



Service Autonomie à domicile

ABCD - Saint Joseph



LIVRET D'ACCUEIL BÉNÉFICIAIRE



43 chemin de l'Armée d'Afrique - 13005 Marseille

E-mail : contact@abcdsaintjoseph.fr

 **04.91.50.74.18**



Département des Bouches-du-Rhône

Direction des personnes handicapées et des personnes
du bel âge - Allocation personnalisée d'autonomie
4 Quai d'Arenc - CS 70095 - 13304 Marseille Cedex 2
Info APA : 0 800 73 23 46

MDPH des Bouches-du-Rhône

4 Quai d'Arenc - CS 70095
13304 Marseille Cedex 2
Info MDPH : 0 800 814 844



A B C D SAINT-JOSEPH

43 chemin de l'Armée d'Afrique 13005 Marseille

Téléphone : 04.91.50.74.18 – E-mail : contact@abcdsaintjoseph.fr

Association loi 1901 – Déclaration d'activité n° SAP452418072

Autorisation 24/C/2006-CG13 / Agrément n° 2006 361 11

LE MOT DE LA PRESIDENTE

Ce livret a pour but de vous donner des informations sur notre association et son fonctionnement.

Sa lecture vous renseignera sur nos missions, les modalités de votre prise en charge et le fonctionnement de notre service.

Aujourd'hui vous avez choisi de rester à votre domicile malgré les difficultés que vous rencontrez ou de revenir à votre domicile après une hospitalisation, et dans les deux cas vous avez fait appel à notre association pour vous aider dans les actes de la vie quotidienne.

Nous vous souhaitons la bienvenue dans notre service, et nous nous engageons à vous aider au mieux en individualisant votre prise en charge et à vous soutenir tout au long de votre parcours à nos côtés.

En effet notre association a été créée en 2004 pour accompagner les personnes âgées et (ou) dépendantes.

La relation humaine de proximité est notre philosophie. Aussi, n'hésitez pas à prendre contact avec nous pour toute question ou interrogation.

Vous trouverez, annexés à ce livret, la charte des droits et libertés de la personne accueillie, le règlement de fonctionnement de notre association, le document individuel de prise en charge, l'enquête de satisfaction ...

Christine BANSILLON - DELTORT



RENSEIGNEMENTS PRATIQUES

ABCD Saint-Joseph est une association loi 1901, créée en 2004.

Déclaration / SAP 452418072

Agrément n° 2006 361_11

N° autorisation : 24/C/2006-CG13

Nos bureaux sont situés 43 chemin de l'Armée d'Afrique à Marseille, 5^{ème} arrondissement.

Nous vous y accueillerons du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h à 17h. Nous sommes **fermés au public le jeudi après-midi.**



Vous pouvez nous joindre **par téléphone** au **04 91 50 74 18** et par **mail** : contact@abcdsaintjoseph.fr. Vous pouvez également nous rendre visite dans nos locaux (Métro Ligne 1 - station La Timone ou par les lignes de bus 12 et 91, arrêt Hôpital de la Timone).

Pour répondre **aux situations d'urgence**, le **numéro d'astreinte** est joignable en **dehors des horaires d'ouverture** :

- En **semaine**, du lundi au vendredi de **17h00 à 20h00** et le **jeudi** de 13h00 à 20h00
- Les **week-ends** et **jours fériés** de **8h00 à 20h00**

06 45 29 75 15

Notre équipe

Directrice : Valérie RIPPERT

Cadre de secteur : Maria JEANNETON

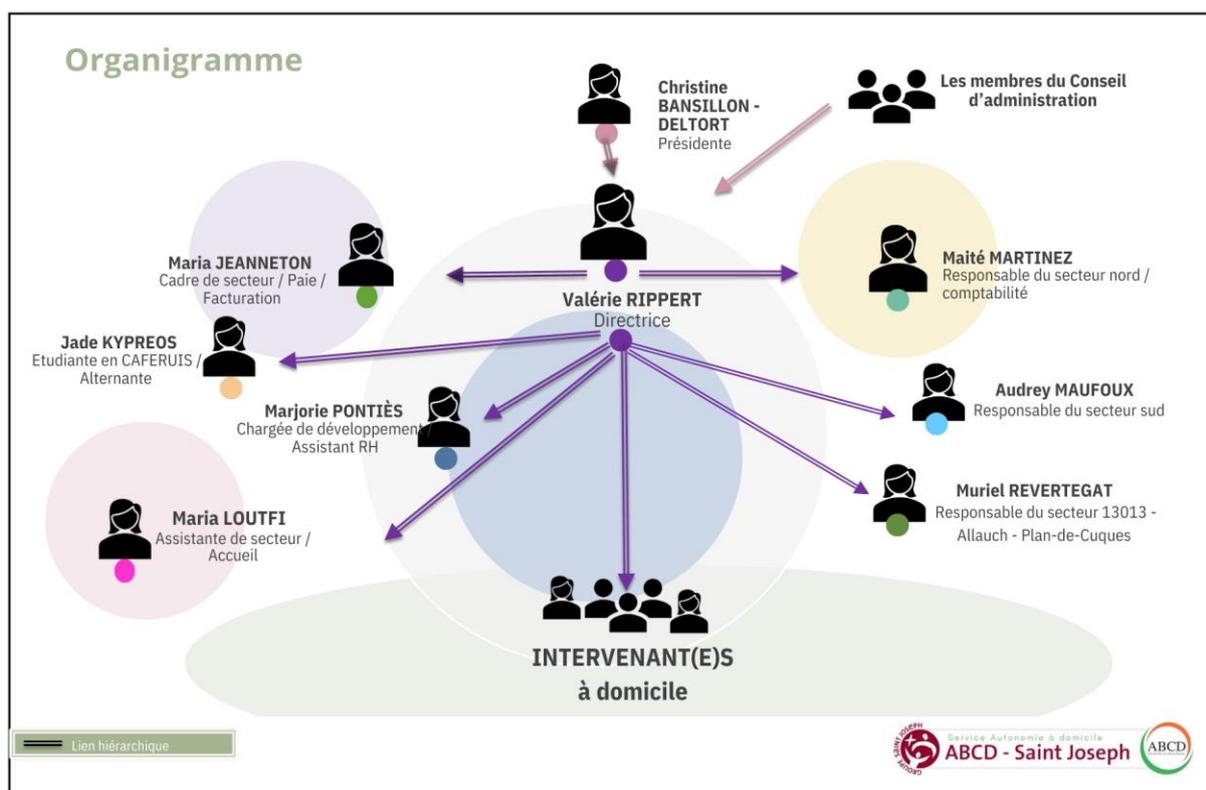
Responsable de secteur : Maïté MARTINEZ

Responsable de secteur Sud: Audrey MAUFOUX

**Responsable de secteur 13013,
Allauch et Plan-de-Cuques :** Muriel REVERTEGAT

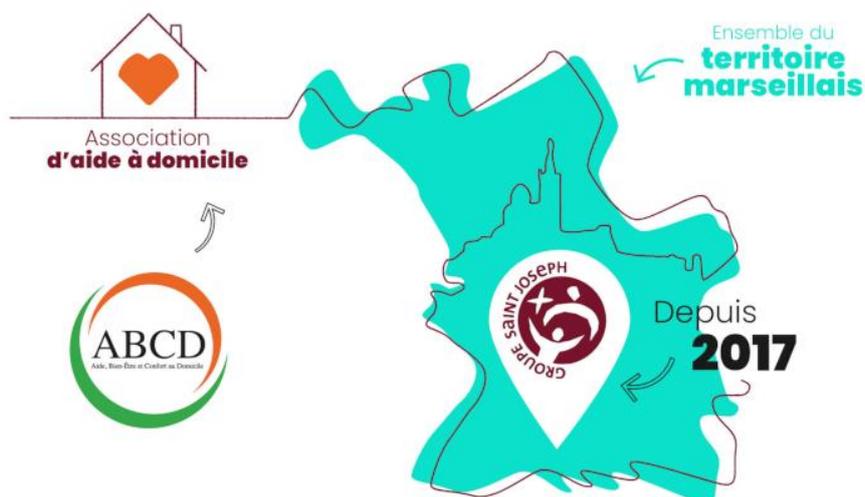
Assistante de secteur / Accueil : Maria LOUTFI

Chargée de développement : Marjorie PONTIÈS
Assistante RH



Notre association en quelques points :

- Association de maintien à domicile créée en 2004
- Plus de 108 salariés (dont 6 administratifs)
- 730 bénéficiaires
- Interventions sur Marseille, Allauch et Plan-de-Cuques
- Autorisation du Conseil départemental 13, Habilitation à l'Aide Sociale
- Engagement qualité : Adhésion à la Charte Nationale Qualité des Services à la Personne
- Partenariats avec les acteurs SMS : MAIA, Gestionnaires de cas, Pôles infos seniors, Réseaux gérontologiques, HAD, SSIAD, CMP, Infirmiers libéraux, CCAS, Maison du bel-âge...
- Adhésion à l'URIOPSS et au Pôle Services à la Personne, CQFD



La principale mission de notre structure étant l'aide à domicile des personnes âgées dépendantes, et ou en situation de handicap, nous nous déplaçons à votre domicile pour établir votre dossier et évaluer avec vous les tâches que vous souhaitez confier à nos intervenantes.

En cours de prise en charge, nous pourrons vous rendre visite pour vérifier le bon déroulement de votre prise en charge et procéder à des ajustements si besoin.

ORGANISATION GÉNÉRALE

De manière générale, nous réalisons les prestations correspondant à vos besoins et dans le respect de la prise en charge définie par le Conseil Départemental des Bouches-du-Rhône (APA, PCH) soit par votre caisse de retraite, votre mutuelle.... Ces prestations peuvent dans certains cas se succéder.

Si vous bénéficiez d'une prise en charge, l'organisme financeur prend en charge tout ou partie du prix de la prestation. Quand une participation reste à votre charge, elle est clairement indiquée sur le document individuel de prise en charge et fera l'objet d'une facturation mensuelle.

Nous vous l'expliquerons lorsque nous créerons votre dossier et ce, en fonction de votre cas personnel.

Si les financeurs cités plus haut ne vous accordent pas de prise en charge ou si vous trouvez que le nombre d'heures n'est pas suffisant, vous pouvez nous demander d'intervenir pour des heures que vous aurez, dans ce cas, à financer vous-même.

Ces heures feront l'objet d'une facturation mensuelle au taux horaire appliqué par le Conseil Départemental ou votre caisse de retraite au moment où elles sont effectuées. En fonction des mises à jour communiquées par ces organismes, des rappels de facturation sont possibles.

Nous intervenons aussi pour les personnes actives et les familles pour des prestations de ménage et de repassage.

Chaque année nous vous fournirons **une attestation fiscale** vous permettant de bénéficier de la déduction d'impôts applicable aux emplois familiaux (50 % de la somme engagée dans la limite d'un plafond fixé chaque année par décret).

Sachez que tous les règlements devront impérativement s'effectuer par chèque, par CESU (Chèque Emploi Service Universel), par virement ou prélèvement.

Si vous ne bénéficiez pas de prise en charge et êtes donc dans le cadre des « emplois familiaux », vous devrez acquitter une fois par an la cotisation à l'association qui est de 30.00 euros.

Dans tous les cas, nous nous engageons à vous proposer la prestation qui répond au mieux à votre situation et à vous mettre en relation avec d'autres structures pour la réalisation de prestations que nous n'effectuons pas, mais dont vous pouvez avoir besoin (portage repas, télé alarme, garde de nuit par exemple).

ORGANISATION DES INTERVENTIONS

Une des cadres administratives vous rencontrera à votre domicile pour vous informer, évaluer vos besoins et construire un projet de prise en charge en tenant compte des recommandations éventuelles des travailleurs sociaux (en particulier assistantes sociales du Conseil Départemental). La planification de votre intervention à domicile sera établie en collaboration avec vous. Pour toute modification, vous devrez prendre contact avec nous.

Afin de permettre la réalisation des interventions dans les meilleures conditions, vous devrez mettre à disposition le matériel et les produits nécessaires à l'exécution des tâches.

Nous vous informons que votre refus dans ce domaine ou la mise en situation de dangerosité de notre personnel pourra, après visite et constat à votre domicile, nous amener à suspendre momentanément ou définitivement nos interventions.

L'effectivité des heures réalisées (en début et en fin de prestation) est contrôlée par le système de télégestion mobile et fixe. Le pointage se fait avec le téléphone portable professionnel des salariés qui badgent une vignette autocollante nominative que nous vous demandons de bien vouloir coller à un endroit accessible de votre entrée. Il s'agit d'un carré de 5 cm sur 5 cm.

En cas de défaillance du système, les salariés composent un numéro vert gratuit depuis votre téléphone fixe ou portable.

- **Les conditions générales de remplacement des intervenantes en cas d'absence**

ABCD Saint-Joseph s'engage à assurer le remplacement de votre intervenant(e) en cas d'absence. Nous vous informerons dès que nous en avons connaissance.

Sous réserve de votre consentement un(e) autre intervenant(e) vous sera proposé(e) dans les plus brefs délais afin d'effectuer la prestation.

Il est possible que ce remplacement ne s'effectue pas obligatoirement aux mêmes horaires.

Sont prioritaires, les prestations de repas pour les bénéficiaires les plus dépendants.

- **Conditions de facturation en cas d'absence ou d'hospitalisation du bénéficiaire**

En cas d'absence, le bénéficiaire devra prévenir par téléphone ou mail l'Association au moins 48 heures à l'avance. Si ce délai de prévenance n'est pas respecté et sauf cas de force majeure (hospitalisation notamment), le Bénéficiaire s'engage à régler les heures qui n'ont pu être effectuées de ce fait au tarif horaire appliqué par l'Association en dehors de toute prise en charge.

EQUIPE DE TERRAIN ET PRESTATIONS

ABCD-Saint Joseph met à votre disposition une équipe d'intervenants à domicile expérimentés, formés et pour un tiers d'entre eux diplômés.

En fonction de l'évaluation qui aura été faite à votre domicile, nous vous adresserons un agent à domicile, un(e) employé(e) à domicile, un(e) assistante de vie aux familles ou un(e) auxiliaire de vie sociale et ceci dans le respect de la **Convention collective nationale de la branche de l'aide, de l'accompagnement, des soins et des services à domicile du 21 mai 2010**.

Selon sa qualification, ses missions seront plus ou moins étendues, mais jamais il ne pourra effectuer des actes dont la réalisation nécessite un diplôme médical ou paramédical.

Si une difficulté surgissait à votre domicile dans l'exécution des tâches que vous attendez, nous vous demandons de nous en informer au plus vite.

Sachez que les prestations que nous vous fournissons ont pour ambition d'être les plus adaptées possibles à vos besoins, elles sont donc évolutives.

N'hésitez pas à vous mettre en contact avec nous si vos besoins ou ceux de vos proches se modifient.

Les prestations

En fonction de vos besoins et selon sa qualification, l'intervenant, salarié de l'association, pourra effectuer par exemple les prestations suivantes :

- **Vous aider et / ou réaliser les tâches ménagères et domestiques :**
 - Intendance ménagère : entretien, hygiène du domicile et du mobilier, nettoyage, dépoussiérage, vaisselle, vitres, change des draps ...
 - Entretien et hygiène du linge : lavage, repassage, rangement, couture simple ...
- **Vous accompagner et / ou réaliser certains gestes essentiels de la vie courante :**
 - Aide à l'alimentation : courses, réalisation ou aide à la préparation de repas, aide à la prise de repas ...
 - Veille ou aide à l'hygiène corporelle et de confort, à l'habillage ou déshabillage ...
 - Aide aux fonctions d'élimination : accompagnement aux toilettes, aide aux changes ...
 - Aide à la mobilisation, aux déplacements intérieurs ou extérieurs et à l'installation de la personne ...
- **Vous aider dans les activités sociales, relationnelles et de loisir :**
 - Stimulation intellectuelle, jeux, lectures ...
 - Sécuriser la personne dans son confort : promenade accompagnée, port du collier de télé surveillance, lunettes à proximité ...
 - Aide aux démarches administratives...
 - Garde à domicile.

→ Nous attirons votre attention sur le fait que **toute modification** des prestations ou du rythme des interventions doit faire l'objet d'un **accord** avec l'association.

LA PARTICIPATION

La loi du 2 janvier 2002 a prévu une obligation de participation des usagers dans les établissements et services d'accueil.

Notre service ne bénéficiant pas d'espace de vie commun et les besoins de chacun au domicile étant nettement individualisés, nous avons choisi de mettre en place des enquêtes de satisfaction régulières et une importante annuelle.

En cas de prise en charge courte, nous vous remercions de nous adresser le questionnaire joint en annexe à la fin de nos interventions, dans les autres cas, merci de bien vouloir nous l'adresser après deux mois d'intervention.

Nous nous engageons à tenir compte de vos remarques et appréciations et dans tous les cas de faire notre possible pour orienter l'activité de l'association afin de toujours améliorer nos prestations.

CONFIDENTIALITE ET ACCES A L'INFORMATION

Nous vous informons que les données vous concernant font l'objet d'une **politique de confidentialité de notre service que vous utilisez relative à la mise en application depuis le 25 mai 2018, de la réglementation RGPD.**

Qu'est-ce que le Règlement Général européen sur la Protection des Données personnelles (RGPD) ?

Le Règlement Général européen sur la Protection des Données personnelles (RGPD) constitue depuis mai 2018, le texte de référence en matière de protection des données à caractère personnel censé **renforcer et unifier la protection des données pour les individus** au sein de l'UE. L'objectif donc de ce nouveau règlement est de « *redonner aux citoyens le contrôle de leurs données personnelles, tout en simplifiant l'environnement réglementaire des entreprises* ».

L'une des plus grandes nouveautés apportées par cette nouvelle réglementation est la **plus grande importance donnée au consentement de l'utilisateur**. Ainsi nous nous engageons à ne pas utiliser vos informations personnelles obtenues sans votre consentement éclairé.

Dans le cadre du RGPD, nous nous engageons à effacer les données à caractère personnel (les noms et prénoms, numéros de téléphone, adresse email...) collectées et utilisées dans le cadre de nos activités afin de permettre la mise en place et la continuité des prestations, sous plusieurs motifs dans des délais définis dans un document spécifique ou à votre demande.

Nous nous engageons à supprimer au bout de 3 ans l'ensemble des données papiers et informatiques vous concernant ou concernant votre proche, sauf les données de facturation que nous garderons 6ans.

S'agissant des données de santé, elles sont considérées comme des données sensibles et à ce titre elles sont transmises dans des cas très précis et à des utilisateurs identifiés en amont comme le médecin responsable du Conseil Départemental ou de la caisse dont vous relevez.

Les données autres sont protégées par le secret professionnel auquel est tenu l'ensemble du personnel d'ABCD Saint-Joseph (Cf. notre règlement intérieur). Toute personne prise en charge peut exercer son droit d'accès, de rectification et de retrait à ses données personnelles dans les conditions fixées par cette même loi, de même toute personne prise en charge peut s'opposer pour des raisons légitimes au recueil et au traitement des données nominatives la concernant.

EN CAS D'INSATISFACTION OU DE LITIGE

Nous vous remercions de vous reporter au règlement de fonctionnement et au document individuel de prise en charge qui définissent vos engagements et ceux de notre Association et auxquels vous avez adhéré.

- **La Direction**

En cas d'insatisfaction vous pourrez informer la Directrice et ce, de préférence, par écrit.

Si vous estimez sa réponse insuffisante vous pourrez, alors saisir le Conseil d'Administration et ce uniquement par courrier.

- **La personne de confiance**

Vous avez la possibilité de recourir à une personne de confiance en application de l'article L311_5_1 du code de l'action sociale et des familles, au cas où vous rencontrez des difficultés dans la connaissance et la compréhension de vos droits, ou pour vous accompagner dans vos démarches.

Pour bénéficier de l'aide d'une personne de confiance, vous devez remplir le document fourni à cet effet.

- **Les personnes qualifiées**

Par ailleurs, sachez que toutes les voies juridiques vous sont bien sûr accessibles et en particulier le « recours à une personne qualifiée » prévu par la loi du 02 Janvier 2002.

A son sujet, vous devez savoir que :

- La mission de la personne qualifiée est d'aider la personne accueillie à faire valoir ses droits dans le cadre de l'article L 311-5 du CASF (Centre d'Action Sociale et Familiale),
- Les personnes qualifiées sont nommées conjointement par le Préfet et le Président du Conseil Départemental pour une durée de 3 ans,
- Les personnes qualifiées tentent de trouver un compromis avec le service mais n'ont pas de pouvoir de contrainte,
- Les personnes qualifiées ont une obligation de discrétion, elles rendent compte de leur conclusion au bénéficiaire, aux autorités de tarification et à l'association. Leur intervention est gratuite,

La liste des personnes qualifiées¹ :

Personne qualifiée	Secteur activités	Courriel	Téléphone
Michèle SANTANGELI	Personnes âgées	michellespirale@yahoo.fr	06 15 47 79 54
Camille DUPRÉ	Personnes âgées Adultes handicapés	camilledupre@neuf.fr	
Jocelyne MARCAGGI-BRESSON	Personnes âgées Adultes handicapés Accompagnement et prise en charge sociale	Jbresson13@gmail.com	
Dr. Francis CHARLET	Personnes âgées	charletfrancis.2015@hotmail.com	
Bruno TANCHE	Personnes en difficultés spécifiques	btanche@free.fr	06 07 19 72 98
Nadine CABARROCAS	Personnes en difficultés spécifiques Accompagnement et prise en charge sociale	cabarrocasn@gmail.com	

¹Selon l'arrêt conjoint ARS et CD 13 du 31.10.2024 portant désignation des personnes qualifiées pour faire valoir les droits des usagers pris en charge par les services et établissements sociaux et médico-sociaux du département des Bouches-du-Rhône

Sachez qu'en cas de sinistre, un contrat d'assurance, souscrit auprès de la SMACL à Niort, couvre l'activité de l'association dans le cadre de sa responsabilité civile, ses locaux et l'ensemble du personnel intervenant à domicile.

De plus, en cas de litige, le bénéficiaire a la possibilité de recourir aux différentes procédures mises à sa disposition telles que décrites dans le livret d'accueil qui lui est remis en même temps que le présent document.

- **Le médiateur**

Conformément aux articles du code de la consommation L611 – 1 et suivants et R612-1 et suivants, il est prévu que pour tout litige de nature contractuelle portant sur l'exécution du contrat de vente et / ou la prestation de services n'ayant pu être résolu dans le cadre d'une réclamation préalablement introduite auprès de notre direction, le bénéficiaire ou son représentant légal pourra recourir gratuitement à la médiation. Il contactera l'Association Nationale des Médiateurs (ANM) soit par courrier en écrivant au 62 rue Tiquetonne 75 002 PARIS soit par mail en remplissant le formulaire de saisine en ligne à l'adresse suivante www.anm-conso.com

- **Le défenseur des droits**

Il fait connaître les droits de chacun. Il est une institution indépendante de l'Etat. Par téléphone au 09.69.39.00.00 du lundi au vendredi de 8h00 à 20h00, ou www.defenseurdesdroits.fr

MODE D'EMPLOI SUR LA PERSONNE DE CONFIANCE

Afin de renforcer les droits et libertés des personnes âgées, la loi du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement donne désormais la possibilité aux personnes âgées résidant dans des établissements d'hébergement ou faisant appel à un service médico-social (service d'aide à domicile, service de soins infirmiers à domicile...) de désigner une personne de confiance.

A quoi sert la personne de confiance ?

Votre personne de confiance peut vous accompagner dans toutes vos démarches ou entretiens médicaux liés à votre accompagnement par le service médico-social. Votre personne de confiance peut être consultée au cas où vous rencontrez des difficultés dans la connaissance et la compréhension de vos droits.

Qui peut être désigné personne de confiance ?

Tout proche en qui vous avez confiance et qui accepte ce rôle ainsi que votre médecin traitant.

Comment désigner une personne de confiance lors du recours à un service médico-social ?

Lorsque vous faites appel à un service médico-social, le responsable de la structure doit vous informer de la possibilité de désigner une personne de confiance depuis la loi relative à l'adaptation de la société au vieillissement du 28 décembre 2015.

Si vous avez déjà désigné une personne de confiance dans le cadre d'une hospitalisation ou de soins, vous pouvez demander, si vous le souhaitez, que ce soit la même personne.

A noter : 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 mesure de protection juridique

Si vous bénéficiez d'une mesure de protection juridique pour les actes relatifs à votre personne et que vous allez vivre dans un établissement pour personnes âgées ou que vous faites appel à un service médico-social, vous ne pouvez désigner une personne de confiance qu'avec l'autorisation du juge des tutelles ou du conseil de famille s'il est constitué.

A noter : La protection des biens et la protection de la personne sont distinguées dans le cadre des mesures de protection juridique.

Si la mesure de protection est une mesure de tutelle portant sur les actes relatifs à la personne ou sur les actes relatifs aux biens, l'autorisation du juge des tutelles ou du conseil de famille sera nécessaire.



CHARTRE DE LA BIEN TRAITANCE

**ACCUEIL – ACCOMPAGNEMENT ET RESPECT – DROITS ET DEVOIRS DES BENEFICIAIRES ET DES AIDANTS
– PRISE EN COMPTE DES MAUX – SECURITE – TRAVAIL EN EQUIPE – LIEN SOCIAL – CONFIANCE – ETHIQUE**

1. Je ne ferai pas à autrui ce que je ne voudrais pas que l'on me fasse
2. Je serai attentif à l'accueil que je réserve à tous mes bénéficiaires
3. J'interviendrai avec professionnalisme dans le respect de la dignité et de l'intimité des bénéficiaires
4. Je serai à l'écoute et je respecterai les besoins et les choix de la personne dans la mesure de mes compétences
5. Je conserverai une neutralité quant à sa culture, ses croyances et ses convictions
6. J'aiderai les bénéficiaires à prendre conscience de leurs devoirs envers moi afin de maintenir un respect mutuel
7. Je serai vigilant aux maux des bénéficiaires, qu'ils soient aigus, chroniques, physiques ou moraux
8. J'assurerai la sécurité physique ou morale des bénéficiaires et signalerai tout acte de maltraitance
9. Je travaillerai en équipe avec l'ensemble de mes collègues et aussi l'ensemble des professionnels impliqués dans la prise en charge des bénéficiaires
10. Je veillerai au maintien et au développement des liens entre les bénéficiaires, les familles et les entourages proches
11. Je ferai tout mon possible pour soulager les bénéficiaires en fin de vie tout en étant en réflexion éthique constante avec les encadrants.

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

Arrêté du 8 septembre 2003 relatif à la charte des droits et libertés de la personne accueillie, mentionnée à l'article L. 311-4 du Code de l'Action Sociale et des Familles

Article 1^{er}

Principe de non-discrimination

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

Article 2

Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté

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

Article 3

Droit à l'information

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement.

La personne doit également être informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine.

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la Loi ou la réglementation.

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

Article 4

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

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

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

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

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

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement.

Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique.

La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches 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 capacité, 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. À cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées.

Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

Article 9

Principe de prévention et de soutien

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement.

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice.

Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

Article 10

Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution, qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

Article 11

Droit à la pratique religieuse

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

Article 12

Respect de la dignité de la personne et de son intimité

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti.

Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.

VALEURS & ENGAGEMENTS



Association d'Aide à domicile
ABCD - Saint Joseph
ACTEUR ENGAGÉ DANS LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

CHARTRE D'ENGAGEMENT



LA QUALITÉ ET LE RESPECT

Des valeurs partagées autour de l'humanité et de la bienveillance. Chaque salarié, intervenant ou non aux domiciles des bénéficiaires, quel que soit son niveau de compétence ou de responsabilité, a une obligation de respect et de réserve stricte. En effet, intervenant dans l'intimité des domiciles, il est essentiel que ce qui se passe ou se dit au domicile ne soit pas divulgué sauf dans le cadre d'un partage d'informations limité aux échanges entre binômes / trinômes afin d'assurer une prise en charge optimale.



LÉCOUTE EMPATHIQUE

Dispositif CEDRE

Financé par



ABCD Saint Joseph est engagée dans une démarche responsable de développement durable favorisant la préservation de l'environnement ainsi que le bien-être de nos salariés, de nos bénéficiaires, de leurs familles et de l'ensemble de nos partenaires. Pour ce faire, nous disposons d'un financement de la Région Sud dans le cadre du dispositif CEDRE.

Retrouvez toutes les informations sur l'Association ABCD Saint Joseph, ses services et prestations www.abcdsaintjoseph.fr

Contact : 04 91 50 74 18 ou contact@abcdsaintjoseph.fr



L'ACCUEIL BIENVEILLANT



L'INNOVATION À FORT IMPACT SOCIAL



Nos positionnements :

- **Enjeux sociétaux : Qualité de service**
→ **S'adapter à chaque bénéficiaire**
Repérage des besoins et des fragilités, de l'environnement
Prévention des risques, de l'habitat, des pathologies
Personnalisation de l'accompagnement
Lien social avec l'intervention des volontaires en service civique.
→ **Tisser des liens de proximité avec les bénéficiaires et leurs familles**
Aide aux aidants par le biais de l'information et de l'orientation
Co-construction des projets personnalisés
Observation des situations personnelles
Transmission en lien avec les observations et les difficultés éventuelles repérées aux domiciles.
→ **Innover grâce à l'ancrage territorial**
Partenariat avec les acteurs locaux
Adhésion aux réseaux URIOPSS/ Pôle Services à la personne/ Groupe St Joseph / UNA / CQFD/ UNADERE
Veille sur notre secteur d'activité
Coordination avec les Pôles infos seniors / MAIA / PTA
Coopération avec les autorités de tutelles.
- **Enjeux sociaux : Qualité de l'emploi**
→ **Accueillir, intégrer et accompagner nos salariés**
Recrutements continus de personnes diplômées et non diplômées
Engagements sur les contrats en alternance
Formations et certifications en cours d'emploi
Parcours d'intégration, AFEST, référence, tutorat, volontariat
GPEC : avoir les bonnes personnes aux bonnes places aux bons moments.
Prévention des risques professionnels et actions de QVCT
Qualité de Vie et des Conditions de Travail : outils d'évaluation, respect vie privée/professionnelle, égalité, diversité
- **Enjeux environnementaux : Qualité de vie**
→ **Responsabiliser nos achats**
Choix d'achats responsables : en circuits courts, en vrac et/ou avec le moins d'emballages possibles
Objectifs de consommation éthique : de manière raisonnée avec des produits locaux et bio.
→ **Sensibiliser à la préservation de l'environnement**
Mise en œuvre d'économie d'eau et économie d'énergie
Réduction de sa production et sa gestion de déchets (tri et recyclage)
→ **Développer l'entretien écologique du domicile**
Utilisation de produits moins polluants et/ou labélisés
Suivi des formations sur le ménage écologique
Utilisation du matériel ergonomique et nécessitant moins de produits et d'eau
Mise en place d'un guide de bonnes pratiques.





ATTESTATION

Je soussigné(e), le bénéficiaire : Mme, M.

ou pour le bénéficiaire : Mme, M.

Le représentant : Mme, M. Qualité :

Adresse du bénéficiaire :

.....

.....

Atteste avoir reçu :

- Le livret d'accueil incluant : la charte d'engagement RSE, la charte de la bientraitance, la charte des droits et libertés de la personne accueillie, OUI NON
- Le règlement de fonctionnement de l'Association ABCD Saint-Joseph OUI NON
- Le document individuel de prise en charge élaboré en commun OUI NON
- La synthèse du projet individualisé OUI NON
- La désignation d'une personne de confiance OUI NON
- Le questionnaire de satisfaction 1^{er} contact OUI NON
- Le cahier ou le classeur de liaison OUI NON
- Autres documents éventuels - A préciser :

Présence de Mme, M. Qualité :

Je reconnais avoir pris connaissance de mes droits et obligations et m'engage à les respecter scrupuleusement.

Fait à Marseille, le

Signature :

Protection de vos données : Vous disposez du droit de demander l'accès aux données à caractère personnel, la rectification ou l'effacement de celles-ci, ou une limitation du traitement relatif à la personne concernée ou du droit de s'opposer au traitement et du droit à la portabilité des données. La responsable du traitement de ces données personnelles au sein de l'association est Mme Rippert, Directrice d'ABCD Saint-Joseph, joignable à l'adresse mail suivante : contact@abcdsaintjoseph.fr. Vous avez également le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés).