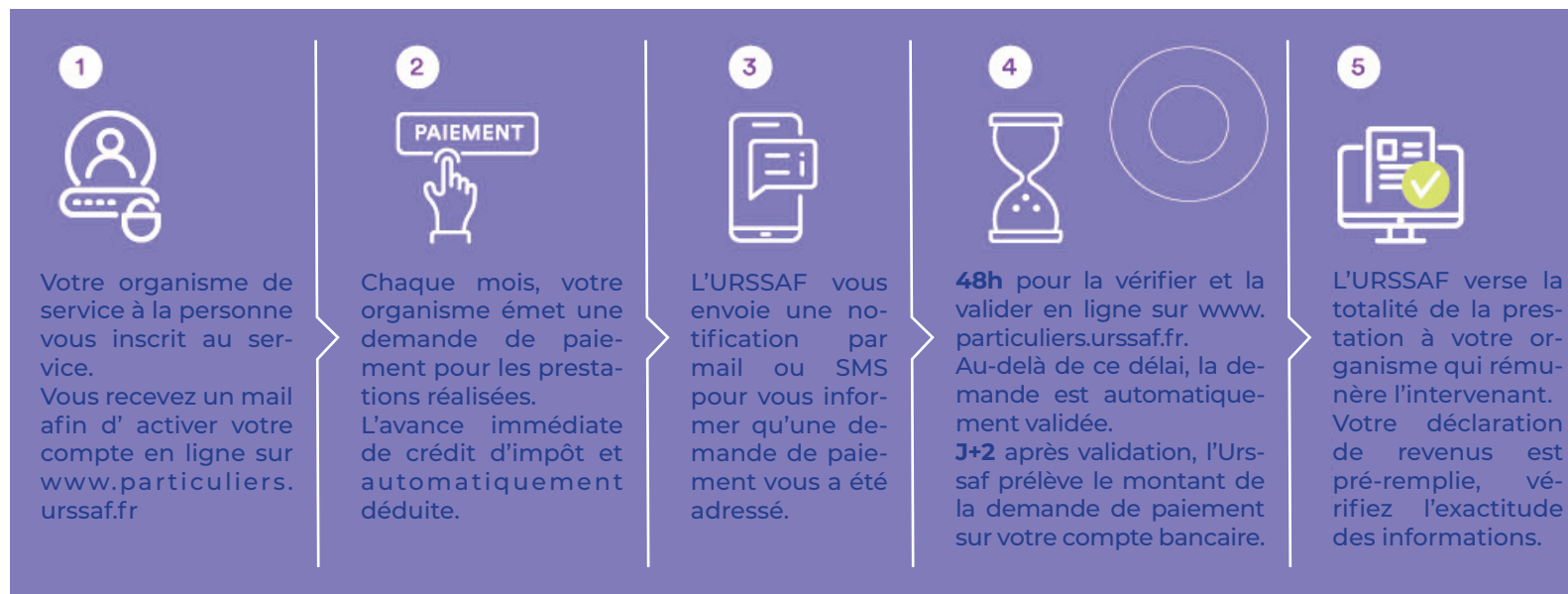
POUR EN BÉNÉFICIER :

- Un numéro fiscal ;
- Effectuer une déclaration de revenus ;
- Une adresse mail.

Nous solliciter pour vous inscrire :
prestataire @adpad87.fr
05 55 10 01 37

COMMENT CA MARCHE ?

Exemple :
Pour une dépense de 200€,
l'URSSAF prélèvera les 100€
de reste à charge.



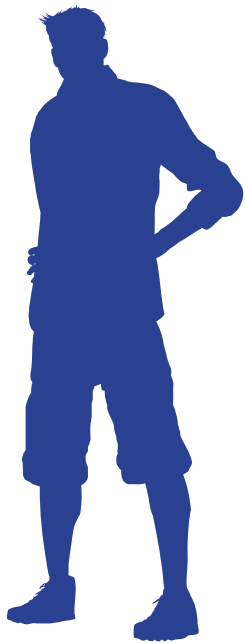
LES AVANTAGES

- L'adpad vous inscrit et reste votre seul interlocuteur... vous n'avez qu'à activer votre compte ;
- Bénéficiez immédiatement du crédit d'impôt ;
- Facilitez la gestion de votre budget ;
- Visualisez la consommation de votre crédit d'impôt à partir de votre compte sur particulier.urssaf.fr

19 - La personne de confiance

TOUTE PERSONNE MAJEURE A LE DROIT DE DÉSIGNER UNE PERSONNE DE CONFIANCE QUI PEUT ÊTRE UN PARENT, UN PROCHE OU LE MÉDECIN TRAITANT.

Décret n° 2016-1395 du 18 octobre 2016 fixant les conditions dans lesquelles sont données l'information sur le droit de désigner la personne de confiance mentionnée l'article L.311-5-1 du code de l'action sociale et des familles.



SON RÔLE

- Un accompagnement dans les démarches administratives ;
- Une présence (pendant les rdv médicaux, autres) ;
- Une aide pour la compréhension de vos droits.

QUI

Toute personne majeure de votre entourage en qui vous avez confiance.

QUAND

Lorsque vous le souhaitez.

COMMENT

La désignation se fait par écrit, un formulaire type, peut-être mis à votre disposition.

EN RÉSUMÉ

La désignation d'une personne de confiance :

- N'est pas une obligation ;
- Doit être réfléchie, pensez-y avant une hospitalisation et prévenez cette personne de ses responsabilités éventuelles ;
- Se fait par écrit et co-signée par la personne désignée ;
- Peut-être annulée et remplacée quand vous voulez ;
- Est valable pour la durée de l'hospitalisation ou pour plus longtemps.

20 - Les recours possibles

En cas de conflit non résolu sur vos droits avec l'association

La liste des personnes qualifiées (cf. Annexe 5).

Conformément à l'article L.311-5 du code de l'action sociale et des familles, toute personne prise en charge par le service, ou son représentant légal peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'Etat dans le Département, le Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé et le Président du Conseil Général.

QUELS SONT MES DROITS ?

- Respect de ma dignité, de mon intimité, de mon intégrité, de ma vie privée, de ma sécurité, accès à l'information ;
- Confidentialité des données me concernant ;
- Information sur mes droits fondamentaux.

QUI EST LA PERSONNE QUALIFIÉE ?

C'est une personne qui connaît la réglementation, présente des garanties de moralité et d'indépendance. Elle est tenue à une obligation de discrétion et exerce à titre gratuit en toute neutralité. *conformément à la loi 2002-2 rénovant l'action médico-sociale portant notamment sur les droits des usagers et le décret du 14 novembre 2003.*

LES PERSONNES QUALIFIÉES SONT LÀ COMME MÉDIATEUR POUR VOUS ÉCOUTER ET VOUS AIDER.

QUI PEUT LA SAISIR ?

Moi-même
ou mon représentant légal
ou mon entourage

QUE PEUT-ELLE FAIRE POUR MOI ?

M'informer et m'aider pour faire valoir mes droits ;
Assurer une médiation entre moi et l'établissement ou le service qui me prend en charge en cas de difficultés.

COMMENT CONTACTER LA PERSONNE QUALIFIÉE ?

Vous pouvez vous adresser au Directeur du service qui vous prend en charge pour consulter la liste des personnes qualifiées avec leurs coordonnées
ou écrire au :

*Le Président du Conseil Départemental
11 rue François Chénieux
CS 83112 - 87031 LIMOGES CEDEX 1
05 55 45 10 10 - president@haute-vienne.fr*

En cas de contestation relative à l'exécution du contrat de prestation

Une procédure de médiation conventionnelle ou tout autre mode alternatif de règlement des différends sont possibles.

QUELS SONT MES DROITS ?

Conformément au Décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation, tout client a la possibilité de recourir gratuitement à un dispositif de médiation en vue de la résolution amiable du (des) litige(s) relatif(s) à l'exécution du contrat le liant à l'association.

COMMENT FAIRE ?

Pour être recevable auprès du médiateur, le litige doit, au préalable, avoir fait l'objet d'une première tentative de résolution directe par une réclamation écrite auprès de l'association.

QUAND ?

Le client dispose alors, d'un délai d'un an, à compter de sa réclamation écrite auprès de l'association pour saisir le médiateur, en cas de non réponse ou de réponse insatisfaisante.

COMMENT CONTACTER LA PERSONNE QUALIFIÉE ?

Le nom et les coordonnées du médiateur de la consommation désigné par l'**adpad** sont consultables ci-dessous, également sur le site internet de l'association ou directement auprès de ses services.

Association Nationale des Médiateurs (ANM)

2 rue de Colmar
94300 VINCENNES
01 46 81 20 95

21 - Bientraitance

LA BIENTRAITANCE EST UNE DÉMARCHÉ COLLECTIVE POUR ACCORDER LE MEILLEUR TRAITEMENT POSSIBLE À UNE PERSONNE VULNÉRABLE, DANS LE RESPECT DE SES CHOIX EN ADÉQUATION AVEC SES BESOINS.

Elle s'inscrit dans le projet éthique indissociable de l'action sociale et médico-sociale, qui est une tentative d'articuler le plus justement possible les situations les plus singulières avec les valeurs les plus partagées – valeurs de liberté, de justice, de solidarité, de respect de la dignité. En ce sens, la bientraitance est bien « l'enjeu d'une société toute entière, un enjeu d'humanité ». Les principes primordiaux qui sous-tendent la bientraitance sont avant tout de replacer l'individu au centre de sa relation, d'en faire un acteur. Le souci de la personne, de son bien-être et de son épanouissement sont primordiaux. Cela passe par une reconnaissance de la personne, de ses désirs et de ses choix qui se font grâce à une information de qualité.

Les fondements de la bientraitance selon l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux ou médico-sociaux sont :

UNE CULTURE DE RESPECT DE LA PERSONNE ET DE SON HISTOIRE, DE SA DIGNITÉ ET DE SA SINGULARITÉ.

Cette culture est fondée sur le principe de l'égalité de dignité de tous les êtres humains, figurant dans la Déclaration universelle des droits de l'homme et réaffirmée dans tous les textes de référence des professionnels du secteur social et médico-social. Elle repose également sur la conviction que tous les clients sont des personnes dont la capacité de développement et la dignité doivent recevoir les moyens de s'épanouir pleinement.

UN SAVOIR-ÊTRE DES PROFESSIONNELS AU-DELÀ D'UNE SÉRIE D'ACTES.

La posture professionnelle de bientraitance est une manière d'être, d'agir et de dire, soucieuse de l'autre, réactive à ses besoins et à ses demandes, respectueuse de ses choix et de ses refus. Elle comporte tout aussi bien le nécessaire souci de maintenir un cadre institutionnel stable, avec des règles claires et sécurisantes pour tous, et un refus sans concession de toute forme de violence et d'abus sur le plus faible, d'où qu'elle émane.

UNE VALORISATION DE L'EXPRESSION DES CLIENTS.

La bientraitance est une démarche faite en réponse à des droits et des choix, ceux que le client (ou représentant légal ou ses proches) exprime concernant le lieu, le rythme et les modalités de vie qu'il privilégie sur les autres. En ce sens, la bientraitance est d'abord une capacité d'adaptation à l'autre.

ALLER-RETOUR ENTRE PENSER ET AGIR.

La démarche de bientraitance exige à la fois une réflexion collective sur les pratiques pour une prise de recul régulière des professionnels, et une mise en acte rigoureuse des mesures que la réflexion collective a mûries et préconise pour améliorer les pratiques. En ce sens, c'est une culture de questionnement permanent, y compris au regard des évolutions des savoirs et des découvertes des sciences humaines, sociales et médicales.

UNE DÉMARCHÉ CONTINUE D'ADAPTATION À UNE SITUATION DONNÉE.

Aucune fin ne peut être fixée à la démarche de bientraitance. C'est une réflexion continue à la recherche de la meilleure réponse possible à un besoin identifié à un moment donné. La recherche de bientraitance doit prendre en compte le plus grand nombre de paramètres possibles concernant le client : son identité et ses besoins, son parcours avant sa rencontre avec la structure et les possibilités qui s'offrent à lui ensuite, ses proches, et tout ce qui fait son expérience personnelle dans le monde – ses objets personnels, ses vêtements, son univers de sons ou d'images, son animal familier...

22 - Maltraitance

LA MALTRAITANCE DES PERSONNES ÂGÉES CONSISTE EN UN ACTE UNIQUE OU RÉPÉTÉ, OU EN L'ABSENCE D'INTERVENTION APPROPRIÉE, DANS LE CADRE D'UNE RELATION CENSÉE ÊTRE UNE RELATION DE CONFIANCE, QUI ENTRAÎNE DES BLESSURES OU UNE DÉTRESSE MORALE POUR LA PERSONNE ÂGÉE QUI EN EST VICTIME.

Enfants en danger ?
Parents en difficulté ?

Le mieux, c'est
d'en parler !



www.allo119.gouv.fr

LA MALTRAITANCE DE L'ENFANT COMPREND TOUTES LES FORMES DE MAUVAIS TRAITEMENTS PHYSIQUES ET/OU PSYCHOAFFECTIFS, DE SÉVICES SEXUELS, DE NÉGLIGENCE, D'EXPLOITATION COMMERCIALE OU AUTRE, ENTRAÎNANT UN PRÉJUDICE RÉEL OU POTENTIEL POUR LA SANTÉ DE L'ENFANT, SA SURVIE, SON DÉVELOPPEMENT OU SA DIGNITÉ, DANS UN CONTEXTE D'UNE RELATION DE RESPONSABILITÉ, DE CONFIANCE, OU DE POUVOIR.

Ce type de violence constitue une violation des droits de l'homme et recouvre les violences physiques, sexuelles, psychologiques ou morales; les violences matérielles et financières; l'abandon; la négligence; l'atteinte grave à la dignité ainsi que le manque de respect (Définition de l'Organisation Mondiale de la Santé).

Les solutions et enjeux de la maltraitance sont divers car les formes de la maltraitance sont multiples. Il faut également prendre en compte qu'elle sévit auprès de catégories de personnes différentes.

Si l'on assimile généralement ces personnes sous la notion de personnes fragiles, il faut néanmoins prendre en compte que la maltraitance n'est pas tout à fait la même pour une personne âgée, pour une personne handicapée ou pour un enfant.

Ces différentes formes auprès de différents publics ont des causes, des enjeux et des solutions différentes, ce qui fait du champ de la maltraitance un milieu complexe.

Néanmoins, il est tenu pour acquis de discerner trois grandes catégories de maltraitance, la maltraitance physique, la maltraitance psychologique et la maltraitance financière. Elles couvrent l'ensemble des publics même si certaines appartiennent davantage à un public qu'à un autre, ainsi la maltraitance financière est ainsi plus menaçante chez les personnes âgées que chez les enfants.

La maltraitance à l'encontre d'un enfant désigne les violences et la négligence envers toute personne de moins de 18 ans. Elle s'entend de toutes les formes de mauvais traitements physiques et/ou affectifs, de sévices sexuels, de négligence ou de traitement négligent, ou d'exploitation commerciale ou autre, entraînant un préjudice réel ou potentiel pour la santé de l'enfant, sa survie, son développement ou sa dignité, dans le contexte d'une relation de responsabilité, de confiance ou de pouvoir. Parfois, on considère aussi comme une forme de maltraitance le fait d'exposer l'enfant au spectacle de violences entre partenaires intimes (Définition de l'Organisation Mondiale de la Santé).

Personnes âgées
personnes
handicapées



La **maltraitance**
est une **réalité**
il faut en **parler**

Victimes ou témoins, appelez le :

 **3977**

Des professionnels **vous écoutent,**
vous soutiennent, vous orientent.





LES ANNEXES

- I** - SPASAD, Zone d'intervention
- II** - Politique qualité annuelle
- III** - Charte de la personne accueillie
- IV** - Principes éthiques
- V** - La liste des personnes qualifiées
- VI** - Formulaire pour désigner une personne de confiance
- VII** - Numéros d'urgences et utiles

I – SPASAD : ZONE D'INTERVENTION

LE TERRITOIRE SANTÉ SERVICE LIMOUSIN :

Limoges (dont Landouge et Beaune-Les-Mines)

Aixe-Sur-Vienne
Aureil
Bellac
Berneuil
Beynac
Blanzac
Blond
Bosmie l'Aiguille

Breuilhaufa
Burgnac
Chaillac
Chamboret
Champnetery
Chaptelat
Cieux
Compreignac
Couzeix
Eybouleuf
Feytiat
Isle
Javerdat
Jourgnac

La Geneytouse
Le Buis
Le Chatenet-En-Donjon
Le Palais-Sur-Vienne
Moissannes
Nantiat
Nieul
Oradour-Sur-Glane
Panazol
Peyrat-De-Bellac
Peyrilhac

Roussac
Royères
Saillat-Sur-Vienne
St-Bonnet-De-Bellac
Saint-Brice-Sur-Vienne
St-Denis-Des-Murs
St-Gence
St-Jouvent
St-Junien
St-Junien-Les-Combes
St-Just-Le-Martel

St-Léonard-De-Noblat
St-Martin-De-Jussac
St-Martin-Le-Vieux
St-Martin-Terressus
St-Priest-Sous-Aixe
St-Symphorien-Sur-Couze

St-Victurnien
St-Yrieix-Sous-Aixe
Sauviat-Sur-Vigeo
Séreilhac
Thouron
Vaulry
Verneuil-Sur-Vienne
Veyrac

HIHL :

Arnac-la-Poste
Mailhac-sur-Benaize
Azat-le-Ris
Montrol-Sénard
Buisnière-Poitevine
Mortemart
Cromac
Oradour-Saint-Genest
Darnac
Saint-Barbant
Dinsac
St-Georges-les-Landes
Dompierre-les-Églises
St-Hilaire-la-Treille
St-Léger-Magnazeix

Droux
Gajoubert
Saint-Martial
Jouac
St-Martin-le-Mault
La Bazeuge
St-Ouen-sur-Gartempe
La Croix-sur-Gartempe
St-Sornin-la-Marche
Le Dorat
St-Sulpice-les-Feuilles
Les Grands-Chézeaux
Val d'Issoire
Lussac-les-Églises
Villefavard
Magnac-Laval

HIHL

Site de MAGNAC-LAVAL
8 avenue Georges Sand
87190 MAGNAC-LAVAL



Siège de SANTÉ SERVICE LIMOUSIN

20, rue de la perdrix
87100 limoges
05 55 43 19 80



II – POLITIQUE QUALITÉ ANNUELLE

FOCUS SUR 2022

RETOUR SUR LE QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION



Nous vous remercions d'avoir consacré du temps à répondre aux enquêtes de satisfaction, nous restons à l'écoute afin de vous satisfaire.

ENQUÊTE ANNUELLE PRESTATAIRE

41% de retours

94% de satisfaction générale de l'adpad

94% des clients recommandent l'adpad

ENQUÊTE ANNUELLE MANDATAIRE

35% de retours

97% de satisfaction générale du service

95% recommandent ce service

RETOUR SUR NOS ENGAGEMENTS 2022

AXE ASSOCIATION

Engagement 1 : Améliorer et rajeunir l'image de l'adpad (suite)

- Nouveau site internet : www.adpad87.fr
- Nouveau livret d'accueil

Engagement 2 : Se conformer au RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données)

Mise en place d'un registre de traitement des données en juillet 2022.

AXE CLIENTS

Engagement 3 : Mettre en place l'Avance Immédiate (crédit d'impôt)

Mise en place du processus pour bénéficier du crédit d'impôt immédiat aux clients éligibles.

Engagement 4 : Améliorer la communication (suite)

Mise en place du module Dôme en janvier 2022.

AXE SALARIÉS

Engagement 5 : La cohésion d'équipe

Groupe de travail et enquête aux salariés sur un secteur test.

Engagement 6 : Cdiser du personnel formé

- Mise en place du projet alternants avec 6 personnes en formation (fin de la formation courant 2023)
- Sur 9 personnes en formation GEIQ, une personne a signé un CDI au terme de sa formation en 2022.



POLITIQUE QUALITÉ 2023

AXE ASSOCIATION

Engagement 1 : Maintenir une stabilité économique

OBJECTIF :

Équilibrer l'activité au sein des secteurs.

Au regard de la baisse d'activité depuis deux ans, une restructuration des secteurs est nécessaire pour redynamiser l'activité.

ACTIONS :

- Découpage géographique des secteurs ;
- Réaffectation des salariés et bénéficiaires sur chaque secteur.

Engagement 2 : Tendre vers un service plus connecté

OBJECTIF 1 :

Améliorer la communication des plannings en temps réel.

La transformation digitale permet d'améliorer l'organisation et la communication interne et externe.

ACTIONS :

- Relancer la campagne sur le portail client « Dôme ».

OBJECTIF 2 :

Développer une communication interne sécurisée.

ACTIONS :

- Mettre en place un coffre-fort numérique pour les salariés ;
- Mettre en place un système d'information et d'échange entre salarié.

AXE CLIENTS

Engagement 3 : Recentrer le client au cœur de son parcours

OBJECTIF :

Améliorer la qualité de la prise en charge grâce à la mise en place de différentes équipes au sein d'un même secteur

Organiser le travail au domicile en équipe afin de limiter le turn-over, améliorer la communication et la coordination des intervenants.

ACTIONS :

- Transformation de 8 secteurs sur 16 en équipe dédiée.

AXE SALARIÉS

Engagement 4 : La cohésion d'équipe (suite)

OBJECTIF :

Améliorer la Qualité de Vie au Travail (QVT)

Dans une équipe unie, chaque membre est au bon endroit, travaillant en synchronisation avec ses collègues pour atteindre un objectif commun.

ACTIONS :

- Mettre en œuvre les idées retenues du groupe de travail à l'ensemble des différents secteurs.



III - CHARTE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

Selon l'arrêté du 8 septembre 2003, mentionné 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 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 ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers oeuvrant dans le même domaine.

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

Article 4 - Principe de 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 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 oeuvre 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 son 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 figure 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, effet 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 représentant.

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 des 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.

IV - LES PRINCIPES ETHIQUES

La présente charte s'inscrit dans le cadre de l'engagement de l'adpad et des exigences de la démarche de certification des « services aux personnes à domicile ». Elle a été élaborée par le Comité de Pilotage Qualité, composé de toutes les catégories professionnelles de l'association.

A travers cette charte, l'adpad s'engage à garantir une qualité constante de ses prestations et à assurer la satisfaction de l'utilisateur dans le respect des règles éthiques et déontologiques.

La déontologie est l'application de l'éthique (science de la morale) sous forme d'obligations.

1 UNE ATTITUDE GÉNÉRALE DE RESPECT

Toute personne a droit au respect quelle que soit sa situation, son état de santé physique ou psychique, son niveau d'intégration sociale.

Le comportement de tous les membres et les salariés de l'association, à tout moment de la prestation du service, implique réserve et discrétion.

Le respect se décline en prenant en compte tout l'éventail des droits du bénéficiaire dont ses droits fondamentaux et de citoyenneté :

Le respect de la personne aidée à travers : son intimité, son intégrité, sa dignité, ses droits fondamentaux, ses croyances et sa culture

Le respect de son choix de vie et de son projet de vie quand il est formulé, en prenant en compte sa culture et ses croyances

Le respect de ses biens, de son espace de vie privée

Le respect de la confidentialité des informations reçues et le libre accès aux informations contenues dans son dossier

LE RESPECT DE LA PERSONNE AIDÉE

L'ensemble des salariés, dont les intervenants de l'adpad, s'engagent au quotidien, **notamment à travers les actions suivantes**, à :

- Utiliser systématiquement le vouvoiement à l'exception des interventions auprès des enfants et utiliser la dénomination de « Mme ou Mr et le nom de famille » ;
- Demeurer polis et aimables avec la personne aidée en toutes circonstances ;
- Respecter son intégrité, à tous niveaux ;
- Respecter les souvenirs et les liens familiaux et amicaux ;
- Adopter une discrétion professionnelle en se basant sur une relation de confiance ;
- Ne pas porter de jugement sur les origines, la culture et le mode de vie de la personne aidée ;
- Ne pas être insistant sur les sujets concernant la vie privée des bénéficiaires ;
- Adoptez une hygiène personnelle irréprochable et une tenue de travail adaptée aux tâches à réaliser ;
- Observer l'interdiction de fumer de consommer des boissons alcoolisées et produits illicites au domicile des personnes aidées ;
- Adapter la prestation de la personne aidée pour respecter sa volonté.

LE RESPECT DE SES BIENS

L'ensemble des salariés, dont les intervenants de l'adpad, s'engagent au quotidien, **notamment à travers les actions suivantes**, à :

- Ne pas modifier le lieu de vie de la personne aidée : laisser les objets à leur place (sauf danger) ou les remettre à leur place après avoir effectué les tâches nécessitant leur déplacement ;
- Seuls les espaces nécessaires à la réalisation de la mission seront fréquentés au domicile du bénéficiaire ;
- Suivre les précautions et consignes d'utilisation de l'ensemble des biens de la personne aidée ;
- Respecter le mode d'emploi du matériel mis à disposition et l'utiliser de façon appropriée ;
- Signaler toute détérioration des biens à la personne aidée et à son responsable ;
- Avertir de tout danger potentiel ou dysfonctionnement pouvant mettre en danger la personne ;

Aider afin de garantir sa sécurité au domicile ;

- Protéger la personne aidée contre l'abus de faiblesse :
 - Décliner dons, prêts et legs de quelque nature que ce soit de la part de la personne aidée ;
(Conformément aux dispositions légales relatives à l'abus de faiblesse) ;
 - Refuser une procuration sur un compte bancaire ou postal de la personne aidée et ne pas utiliser la carte bancaire de paiement ou de retrait de la personne aidée sauf dérogation écrite de la personne aidée ;
 - Utiliser les clefs et/ou badge du domicile de la personne aidée, confiés avec son accord préalable et écrit, uniquement dans le cadre de l'exercice de ses fonctions et ne donner ces clefs et/ou badge à aucune autre personne sans autorisation préalable ;
 - N'utiliser ni le téléphone ni la ligne Internet de la personne aidée pour raisons personnelles.

LE RESPECT DE SON CHOIX

L'ensemble des salariés, dont les intervenants de l'adpad, s'engagent au quotidien, **notamment à travers les actions suivantes**, à :

- Ne pas prendre position sur les croyances exprimées, sur les idées et sur les choix de vie des bénéficiaires ;
- Réaliser les tâches à partir : - des choix du bénéficiaire stipulé dans le plan d'accompagnement ; - la nature des travaux dans la limite de la mise en danger du bénéficiaire et de l'intervenant ; et de la réalisation de la mission
(ex : respect des produits ménagers, respect du choix de l'alimentation, ...) ;
- Préserver l'autonomie des personnes aidées et les encourager à accomplir les actes de la vie quotidienne ;
- Respecter les horaires définis selon le projet de vie avec le bénéficiaire et informer le responsable de secteur de l'adpad de tout retard et/ou modification de planning dans les limites des contraintes inhérentes au fonctionnement de l'adpad ;
- Respecter les animaux de compagnie (ne pas les faire sortir sans l'accord du propriétaire) dans la limite où ils ne présentent pas de danger ;
- Adapter l'organisation des interventions aux pratiques religieuses et culturelles dans les limites des contraintes inhérentes au fonctionnement de l'adpad ;
- Ne pas vouloir changer les habitudes de vie de la personne aidée ;
- Inclure la personne aidée dans son projet de vie en l'observant et en l'écoutant et comprendre les besoins exprimés et y répondre ;
- Ne pas outrepasser ses propres compétences pour réaliser le projet de vie.

LE RESPECT DE LA CONFIDENTIALITÉ

L'ensemble des salariés, dont les intervenants de l'adpad, s'engagent au quotidien, **notamment à travers les actions suivantes**, à :

- Respecter la discrétion professionnelle en ne divulguant aucune information concernant un bénéficiaire à l'exception des cas prévus par la loi ou du partage d'information nécessaire à la réalisation de la mission ;
- Garantir la confidentialité des informations et des documents recueillis, réservés exclusivement à l'usage administratif et en application des articles 39 et suivants de la loi du 06/01/78 modifiée, La personne aidée bénéficie d'un droit d'accès et de rectification des données (fichier déclaré à la CNIL -Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés).

En mettant en avant ces pratiques, les intervenants de l'adpad garantissent la bientraitance des personnes aidées de l'association et la valorisation de leur métier.

L'adpad est attentive et veille **aux problèmes de maltraitance** sur les adultes comme les enfants.

La définition retenue par l'ANESM est celle du Conseil de l'Europe de 1987, à savoir une violence se caractérisant « par tout acte ou omission commis par une personne s'il porte atteinte à la vie, à l'intégrité corporelle ou psychique ou à la liberté d'une autre personne, ou compromet gravement le développement de sa personnalité et/ou nuit à sa sécurité financière ».

Cette définition est complétée par la classification que le Conseil de l'Europe a établie en 1992. La maltraitance y est détaillée sous ses différentes formes, comme :

■ **Violences physiques** : coups, brûlures, ligotages, soins brusques sans information ou préparation, non-satisfaction des demandes pour des besoins

physiologiques, violences sexuelles, meurtres (dont euthanasie) ;

■ **Violences psychiques ou morales** : langage irrespectueux ou dévalorisant, absence de considération, chantages, abus d'autorité, comportements d'infantilisation, non-respect de l'intimité, injonctions paradoxales ;

■ **Violences médicales ou médicamenteuses** : manque de soins de base, non-information sur les traitements ou les soins, abus de traitements sédatifs ou neuroleptiques, défaut de soins de rééducation, non prise en compte de la douleur...

■ **Négligences actives** : toutes formes de sévices, abus, abandons, manquements pratiqués avec la conscience de nuire ;

■ **Négligences passives** : négligences relevant de l'ignorance, de l'inattention de l'entourage ;

■ **Privation ou violation de droits** : limitation de la liberté de la personne, privation de l'exercice des droits civiques, d'une pratique religieuse ;

■ **Violences matérielles et financières** : vols, exigence de pourboires, escroqueries diverses, locaux inadaptés.

Lorsque nécessaire, l'adpad réalisera un signalement selon des dispositions prévues.

2 UNE INTERVENTION PERSONNALISÉE

L'adpad s'investit à réaliser une intervention personnalisée selon un **principe d'ajustement continu** de la prestation, en désignant la personne intermédiaire unique entre l'utilisateur et l'intervenant, le **responsable de secteur**.

L'adpad s'engage à :

VEILLER À UNE ÉVALUATION DES BESOINS AU DOMICILE ;

PROPOSER UNE OFFRE PERSONNALISÉE ÉLABORÉE ET CONSENTIE AVEC L'USAGER ;

ASSURER UN SUIVI DES PRESTATIONS MISES EN PLACE ET, SI NÉCESSAIRE, UNE APPROCHE COORDONNÉE AVEC D'AUTRES PROFESSIONNELS.

■ Le référent unique, le Responsable de Secteur, veillera à suivre le bénéficiaire de la première visite à domicile jusqu'à la fin des prestations.

■ Pour plus de cohérence, seul le Responsable de Secteur gère les relations entre les intervenants extérieurs, les institutions et les établissements.

L'adpad assure la transparence de son action pour l'utilisateur. Les réclamations des personnes aidées sont traitées avec confidentialité et efficacité afin que leur impact négatif sur la vie soit le plus modéré possible. Dans tous les cas, l'adpad veille à limiter son offre aux besoins.

3 UNE RELATION TRIANGULAIRE

Il s'agit de la relation entre **l'utilisateur** qui bénéficie du service, **l'intervenant** qui réalise la prestation et le **Responsable de Secteur** référent qui représente l'adpad. Elle protège l'utilisateur et l'intervenant.

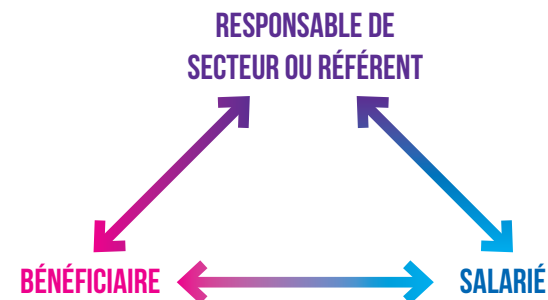
Le caractère de cette relation assure plusieurs fonctions :

■ **Une fonction de protection du bénéficiaire, par le Responsable de Secteur face à d'éventuelles pratiques non satisfaisantes ou abusives et par l'intervenant face à d'éventuels changements de situation ;**

- > *Le bénéficiaire peut faire remonter son insatisfaction, quelle qu'elle soit, au responsable ;*
- > *Informez votre responsable de manière calme et efficace en cas de problème, survenu lors de la prestation.*

■ **Une fonction de protection de l'intervenant en l'aidant :**

- **A distinguer une relation professionnelle d'une relation interpersonnelle ;**
 - **A maintenir une relation courtoise et chaleureuse tout en restant professionnelle ;**
 - **A éviter toute dérive affective et à ne pas favoriser l'aspect technique de l'intervention au détriment de la partie relationnelle.**
- > *Le personnel s'abstient de rendre des services à titre bénévole auprès des bénéficiaires.*



Le Responsable de Secteur veille à la bonne réalisation du service dans le respect des règles professionnelles.

LA CHARTE EST DIFFUSÉE AUPRÈS DE TOUS NOS USAGERS ET NOS SALARIÉS ET AFFICHÉE DANS LES LOCAUX DE L'ASSOCIATION. ELLE CONSTITUE UNE RÈGLE DE CONDUITE À CONNAÎTRE, À RESPECTER ET À PRATIQUER PAR TOUS.

La charte de déontologie de l'adpad a été approuvée par le Président et le Directeur Général de l'adpad.

A Limoges, le 31 décembre 2022.

Daniel MARTY,
Président

Signature précédée de la mention « lu et approuvé »

Ludovic FILLOUX,
Directeur Général

Signature précédée de la mention « lu et approuvé »

V – LISTE DES PERSONNES QUALIFIÉES



PRÉFET DE LA HAUTE-VIENNE

Arrêté du 15 janvier 2019 portant désignation des personnes qualifiées des établissements et services sociaux et médico-sociaux situés en Haute-Vienne

Le Préfet de la Haute-Vienne
Le Président du Conseil départemental de la Haute-Vienne
Le Directeur général de l'Agence régionale de santé Nouvelle-Aquitaine

Vu le Code de l'Action Sociale et des Familles, et notamment son article L.311-5 ;

Vu la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale ;

Vu le décret n°2003-1094 du 14 novembre 2003 modifié relatif à la personne qualifiée mentionnée à l'article L311-5 du code de l'action sociale des familles ;

Vu le décret du 17 décembre 2015, publié au Journal Officiel de la République Française le 19 décembre 2015, portant nomination de M. Michel LAFORCADE, en qualité de Directeur général de l'Agence régionale de santé d'Aquitaine-Limousin-Poitou-Charentes;

Vu le décret n°2016-1267 du 28 septembre 2016 portant fixation du nom et du chef-lieu de la région Nouvelle-Aquitaine

Vu l'arrêté 2013/154 du 13 avril 2013 portant désignation des personnes qualifiées des établissements et services sociaux et médico-sociaux situés en Haute-Vienne

Vu la décision du Directeur général de l'AS Nouvelle-Aquitaine portant délégation permanente de signature en date du 3 septembre 2018 publiée au recueil des actes administratifs le même jour (n°R75-2018-137) ;

Considérant les dispositions de l'article L.311-5 du CASF précisant que toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social ou son représentant légal peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'Etat dans le département, le directeur général de l'agence régionale de santé et le président du conseil départemental ;

ARRÊTENT

ARTICLE 1^{er} : La liste des personnes qualifiées prévue à l'article L.311-5 du code de l'action sociale et des familles est composée, pour le département de la Haute-Vienne, des personnes suivantes :

Personnes âgées :

- **Madame Michelle FRAY-ROQUEJOFFRE**,
Adresse postale : 45 rue des Places; 87000 LIMOGES
Adresse électronique : michelle.fray@wanadoo.fr
Téléphone : 06 09 35 30 34

- **Monsieur Jean-Claude MAUREL**,

Adresse postale : 11 Rue Dalloz; 87000 LIMOGES
Adresse électronique : jean-claudemaurel@neu.fr
Téléphone : 06 67 44 02 40

Personnes handicapées :

- Monsieur Bernard CHEVALIER,

Adresse postale : La Grange Fleurant; 87300 BELLAC
Adresse électronique : bernardchevalier87@gmail.com
Téléphone : 06 08 24 43 60

- Madame Murielle RAYNAUD LAURENT,

Adresse postale : FNATH 87 ; 11 Avenue de Locarno ; 87000 LIMOGES
Adresse électronique : m.laurent@fnath87.org
Téléphone : 05 55 34 48 97

ARTICLE 2 : En application de l'article R 311-1 du code de l'action sociale et des familles, la personne qualifiée doit, dès la fin de son intervention, informer le demandeur d'aide ou son représentant légal par lettre recommandée avec avis de réception des suites données à sa demande et le cas échéant, des mesures qu'elle peut être amenée à suggérer, et des démarches qu'elle a entreprises.

Elle en rend compte à l'autorité chargée du contrôle de l'établissement, du service ou du lieu de vie et d'accueil et, en tant que de besoin, à l'autorité judiciaire.

Elle tient également informé la personne ou l'organisme gestionnaire.

Fait à Bordeaux, le 15 janvier 2019

Le Président du Conseil
départemental de la Haute-
Vienne



Jean-Claude LEBLOIS

Le Préfet de la Haute-
Vienne



Seymour MORSY

Le Directeur général de
l'Agence régionale de santé
Nouvelle Aquitaine
Pouvoirs Directeur général
de l'Agence Régionale de Santé
Nouvelle-Aquitaine,
par délégation.



La Directrice générale adjointe
de l'Agence Régionale de Santé
Nouvelle-Aquitaine

Hélène JUNQUA

ARTICLE 3 : Au titre d'une bonne information, le présent arrêté :

- sera affiché dans les locaux des établissements,
- porté à la connaissance des usagers par tous moyens jugés utiles
- annexé au livret d'accueil remis aux usagers en application de l'article L 311-4 du code de l'action sociale et des familles,

ARTICLE 4 : Les frais de déplacement, les frais postaux et de télécommunication engagés et dûment justifiés par les personnes qualifiées pour l'exercice de leurs missions sont pris en charge en application de l'article R 311-2 du code de l'action sociale et des familles

ARTICLE 5 : Le présent arrêté est susceptible, dans un délai de deux mois à compter de sa notification ou à l'égard des tiers, de sa publication, de faire l'objet :

- d'un recours gracieux devant Monsieur le Préfet de la Haute-Vienne, Monsieur le Président du Conseil départemental de la Haute-Vienne et Monsieur le Directeur général de l'Agence régionale de santé Nouvelle-Aquitaine ;

- d'un recours contentieux devant le tribunal administratif territorialement compétent.

ARTICLE 6 : Le présent arrêté sera publié au Recueil des Actes Administratifs de la préfecture de la région Nouvelle-Aquitaine et du département de la Haute-Vienne.

NOTICE D'INFORMATION RELATIVE À LA DÉSIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

La notice d'information comprend :

- Des explications concernant le rôle et les modalités de désignation de la personne de confiance mentionnée à l'article L. 311-5-1 du code de l'action sociale et des familles ;
- Cinq annexes :
 - **Annexe 1** : Rappel des principales missions de la personne de confiance mentionnée à l'article L. 1111-6 du code de la santé publique ;
 - **Annexe 2** : Formulaire de désignation de la personne de confiance ;
 - **Annexe 3** : Formulaire de révocation de la personne de confiance ;
 - **Annexe 4** : Formulaires à destination des témoins en cas d'impossibilité physique d'écrire seul (e) le formulaire de désignation ou de révocation de la personne de confiance ;
 - **Annexe 5** : Un modèle d'attestation de délivrance de l'information sur la personne de confiance.

Le rôle et les modalités de désignation de la 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 (1) de désigner une personne de confiance qui, si elle le souhaite, l'accompagnera dans ses démarches afin de l'aider dans ses décisions.

En quoi la personne de confiance peut-elle m'être utile ?

Votre personne de confiance peut vous être très utile :

- pour vous accompagner dans vos démarches et assister à vos entretiens médicaux ou autres : ainsi pourra-t-elle éventuellement vous aider à prendre des décisions ;
- dans le cas où votre état de santé ne vous permettrait pas de donner votre avis ou de faire part de vos décisions : le médecin ou autre professionnel, consultera en priorité la personne de confiance que vous aurez désignée. L'avis ainsi recueilli auprès de la personne de confiance guidera le médecin ou professionnel pour prendre ses décisions.

Vous pouvez en outre confier vos directives anticipées (1) à votre personne de confiance.

Quelles sont les limites d'intervention de ma personne de confiance ?

La personne de confiance ne pourra pas obtenir communication de votre dossier médical (à moins que vous lui fassiez une procuration exprès en ce sens, annexe 2). De plus, si vous souhaitez que certaines informations ne lui soient pas communiquées, elles demeureront confidentielles, quelles que soient les circonstances. En revanche, si votre personne de confiance doit être consultée parce que vous n'êtes pas en mesure de vous exprimer, les informations jugées suffisantes pour pouvoir exprimer ce que vous auriez souhaité lui seront communiquées.

Si vous êtes hospitalisé, l'avis de la personne de confiance sera pris en compte par l'équipe médicale mais, en dernier lieu, c'est au médecin qu'il reviendra de prendre la décision.

En revanche, dans le cas très particulier de la recherche biomédicale, si vous n'êtes pas en mesure de vous exprimer et qu'une recherche biomédicale est envisagée dans les conditions prévues par la loi, l'autorisation sera demandée à votre personne de confiance.

Qui puis-je désigner ?

Toute personne majeure de votre entourage en qui vous avez confiance et qui est d'accord pour assumer cette mission : un de vos parents, votre conjoint, votre compagnon ou votre compagne, un de vos proches, votre médecin traitant...

La personne que vous désignez comme personne de confiance peut être aussi celle que vous avez désignée comme « personne à prévenir » en cas de nécessité : personne de confiance et personne à prévenir peuvent ou non être la même personne.

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.

Comment désigner ma personne de confiance ?

La désignation doit se faire 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 (formulaire figurant en annexe 3).

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.

Quand désigner ma personne de confiance ?

Vous pouvez désigner une personne de confiance à tout moment. Ce qui importe c'est d'avoir bien réfléchi et de vous être assuré(e) de l'accord de la personne que vous souhaitez désigner avant de vous décider.

Toutes les informations que vous aurez données à propos de votre personne de confiance seront classées dans votre dossier conservé au sein de l'association.

Dans quel cas ne puis-je pas désigner une personne de confiance ?

Si vous êtes protégé par une mesure de tutelle, vous ne pouvez pas désigner une per-

sonne de confiance. En revanche, si vous avez désigné quelqu'un antérieurement à la mesure de tutelle, le juge des tutelles peut soit confirmer la mission de cette personne, soit révoquer sa désignation.

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.

ANNEXE 1 : RAPPEL DES PRINCIPALES MISSIONS DE LA PERSONNE DE CONFIANCE MENTIONNÉE À L'ARTICLE L. 1111-6 DU CODE DE LA SANTÉ PUBLIQUE

Dans le cadre d'une prise en charge par le système de santé, service social, la personne de confiance mentionnée à l'article L. 1111-6 du code de la santé publique peut exercer les missions suivantes :

- Lorsque vous pouvez exprimer votre volonté, elle a une mission d'accompagnement ;
- La personne de confiance peut si vous le souhaitez :
 - Vous soutenir dans votre cheminement personnel et vous aider dans vos décisions concernant votre santé ou vos besoins ;
 - Assister aux rendez-vous, consultations ou aux entretiens médicaux : elle vous assiste mais ne vous remplace pas ;
 - Prendre connaissance d'éléments de votre dossier en votre présence : elle n'aura pas accès à l'information en dehors de votre présence et ne devra pas divulguer des informations sans votre accord.

Il est recommandé de lui remettre vos directives anticipées si vous les avez rédigées : ce sont vos volontés, exprimées par écrit, sur les traitements que vous souhaitez ou non, si un jour vous ne pouvez plus vous exprimer.

- Si vous ne pouvez plus exprimer votre volonté, elle a une mission de référent auprès de l'équipe :
 - La personne de confiance sera la personne consultée en priorité par l'équipe lors de tout questionnement sur la mise en œuvre des interventions et recevra les informations nécessaires pour pouvoir exprimer ce que vous auriez souhaité.
 - Elle sera votre porte-parole pour refléter de façon précise et fidèle vos souhaits et votre volonté. Elle n'exprime pas ses propres souhaits mais rapporte les vôtres. Son témoignage l'emportera sur tout autre témoignage (membres de la famille, proches ...).
- La personne de confiance peut faire le lien avec votre famille ou vos proches mais en cas d'une contestation, s'ils ne sont pas d'accord avec vos volontés, son témoignage l'emportera. Elle n'aura pas la responsabilité de prendre des décisions mais témoignera de vos souhaits, volontés et convictions.

ANNEXE 2 : FORMULAIRE DE DÉSIGNATION D'UNE PERSONNE DE CONFIANCE

- Désignation initiale
 - Refus de désignation d'une personne de confiance
 - Mise à jour coordonnées
 - Nouvelle désignation suite à la révocation de la personne de confiance précédemment désignée :
- Nom(s) : _____
Prénom(s) : _____
- Formulaire de révocation de la personne de confiance joint.

Je soussigné(e) :

Nom / Nom de jeune fille : _____

Prénom(s) : _____

Date et lieu de naissance : _____

Adresse : _____

Tel. : _____

portable : _____

E-mail : _____

...déclare :

- Ne pas faire l'objet d'une mesure de tutelle ;
- Faire l'objet d'une mesure de tutelle et joindre à ce formulaire l'autorisation du juge des tutelles ou du conseil de famille.

...avoir reçu l'information sur la désignation d'une personne de confiance et, en application l'article L.1111-6 du code de la santé publique, souhaite :

ne pas en désigner ;

désigner :

Nom(s) : _____

Prénom(s) : _____

Adresse : _____

Tel. : _____

portable : _____

E-mail : _____

Lien avec la personne de confiance désignée :

Parents Proche Médecin traitant

Autres : _____

l'avoir informé que son nom et ses coordonnées figureront dans mon dossier administratif.

souhaiter que cette personne de confiance m'accompagne dans mes démarches et assiste à mes entretiens ceci afin de mieux m'aider dans mes décisions.

conserver cette désignation jusqu'à sa révocation, que je peux décider à tout moment, et dans ce cas, je m'engage à en informer l'établissement, (remplir une nouvelle fiche de désignation d'une nouvelle personne de confiance).

Fait à _____

le _____

Signature :

Signature de la personne de confiance :

ANNEXE 3 : FORMULAIRE DE RÉVOCATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

Je soussigné(e) :

Nom / Nom de jeune fille :

Prénom(s) : _____

Date et lieu de naissance : _____

Adresse : _____

Tel. : _____

portable : _____

E-mail : _____

met fin à la désignation de :

Nom / Nom de jeune fille :

Prénom(s) : _____

Date et lieu de naissance :

Adresse : _____

Tel. : _____

portable : _____

E-mail : _____

Lien avec la personne de confiance désignée :

Parents Proche Médecin traitant

Autres : _____

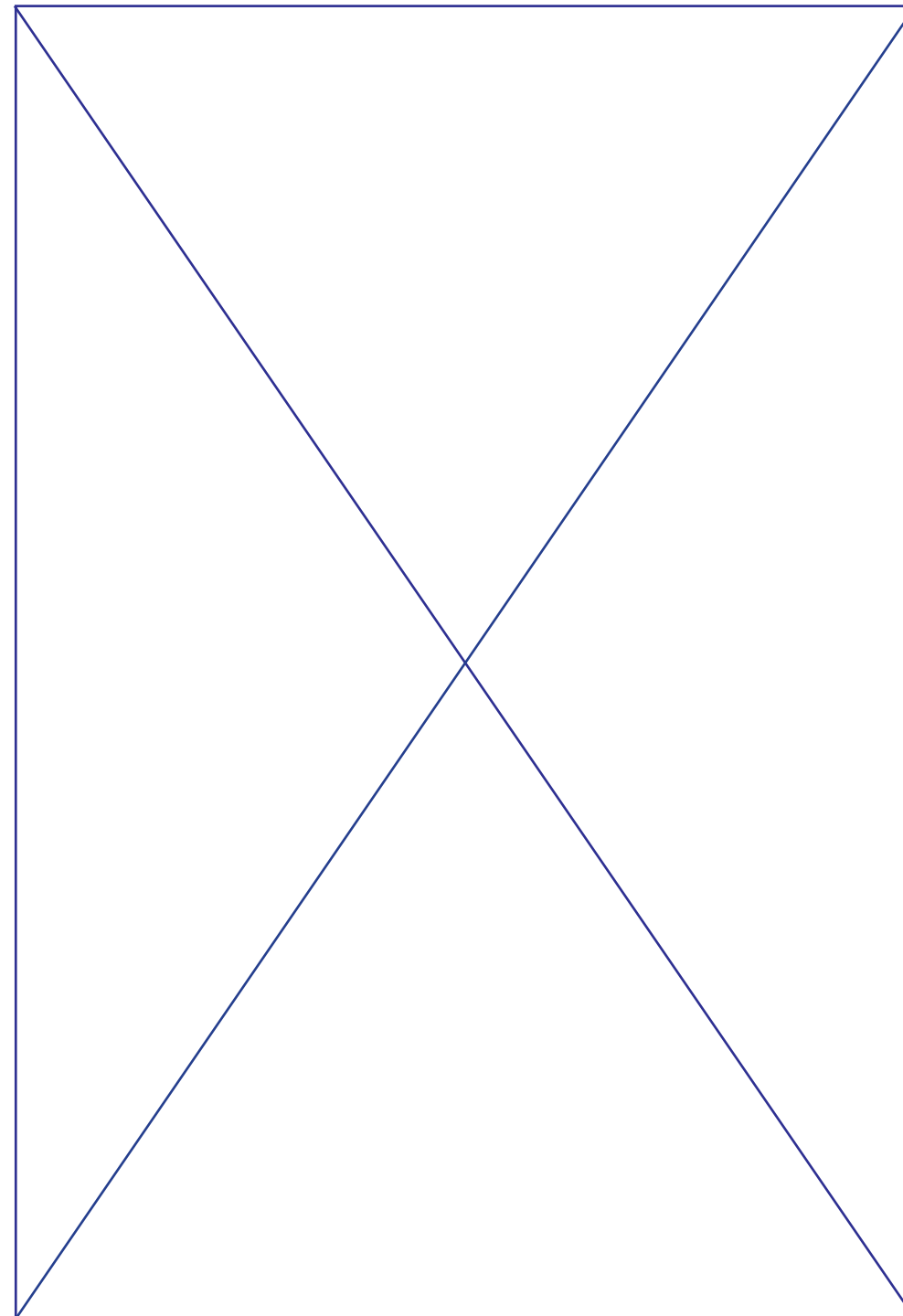
Comme personne de confiance mentionnée à l'article L. 311-5-1 du code de l'action sociale et des familles ;

Que, par suite, dans le cas où elle lui avait confié ces missions, cette personne cessera aussi de remplir les missions de la personne de confiance mentionnée à l'article L. 1111-6 du code de la santé publique.

Fait à _____

le _____

Signature :



ANNEXE 4 : FORMULAIRE À DESTINATION DES TÉMOINS EN CAS D'IMPOSSIBILITÉ PHYSIQUE D'ÉCRIRE SEUL(E) LE FORMULAIRE DE DÉSIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

Si vous êtes dans l'impossibilité physique d'écrire seul(e) le formulaire de désignation de la personne de confiance, deux personnes peuvent attester ci-dessous que la désignation de la personne de confiance, décrite dans le formulaire précédent, est bien l'expression de votre volonté.

TEMOIN 1

Je soussigné(e) :

Nom(s) : _____

Prénom(s) : _____

Qualité (lien avec la personne) :

Atteste que la désignation de :

Nom(s) : _____

Prénom(s) : _____

Comme personne de confiance en application de l'article L.311-5-1 du code de l'action sociale et des familles est bien l'expression de la volonté libre et éclairée de :

Nom(s) : _____

Prénom(s) : _____

Fait à _____

le _____

Signature du témoin :

Signature de la personne de confiance :

TEMOIN 2

Je soussigné(e) :

Nom(s) : _____

Prénom(s) : _____

Qualité (lien avec la personne) :

Atteste que la désignation de :

Nom(s) : _____

Prénom(s) : _____

Comme personne de confiance en application de l'article L.311-5-1 du code de l'action sociale et des familles est bien l'expression de la volonté libre et éclairée de :

Nom(s) : _____

Prénom(s) : _____

Fait à _____

le _____

Signature du témoin :

Signature de la personne de confiance :

FACULTATIF

Je soussigné(e) :

Nom(s) : _____

Prénom(s) : _____

a également indiqué expressément qu'elle exercera les missions de la personne de confiance mentionnée à l'article L. 1111-6 du code de la santé publique, selon les modalités précisées par le même code : oui non

lui a fait part de ses volontés et de ses directives anticipées si un jour elle n'est plus en état de s'exprimer : oui non

lui a remis un exemplaire de ses directives anticipées : oui non

Fait à _____

le _____

Signature du témoin :

Signature de la personne de confiance :



ANNEXE 5 : FORMULAIRE À DESTINATION DES TÉMOINS EN CAS D'IMPOSSIBILITÉ PHYSIQUE D'ÉCRIRE SEUL(E) LE FORMULAIRE DE RÉVOCATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

Si vous êtes dans l'impossibilité physique d'écrire seul(e) le formulaire de révocation de la personne de confiance, deux personnes peuvent attester ci-dessous que la révocation de la personne de confiance, décrite dans le formulaire précédent, est bien l'expression de votre volonté.

TEMOIN 1

Je soussigné(e) :

Nom(s) : _____

Prénom(s) : _____

Qualité (lien avec la personne) :

Atteste que :

Nom(s) : _____

Prénom(s) : _____

a mis fin à la désignation de :

Nom(s) : _____

Prénom(s) : _____

Comme personne de confiance en application de l'article L.311-5-1 du code de l'action sociale et des familles ;
Que, par suite, dans le cas où elle lui avait confié ces missions, cette personne cessera aussi de remplir les missions de la personne de confiance mentionnée à l'article L. 1111-6 du code de la santé publique.

Fait à _____

le _____

Signature du témoin :

TEMOIN 2

Je soussigné(e) :

Nom(s) : _____

Prénom(s) : _____

Qualité (lien avec la personne) :

Atteste que :

Nom(s) : _____

Prénom(s) : _____

a mis fin à la désignation de :

Nom(s) : _____

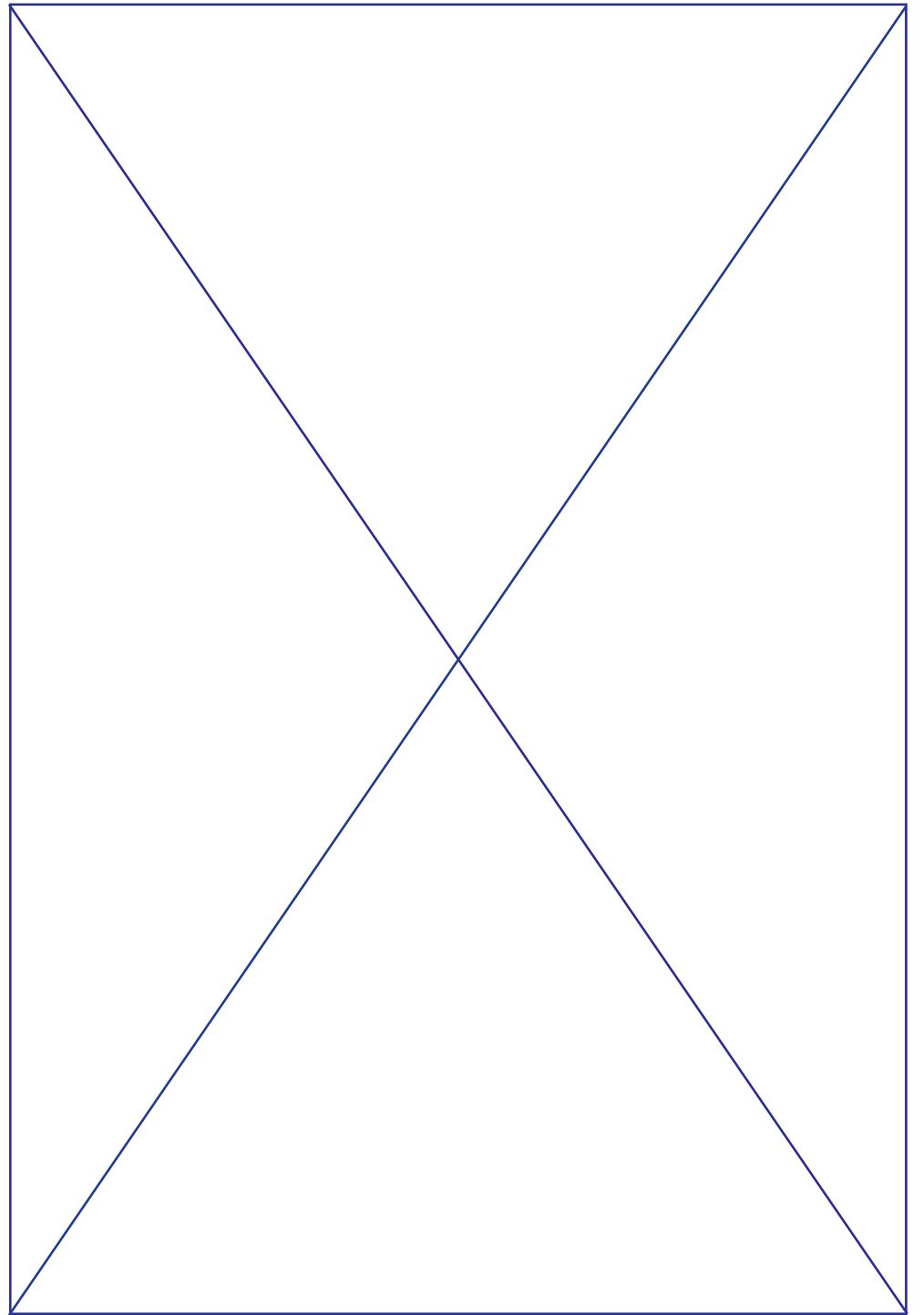
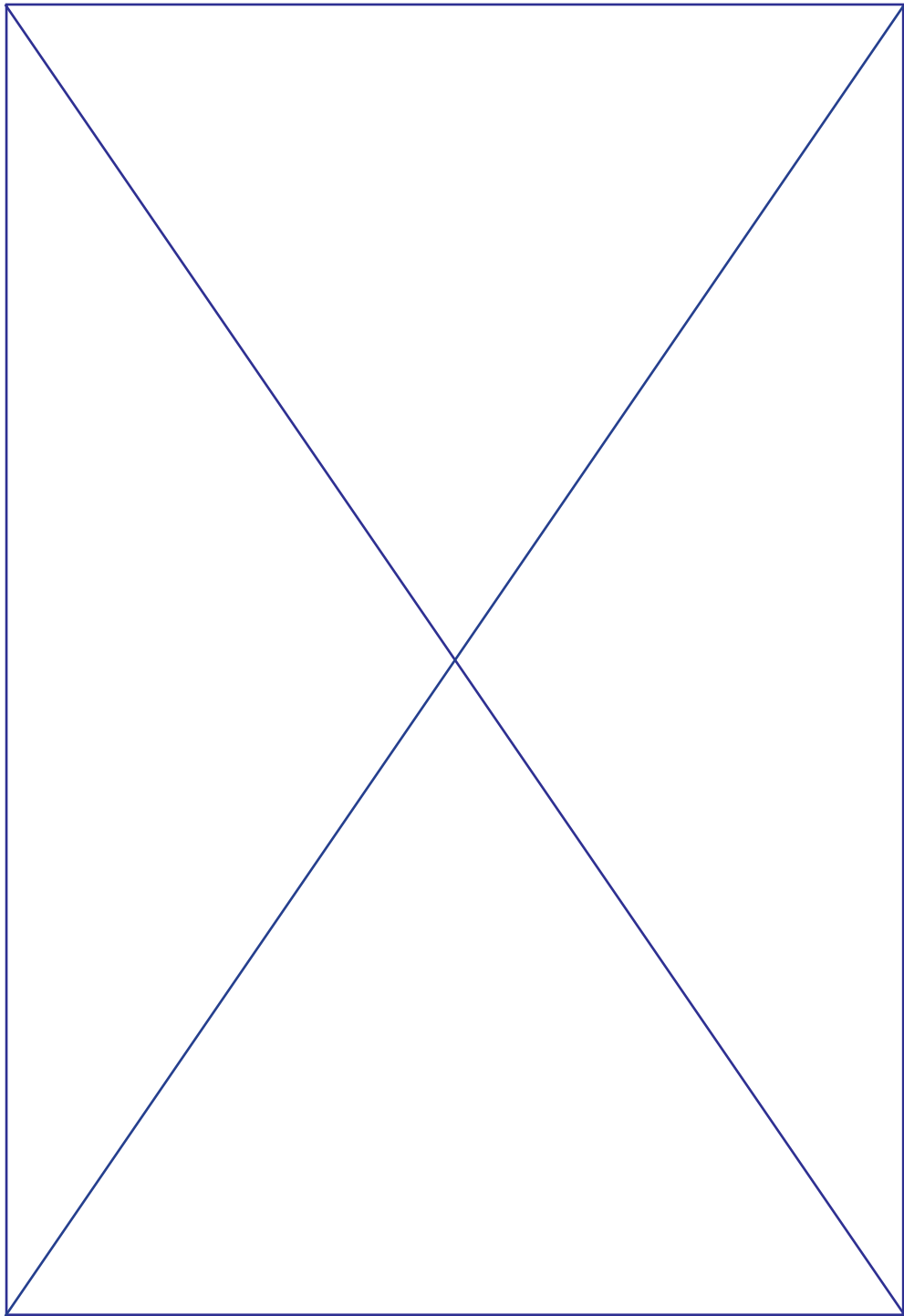
Prénom(s) : _____

Comme personne de confiance en application de l'article L.311-5-1 du code de l'action sociale et des familles ;
Que, par suite, dans le cas où elle lui avait confié ces missions, cette personne cessera aussi de remplir les missions de la personne de confiance mentionnée à l'article L. 1111-6 du code de la santé publique.

Fait à _____

le _____

Signature du témoin :



VII – NUMÉROS D'URGENCES ET UTILES



SAMU



POLICE
SECOURS



SAPEURS
POMPIERS



SMS D'URGENCE
POUR LES PERSONNES
SOURDES ET
MALENTENDANTES



MALTRAITANCE
PERSONNES AGÉES
ET HANDICAPÉES

0825 812 822



CENTRE
ANTIPOISON

119



ALLO ENFANCE
MALTRAITÉ

05 55 77 87 18



SOS AMITIÉ

05 55 01 38 52



FRANCE
ALZHEIMER 87

0810 810 821



ECOUTE
CANCER



25, rue Hyacinthe Faure
87060 LIMOGES Cedex 2
Mail : adpad@adpad87.fr

