

LE MOT DU DIRECTEUR :

Le cœur de notre métier est de permettre à toute personne fragilisée par l'âge, la maladie, le handicap, les difficultés sociales ou familiales, de rester à son domicile dans de bonnes conditions.

Nous accompagnons la personne au quotidien, dans les gestes de la vie courante. Nous respectons son autonomie, sa dignité, et ce jusqu'au terme de sa vie, et dans le respect de son intimité. Notre équipe apporte son soutien aux personnes de l'entourage pour l'organisation de ce mode de vie.

Intervenir à domicile n'est pas un acte anodin. Il demande du respect, de la discrétion, de la réserve et de la délicatesse pour instaurer la relation de confiance afin d'éviter que l'intervention ne soit vécue comme une intrusion.

Les interventions sont individualisées et réévaluées grâce à une approche globale, au regard des besoins et attentes de la personne aidée et de son entourage.



LES SOLUTIONS AUTONOMIE

- Assistance aux personnes âgées
- Assistance aux personnes handicapées
- Accompagnement
- Aide à la mobilité et transport de personnes
- Préparation des repas
- Aide au repas
- Aide à la toilette
- Téléassistance
- Assistance administrative
- Garde d'enfants de -de 3ans et +



LES SOLUTIONS CONFORT

- Entretien de la maison
- Ménage / Repassage
- Travaux de jardinage
- Travaux de bricolage
- Garde d'enfants à domicile
- Soutien scolaire à domicile
- Livraison de courses à domicile
- Assistance informatique
- Promenades d'animaux
- Assistance administrative
- Accompagnement des enfants
- Vigilance domicile et animaux



HISTORIQUE

L'entreprise de service à la personne « Aber Benoit services 29 » (ABS29) a été créée le 7 mars 2012 avec pour objet de développer des services d'aide à la personne.

Le projet de ABS 29 est de permettre à toute personne fragilisée par l'âge, la maladie, le handicap, les difficultés sociales ou familiales, de rester à son domicile. 'ABS 29' souhaite garantir une autonomie maximale, une existence digne, un accompagnement jusqu'au terme de sa vie, dans le respect de l'intimité, tout en apportant une aide aux personnes de l'entourage qui contribuent par leur action à la réalisation de ce choix de vie. La société a pour dirigeant M. Lacot Pierre. Le service dispose d'un agrément simple1 (déclaration), d'un agrément qualité2 et d'une autorisation du Conseil Départementale pour réaliser l'ensemble de ses prestations.

PRESENTATION JURIDIQUE DE LA SOCIETE

ABS29 est une EURL.

Arrêté d'agrément du Conseil Départemental du Finistère en date du 20 mars 2012 sous le numéro 2012-0352.

L'agrément délivré en 2012 par la DIRECCTE sous le numéro SAP 749867677, et autorisation du Conseil Départementale en janvier 2016, permet à ABS29 d'intervenir auprès des publics fragiles sur l'ensemble du département du Finistère.

N° SIRET : 749 867 677 00017 APE : 8810A

Code APE : 8810A

SECTEUR GEOGRAPHIQUE D'INTERVENTION :

Les auxiliaires de vie interviennent principalement sur les communautés de communes du pays d'Iroise et du pays des abers.



LES INTERVENANTES A DOMICILE

L'équipe est composée de 25 salariés ayant soit le DEAVS (Diplôme d'Etat Auxiliaire de Vie Sociale), soit le titre ADVF (Assistante De Vie aux Familles), soit des formations spécifiques d'aide à domicile.

Des formations complémentaires, dans le cadre de la formation continue, sont organisées, afin de répondre au mieux aux besoins spécifiques de chaque bénéficiaire.

MODALITES D'INTERVENTION SERVICE PRESTATAIRE

La société est l'employeur de salariés qu'elle met au service de bénéficiaires par contrat.

Ce contrat de prestation définit clairement les engagements des deux parties, en particulier les tâches à effectuer, les horaires d'interventions, les conditions financières. Il peut évoluer en fonction des besoins de la personne ou de circonstances particulières.

Une continuité de service est assurée, le plus rapidement possible en cas d'absence de l'intervenant. La responsable de secteur prévient le bénéficiaire et s'il le souhaite, il aura une remplaçante dans les meilleurs délais et en particulier pour les personnes en grandes difficultés.

Le contrat de prestation est signé par le bénéficiaire, c'est à dire la personne aidée, ou son représentant légal et par la société.

Le temps de l'intervention est au minimum de 0.5 h et peut aller jusqu'à 24H/24.

Avantage fiscal : conformément à l'article 199 sexdecies du CGI, de la période de référence en cours, vous pouvez avoir droit à une déduction d'impôts à hauteur de 50 % des sommes effectivement perçues.

« La société s'engage à ne pas proposer d'offres de service abusives ».

MISE EN PLACE DES INTERVENTIONS

La société veille à recruter des personnes qualifiées et expérimentées en capacité de s'inscrire dans le projet de service.

Les responsables proposent des salariés pour intervenir chez le bénéficiaire en fonction des compétences requises pour effectuer les missions : aides à domicile formées ou assistantes de vie aux familles ou auxiliaires de vie sociales.

Nos intervenants ont pour mission d'accomplir chez les personnes aidées un travail matériel, moral, social, relationnel et contribuent ainsi au maintien au domicile dans les meilleures conditions possibles. Ils permettent à la personne aidée de vivre chez elle dans des conditions de propreté et de confort adéquates. Ils peuvent également éviter l'isolement et contribuer aux relations avec l'environnement proche.

Nos salariés doivent stimuler la personne âgée ou la personne en situation de handicap afin qu'elle puisse garder son autonomie sans se substituer à son entourage ou au personnel médical.

La mise en place des interventions se décline en 5 grandes étapes :

1° le premier contact est souvent un appel téléphonique du demandeur, de son entourage ou de professionnels de santé intervenant déjà pour lui. Ce premier échange permet de répondre à ses interrogations, de le renseigner sur nos missions et d'évaluer la première demande,

2° la visite à domicile est programmée par le directeur ou l'assistante de secteur, en présence si besoin de la famille ou du représentant légal. Cette visite permet d'évaluer les besoins,

3° le devis gratuit est établi rapidement, il est calculé en fonction du nombre d'heures souhaitées et/ou nécessaires et en fonction des aides financières auxquelles il a droit (APA, PCH, CNAV, mutuelle...) ; le devis est réalisé à la demande, au moment du premier contact téléphonique ou après la visite au domicile.

4° l'évaluation des besoins, et le projet de vie individuel, se fait au domicile et permet de déterminer les interventions qui vont être mises en place pour le bénéficiaire en fonction de son état de santé, sa mobilité, ses habitudes, son projet de vie, en coordination avec les autres partenaires médico-sociaux (SSIAD Service de Soins Infirmiers à Domicile, kinésithérapeute, portage de repas...).

Les jours d'intervention, la durée, la fréquence, les tâches à effectuer sont alors notées par la responsable de secteur et permettent d'établir le planning d'intervention avec les salariés compétents et disponibles pour la mission. Les missions peuvent aller de 0.5 heure à du 24 heures sur 24, et 7 jours sur 7.

Livret d'accueil ABS29

Une continuité de service est assurée : nous mettons tout en œuvre pour vous trouver une remplaçante dans les plus brefs délais : lors de la visite à domicile le délai de remplacement est discuté entre le bénéficiaire et la responsable de secteur

5° le contrat de prestation est signé par le bénéficiaire ou son représentant légal

Il formalise les engagements entre les deux parties. Le contrat signé par les deux parties est édité en 2 exemplaires : un pour le bénéficiaire, et un pour ABS29.

INTERVENTIONS PROPOSEES

Aide dans les actes de la vie quotidienne

Aide à la toilette,

Changement des protections,

Aide à l'habillage, déshabillage,

Aide aux déplacements intérieurs/extérieurs.

Aide aux transferts : levers, couchers,

Préparation des repas, Aide à la prise des repas,

Surveillance de la prise des médicaments,

Courses

Promenades extérieures : centre commercial, parc, coiffeur...

Accompagnement chez le médecin, professionnel de la santé ou sorties de loisirs.

Aide pour l'entretien de votre cadre de vie (pour tous)

Entretien courant du logement

Entretien du linge, machine à laver, repassage

Sont exclus les gros travaux de nettoyage, le déplacement de meubles, le rangement de cave, grenier, garage et lavage des vitres nécessitant l'utilisation d'un escabeau.

Petite enfance : Gardes d'enfants en situation d'handicap ou non

Accompagnement ou sortie d'école,

Devoirs, accompagnements activités périscolaires

Goûter, Bain,

Activités d'éveil, jeux...

Accompagnement

Activités culturelles, Activités ludiques,

Démarches administratives.

Soins et promenades animaux de compagnie

SUIVI DES INTERVENTIONS

Le directeur est votre interlocuteur privilégié. Il est à votre écoute et doit être informée de toute absence ou modification (jours, heures d'intervention), de l'évolution de votre état de santé afin de répondre au mieux à vos besoins et attentes.

Le suivi des missions est fait régulièrement par l'assistante de secteur, elle veille à la qualité des prestations effectuées par l'intervenant aux moyens d'appels téléphoniques au bénéficiaire ou à sa famille et lors de contrôles au domicile. Lorsque la situation du bénéficiaire change, elle se déplace également au domicile pour faire la nouvelle évaluation des besoins et ajuster les missions de l'intervenant. Une fois par an minimum, la responsable revoit la situation et son ajustement éventuel.

En cas de réclamation, une visite de contrôle à domicile est effectuée par la cadre de secteur & référent qualité, ou la référent sécurité.

Un cahier de liaison est mis en place dès le début de la prestation afin de pouvoir établir une coordination entre les intervenants de la société et les autres services prenant en charge le bénéficiaire, la famille, et le bénéficiaire lui-même.

Un système de pointage à chaque intervention vous sera proposé pour connaître l'heure d'arrivée et de départ de l'assistante de vie.

Des réunions de coordination avec les salariés ou les partenaires médico-sociaux peuvent être organisées en fonction de chaque situation ; un compte rendu de ces réunions est rédigé et conservé dans le dossier du bénéficiaire.

EURL ABS29 au Capital de 7.000€ - RCS 74986767700017 – APE 8810A – Police d'assurance 6256745907

17 RUE HENRI PROVOSTIC – 29830 PLOUDALMEZEAU – ☎ 02.98.37.65.66 □

AGREMENT QUALITE 2012-SAP

749867677

Livret d'accueil ABS29

Un questionnaire de satisfaction est envoyé une fois par an, ce qui permet à la société de recueillir vos remarques et de les prendre en considération afin d'apporter des améliorations sur la qualité de nos services.

DEMARCHE QUALITE

La société s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue.
ABS29 s'appuie sur le respect des principes déontologiques et de la réglementation en vigueur.

TARIFS

ABS29 est agréé depuis 2012 et autorisé depuis janvier 2016, l'augmentation des tarifs est réglementée par le ministère de l'économie, de l'industrie et du numérique. Les tarifs des prestations sont donnés avant déduction d'aide.

ABS29 vous accompagne dans vos démarches administratives pour vous permettre de bénéficier des exonérations fiscales auxquelles vous pouvez prétendre.

FACTURATION

Les bénéficiaires ayant une participation financière à leur charge reçoivent chaque mois une facture. Celle-ci est établie sur la base des heures réellement effectuées validées par l'utilisateur. La facture est adressée par courrier vers le 5 du mois suivant.

La facture doit être réglée à réception au moyen de :

Prélèvement bancaire (conseillé)

Par chèque, à l'ordre de « ABS29 »

CESU prépayés (chèque emploi service universel)

Virement Bancaire

Tout règlement effectué hors délais pourra entraîner des pénalités de retard.

ASSURANCE

ABS29 a contracté auprès d'une compagnie d'assurance (PACIFICA) un contrat couvrant sa responsabilité civile à l'égard des tiers et notamment des personnes aidées.

RECOURS POSSIBLES EN CAS DE LITIGE

Nous vous rappelons que le personnel n'est pas autorisé à :

Accepter de don de quelque nature que ce soit,

Utiliser la carte de crédit du bénéficiaire,

Rédiger et à signer des chèques pour le bénéficiaire.

Si de tels faits arrivent ou si vous rencontrez des difficultés, de quelque nature que ce soit, avec votre intervenant, vous devez en informer :

Immédiatement par téléphone votre interlocuteur privilégié : Le directeur : 02.98.37.65.66.

Par courrier ou mail : abs29@orange.fr.

En cas de litiges, il vous sera possible de vous rapprocher du : Directeur Monsieur Lacot

Toutefois, si aucun accord n'était trouvé, il vous est possible de prendre contact auprès de personnes qualifiées, selon l'article L.311-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles (voir à la fin du livret).

Toute réclamation écrite fera l'objet d'une réponse écrite.

CHARTRE D'ENGAGEMENTS ABS29

La présente Charte Qualité traduit l'éthique professionnelle d'ABS 29 et garantit à ses clients un service de qualité.

Ces règles, valeurs et principes, sont partagées par l'ensemble de nos salariés qui concourent tous à un seul objectif : la satisfaction client.

1 Compétence et Conseil

Nous mettons à votre disposition du personnel de confiance, rigoureusement sélectionné pour son expérience du métier et ses qualités personnelles et relationnelles.

2 Personnalisation et Ecoute

Nous nous engageons à vous apporter une réponse professionnelle adaptée à vos besoins.

3 Confidentialité et Sécurité

Nous prenons l'engagement d'agir avec discrétion, dans le respect de votre vie privée et de votre intimité.

4 Disponibilité et Réactivité

Nos chargés de clientèle répondent à toutes vos questions au 02.98.37.65.66. Si toutefois nous ne pouvons y répondre immédiatement, nous nous engageons à vous apporter une réponse en moins de 48 heures.

5 Transparence

Nos tarifs sont « tout compris », sans abonnement ni frais administratifs.

6 Liberté

Vous n'avez pas d'engagement de durée, seulement l'obligation de nous prévenir au minimum un mois à l'avance de l'arrêt de vos prestations.

7 Garantie

Nous nous engageons à tout mettre en œuvre pour vous satisfaire. Néanmoins, si vous n'étiez pas pleinement satisfait de la prestation, nous nous engageons à la refaire dans les 48 heures.



LE REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Ce règlement vise à définir les droits, les obligations et devoirs de la personne bénéficiaire d'une prestation réalisée par la société ABS29.

Art. 1er. – Domaine d'application

Le règlement de fonctionnement est élaboré par la société ABS29 en application de l'article L. 311-6 du Code de l'Action Sociale et des Familles.

La révision du présent règlement est prévue au minimum tous les cinq ans.

Art. 2. Diffusion

Le règlement de fonctionnement est à destination :

- de la personne bénéficiaire : annexé au livret d'accueil
- du personnel de l'entreprise : présenté sur le tableau d'affichage de l'établissement

Art. 3 – Droits et obligations

L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne faisant appel à notre société de services en application des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, lui sont assurés et garantis :

1° Le respect de la dignité et de l'intimité de la personne bénéficiaire, ainsi que de la vie privée de sa famille ;

2° La confidentialité des informations concernant la personne bénéficiaire ainsi que celle relative aux représentants légaux et à la famille ;

3° La protection, la sécurité et une information sur les droits fondamentaux et les protections particulières légales et contractuelles, ainsi que les voies de recours à la disposition des personnes bénéficiaires ;

4° L'accès à toute information ou document relatif à l'accompagnement dans le respect de la réglementation en vigueur ;

5° Un accompagnement individualisé et adapté aux besoins de la personne bénéficiaire, favorisant son développement et son autonomie ;

6° Le consentement éclairé de la personne lorsqu'elle est apte à exprimer clairement son choix et à participer à la décision. A défaut le consentement de la famille sera recherché.

7° La participation directe de la personne bénéficiaire à la conception et à la mise en œuvre du projet personnalisé et d'accompagnement qui la concerne.

Afin de garantir l'exercice effectif des droits mentionnés ci-dessus et notamment de prévenir tout risque de maltraitance, lors de son accueil dans la société, il est remis à la personne ou à sa famille un livret d'accueil auquel est annexée une charte des droits et libertés de la personne bénéficiaire.

Art. 4. –Usage des locaux et matériel

Nos bureaux sont ouverts du lundi au vendredi de 15H à 18H30, les samedis de 9h00 à 12h00, et tous matins sur rendez-vous, permanence téléphonique 7j/7 et 24H24.

Nous accueillons les usagers durant ces périodes d'ouverture pour tout renseignement sur nos prestations.

Le personnel est responsable de la conservation en bon état de fonctionnement du matériel qui lui est confié. Il lui est interdit d'utiliser ce matériel à d'autres fins que l'exécution des tâches pour lesquelles il est prévu. Toute défaillance, usure, dysfonctionnement du matériel doit être signalé sans délai au responsable.

Art. 5 – Modalités d'organisation des transports

Le transport des personnes a lieu majoritairement avec les véhicules personnels des employés de la société ABS29 et sous la responsabilité de l'intervenant en charge de la mission.

L'employé a souscrit une assurance professionnelle dans le cadre de son activité.

Le transport d'usagers dans le cadre de nos activités nécessite obligatoirement un surcoût kilométrique de la prestation, soit 0,46 € ttc du km, comme indiqué dans le contrat de services et dans notre grille tarifaire.

Art.6. – Mesures exceptionnelles

Cas de maltraitance :

Toute suspicion d'actes de maltraitance observés doit être signalée, par écrit ou par oral, au gérant de la société ABS29 qui prendra les mesures nécessaires en s'adressant aux autorités compétentes.

Les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires.

Livret d'accueil ABS29

Des mesures de protection sont prévues pour toute personne dénonçant de tels actes, ainsi que le prévoit expressément les textes du Code de l'Action Sociale et des Familles (Art. L 313-24 cités dans la charte des Droits et Libertés de la personne bénéficiaire)

Cas d'urgence :

A la signature du contrat de services, il est établi une procédure à suivre en cas d'urgence : lieu d'hospitalisation, personne à prévenir et coordonnées du médecin traitant y sont notamment mentionnés. Il appartient à l'utilisateur ou à sa famille de faire connaître à la société sans délai les modifications qui pourraient survenir à ce propos.

« Le personnel intervenant, les usagers et leurs familles sont mutuellement tenus au respect de l'intégrité physique et morale de chacun »

.....

Je soussigné Madame, Monsieur Reconnais avoir été informé et accepte les dispositions prévues par le règlement de fonctionnement de la société ABS29.

Le À

Signature :

CODE DE DEONTOLOGIE DU SERVICE D'AIDE A DOMICILE

La déontologie du secteur affirme que le bénéficiaire est une personne, quels que soient sa situation, son état de santé physique ou psychique, son niveau d'intégration sociale, et érige en principes :

1. Une attitude générale de respect impliquant réserve et discrétion, pour tous les membres et les salariés de la société et à tout moment de la prestation du service.

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

Le respect de la personne, de ses droits fondamentaux ;

Le respect de ses biens ;

Le respect de son espace de vie privée, de son intimité, de son intégrité, de sa dignité ;

Le respect de sa culture et de son choix de vie et de son projet de vie quand il est formulé ;

Le respect de la confidentialité des informations reçues ;

Le libre accès aux informations contenues dans son dossier.

La société est attentive aux problèmes de maltraitance, aux situations pouvant mettre en danger physique ou psychologique les personnes et les enfants. Elle veille à la prévention de ces situations, et réalise un signalement lorsque nécessaire, selon des dispositions prévues et communiquées, auprès des organismes ou autorités ayant compétence pour recevoir ces informations. Tout enregistrement s'effectue sur une « fiche de signalement ».

La société prend en compte les recommandations de bonnes pratiques professionnelles validées par l'ANESM (Agence nationale de l'évaluation sociale et médico-sociale).

2. Une intervention « individualisée » selon un principe d'ajustement continu de la prestation aux besoins et attentes de la personne :

Pour offrir en permanence un service adapté à la demande du bénéficiaire, la société s'engage à veiller à une évaluation des besoins, à proposer une offre élaborée avec le bénéficiaire et à assurer, si nécessaire, une approche coordonnée avec d'autres entités, d'autres professionnels. Elle assure ainsi la transparence de son action pour le bénéficiaire. Dans tous les cas, la société veille à limiter son offre aux besoins des bénéficiaires.

3. Une relation triangulaire qui protège le bénéficiaire et l'intervenant.

Il s'agit de la relation entre la personne qui bénéficie du service, accompagnée le cas échéant par une personne de son entourage, l'intervenant qui réalise la prestation et la responsable de secteur, référent qui représente la société.

Le caractère triangulaire de cette relation assure plusieurs fonctions :

Une fonction de protection du bénéficiaire, par la responsable de secteur face à d'éventuelles pratiques non satisfaisantes ou abusives ;

Une fonction de protection de l'intervenant, en l'aidant :

- à distinguer une relation professionnelle d'une relation interpersonnelle ;

- à maintenir une juste distance professionnelle ;

- à éviter autant une relation excessivement centrée sur l'affectivité qu'une relation trop indifférente excessivement centrée sur la technicité.

La responsable de secteur veille à la bonne réalisation du service dans le respect des règles professionnelles et déontologiques.

Les thématiques de la déontologie sont :

Notées dans le manuel qualité et dans livret d'accueil salarié

Affichée dans les locaux

Rappelée dans les réunions de salariés

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

Article 1er : Principe de non-discrimination

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

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

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

Article 3 : Droit à l'information

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

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

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

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

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

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

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

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique.

La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

Article 5 : Droit à la renonciation

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le

Livret d'accueil ABS29

changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication prévue 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.

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 aidée doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé

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.

DISPOSITIONS RELATIVES A L'ABUS DE FAIBLESSE

L'abus de faiblesse est à la base une pratique commerciale qui consiste à solliciter le consommateur afin de lui faire souscrire un contrat (souvent lors d'un démarchage à domicile) en abusant de la situation de faiblesse ou d'ignorance de la personne : âge avancé, mauvais état de santé, mauvaise compréhension de la langue française...

La loi a renforcé la protection des consommateurs les plus vulnérables en créant le délit d'abus de faiblesse.

Le délit d'abus de faiblesse a été étendu à d'autres situations que la visite à domicile (articles L 122-9 et suivants du code de la consommation).

Sont concernées les personnes en situation de faiblesse. Il s'agit de personnes qui ne sont pas en mesure d'apprécier la portée des engagements qu'elles prennent, notamment en raison des ruses ou stratagèmes utilisés pour les convaincre.

Cette faiblesse peut notamment résulter d'un âge avancé, d'un mauvais état de santé, d'une mauvaise compréhension de la langue française...

Toutefois l'abus de faiblesse peut concerner des cas de vulnérabilité "momentanée" du consommateur, compte tenu des circonstances (par exemple dans une situation d'urgence).

L'engagement doit avoir été obtenu dans l'une des circonstances suivantes :

Visite à domicile ;

À la suite d'un démarchage par téléphone ou télécopie ;

À la suite d'une offre effectuée à domicile sous forme de sollicitation personnalisée à se rendre sur un lieu de vente, assortie d'avantages particuliers (cadeaux, espérances de gains, remises...);

À l'occasion de réunions ou d'excursions organisées par l'auteur de l'abus de faiblesse ou à son profit

Lorsque la transaction a été faite dans des lieux non destinés à la commercialisation du bien ou du service proposé, ou dans le cadre de foires ou de salons ;

Lorsque la transaction a été conclue dans une situation d'urgence sauf si le consommateur avait la possibilité de consulter préalablement une personne qualifiée.

Les consommateurs doivent toujours conserver leur vigilance, faire jouer la concurrence et lire attentivement les contrats avant de prendre tout engagement.

Le code pénal (article L 223-15-2) prévoit également la sanction de l'abus de faiblesse pour réparer les conséquences gravement préjudiciables d'un engagement concernant un mineur ou une personne particulièrement vulnérable (âge, maladie, infirmité, déficience physique ou psychique, grossesse), dont la vulnérabilité est apparente ou connue de celui qui commet l'abus.

Lorsque les conditions de l'abus de faiblesse ne sont pas réunies, la pratique litigieuse peut être appréhendée sous l'angle des pratiques commerciales agressives.

L'article L. 122-11 du code de la consommation définit la pratique commerciale agressive comme un comportement commercial qui consiste à solliciter de façon répétée et insistante le consommateur ou en ayant recours à une contrainte physique ou morale (violence) afin d'altérer sa liberté de choix, d'obtenir son consentement ou d'entraver l'exercice des droits qu'il tire du contrat conclu avec le professionnel.

Pour tout renseignement complémentaire, reportez-vous aux textes applicables ou rapprochez-vous d'une direction départementale (de la cohésion sociale et) de la protection des populations (DD(CS)PP).

LA MALTRAITANCE

PROTECTION DES INDIVIDUS – ABUS DE FAIBLESSE – MALTRAITANCE

Le bénéficiaire, la société, les salariées sont informées de ce qui suit :

Les actes de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires :

La mise en danger, l'agressivité, la contrainte physique ou morale, l'enfermement, le défaut d'hygiène, la privation d'alimentation, d'actes essentiels à la vie ou à la socialisation, ou tout comportement pouvant être considéré comme humiliant, sont des comportements considérés comme des actes ou situations de maltraitance et sont condamnables. Ils donneront lieu à des procédures administratives et judiciaires. Le fait de ne pas dénoncer de tels actes ou pratiques dont on a connaissance constitue de fait un comportement condamnable.

« Tout acte isolé ou répété, ou encore une absence d'intervention appropriée qui se produit dans toute relation de confiance et cause un préjudice ou une détresse chez la personne âgée (Source : OMS). Sans occulter que les cris et l'intimidation, les insultes ou injures, le fait de traiter un âgé comme un enfant, d'ignorer la personne ou de l'isoler de sa famille et de ses amis, ou de l'empêcher de s'adonner à ses activités régulières, le fait de s'immiscer dans la vie privée d'une personne âgée et/ou handicapée de façon inappropriée sont également considérés comme de la maltraitance dite psychologique.

Toute personne subissant ou étant au courant de maltraitance peut appeler au numéro vert :
« **Info maltraitance 3977** »

LISTE DES PERSONNES HABILITEES EN CAS DE LITIGE

Voir liste des noms en fin de livret.

Direction des personnes âgées et des personnes handicapées : 02.98.76.22.46.

Plate-forme maltraitance personnes âgées : 3977

Direction de la prévention des personnes et prévention des exclusions : 02 98 64 99 00

Médiateur du Conseil départemental du Finistère

Afin d'améliorer l'accueil et l'écoute du public, de rapprocher les services départementaux du citoyen et de faire vivre la démocratie participative, le Conseil départemental du Finistère a décidé d'instituer un Médiateur du Département.

En cas de besoins contacter le conseil départemental au 02.98.76.61.91.

Sa mission :

Veiller à ce que l'usager reçoive une réponse satisfaisante et motivée, tout en ne se substituant pas aux instances de recours. Il lui appartient également de veiller à ce que les procédures soient respectées, les dossiers examinés, les décisions motivées et les voies de recours existantes mentionnées. Ses fonctions de médiateur portent sur les litiges ou difficultés que rencontrent les finistériens avec les services du Conseil départemental. Il travaille en étroite collaboration, avec les conseillers départementaux pour les affaires relatives à leur canton et la direction générale des services du Conseil départemental du Finistère qui relaie les demandes du médiateur auprès des services.

NUMEROS UTILES

ABS29 : 02.98.37.65.66

Urgences 112

Police : 17

SOS Médecins 24h/24 : 36 24

Centre Antipoison : 02 99 59 22 22

Maltraitance enfants : 119

Maltraitance des personnes âgées ou handicapés : 39 77

Samu social : 115

EURL ABS29 au Capital de 7.000€ - RCS 74986767700017 – APE 8810A – Police d'assurance 6256745907

17 RUE HENRI PROVOSTIC – 29830 PLOUDALMEZEAU – ☎ 02.98.37.65.66 ☐

AGREMENT QUALITE 2012-SAP

749867677

LISTE DES DOCUMENTS REMIS AU CLIENT
--

NOM DU DOCUMENT	DATE	EMARGEMENT
Livret accueil		
Devis		
Contrat		
Flyer		
Cahier de transmission		
Liste des personnes qualifiées.		
Chartes des droits et libertés de la personne accueillie		