

LIVRET D'ACCUEIL



www.serenitarn.fr

EDITO

Vous venez de prendre contact avec notre association, ou bien vous faites partie de nos adhérents depuis déjà longtemps, et nous sommes très sensibles à la **confiance** que vous nous témoignez.

Ce livret d'accueil est destiné à vous apporter une information sur l'ensemble des services vous permettant de **vivre chez vous** et de vous **simplifier le quotidien**. Vous y trouverez une présentation rapide de notre association, les prestations et vos droits en qualité de clients.

Mais au-delà de l'accompagnement d'un service technique, nous souhaitons vous proposer **un accompagnement humain**, de qualité, conforme à nos valeurs de respect et de solidarité qui permettent de rendre les difficultés du quotidien plus supportables.

- En **accompagnant la personne** dans le respect de ses choix et en adaptant la réponse au plus juste de ses besoins.
- En apportant une **aide aux aidants**, prévenant leur épuisement et renforçant le lien social.
- En adaptant nos activités aux attentes des personnes et aux exigences des politiques nationales et locales.
- En attirant et valorisant des personnes avec des **compétences professionnelles et des qualités humaines**.

Notre ambition est d'apporter les réponses à la **hauteur de vos besoins**.

Christine CAZELLES,
Présidente



SOMMAIRE

Nos services	03
Nos agences	06
Le fonctionnement de Sérénitarn	08
Nos valeurs, vos droits	11
Charte des droits et des libertés de la personne accueillie	15

SÉRÉNITARN, Association loi 1901.

Agréée par les pouvoirs publics, « Service à la Personne » SAP 305 349 565 délivré le 18 janvier 2022 par la Préfecture du Tarn.

- Autorisée par le Conseil Départemental de l'Hérault par arrêté en date du 2 mars 2020 pour les activités relevant du droit d'opinion.
- Autorisée par le Conseil Départemental du Tarn par arrêté en date du 2 mars 2020 pour les activités relevant du droit d'opinion.
- Unité territoriale de référence : DIRECCTE – 44 bd Maréchal Lannes Cantepau – BP 18 – 81027 ALBI Cédex 9.
- Conventionnée par de nombreux organismes sociaux.
- Certifiée Cap'handéo par l'enseigne nationale Handéo.



CAP'handéo
2 rue Mozart
92110 CLICHY

contact@handeo.fr
01 43 12 19 29

Pôle Service à la Personne (SAP)

Un pôle à destination d'un public autonome, des actifs et des familles et/ou à destination des personnes souhaitant être Particuliers-Employeurs.

Aide et accompagnement à domicile

Entretien du logement et du linge, cuisine, courses ...

Téléassistance

7j/7 et 24h/24, dispositifs de téléassistance et/ou de géolocalisation, gamme de prestations complémentaires (détecteurs de chute et de fumée) pour préserver l'autonomie, sécuriser le domicile et rassurer les proches.

Pôle prévention de l'autonomie

Ce service propose, aux partenaires qui le souhaitent, d'organiser des ateliers Prévention adaptés au public concerné (séniors).

Portage de repas

Le portage de repas à domicile permet de recevoir des repas équilibrés et adaptés aux besoins nutritionnels, sans avoir à cuisiner. Les clients peuvent choisir le nombre de repas et les menus, avec une livraison généralement effectuée trois fois par semaine. Service assuré dans le sud du Tarn.

Jardinage - Bricolage

Pour des travaux courants d'entretien des espaces verts et de la maison (uniquement dans le sud du département) :

- Tondre la pelouse, tailler des haies, faire vivre le potager (bêchage, plantation, récolte ...) arroser ;
- Remplacer un flexible ou une pomme de douche, une ampoule ;
- Fixer des rampes d'appui, un tableau, peindre une petite pièce ...

Accompagnement des Particulier - Employeurs

Nous vous aidons à trouver la personne compétente pour travailler à votre domicile et correspondant à vos exigences. Nous définissons ensemble le profil de la personne, nous recherchons et vous présentons les candidats.

Nous pouvons également si vous le souhaitez, rédiger pour votre compte le contrat de travail. Nous vous assurons un suivi régulier et personnalisé (contrat de travail, bulletin de salaire, déclaration URSSAF, accompagnement rupture de contrat ...).

Pôle

Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile de personnes en Situation de Handicap (SAAD PH) et de personnes âgées (SAAD PA)

Aide et accompagnement à domicile

À destination d'un public en situation de handicap :

- accompagnement et aide dans les activités de la vie sociale et culturelle ;
- assistance aux personnes dans la réalisation des actes essentiels de la vie quotidienne ;
- entretien du logement et du linge, cuisine, courses ...

À destination d'un public âgé en perte d'autonomie (GIR 4 à 1) :

- accompagnement et aide dans les activités de la vie sociale et culturelle ;
- assistance aux personnes dans la réalisation des actes essentiels de la vie quotidienne ;
- entretien du logement et du linge, cuisine, courses ...

Pôle Répit

Le Centre d'Accueil de Jour

Le Centre d'Accueil de Jour permet d'accueillir des personnes atteintes de maladies neuro-évolutives et des personnes âgées dépendantes, à la journée, un ou plusieurs jours par semaine.

L'accompagnement qui leur est proposé est basé sur le maintien des capacités et le plaisir de recréer des liens.

Le Centre d'Accueil de Jour est situé 38 rue Albert Camus à Aussillon (arrière des bureaux de l'association).

La plateforme d'accompagnement des aidants

Sur le SUD du département, à destination des aidants naturels et des personnes dépendantes vivant à domicile, la Plateforme accompagne l'aidant tout au long de la maladie de son proche par des actions diverses (soutien psychologique à domicile, formation, groupe de parole, ...) en mettant en œuvre des projets individuels et collectifs.

Le Relayage

Ce service permet à l'aidant (conjoint, enfant, proche ...) de prendre un temps de répit. Il est relayé à son domicile, par un professionnel formé au baluchonnage, sur une période continue allant de 36h à 6 jours consécutifs.

Pôle enfance

Le Relais Petite Enfance de la Montagne Noire

L'animatrice du RPE est référente de la garde d'enfants.

Lieu d'information, de rencontre et d'échange sur l'accueil du jeune enfant, le Relais Petite Enfance (RPE), anciennement Relais Assistant Maternel (RAM), est un service de proximité destiné aux parents employeurs ou en recherche de mode de garde, aux assistants maternels et aux gardes d'enfant à domicile.

- **L'information et l'accompagnement des familles :**
 - Informer les familles sur l'ensemble des offres d'accueil du territoire ;
 - Informer sur le coût des modes d'accueil, les aides et les démarches à effectuer ;
 - Favoriser la mise en relation entre les parents et les assistantes maternelles ;
 - Accompagner les parents dans l'appropriation du rôle de Particulier Employeur ;
 - Valoriser « monenfant.fr » et répondre aux demandes en ligne.
- **L'information et l'accompagnement des professionnels :**
 - Informer les professionnels ;
 - Proposer des temps d'échange et d'écoute ;
 - Organiser des ateliers d'éveil, ayant pour but de faciliter la socialisation des enfants accueillis par les assistants maternels et gardes à domicile ;
 - Accompagner le parcours de formation continue ;
 - Lutter contre la sous-activité subie des assistantes maternelles ;
 - Promouvoir le métier d'assistante maternelle.

Matinées d'animations : 3/4 fois par semaine

Accueil administratif et permanence téléphonique :
le lundi, mardi, jeudi de 13h30 à 17h et le mercredi de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h.

1350 avenue de Toulouse - 81200 AUSSILLON

Tél : 05.63.97.70.40 @ : rpe.montagnenoire@serenitarn.fr

NOS AGENCES

Afin d'assurer l'adéquation du service à domicile à vos besoins et définir l'intervention correspondant à votre demande, **un suivi personnalisé** sera effectué par l'un de nos responsables de secteur.

SÉRÉNITARN soutient à domicile un peu plus de **2 300 personnes dans le territoire tarnais**. Son siège social est basé à **Aussillon**, 3 agences viennent compléter la couverture du département : **Albi, Castres, Rabastens**.



SÉRÉNITARN peut aussi, en fonction de la demande intervenir sur les communes du département de l'**Hérault limitrophes au département du Tarn** (Courniou, Ferrals les Montagnes, les Verreries de Moussans, Riols, St Pons de Thomières).

NOS AGENCES

Siège social

**1350 avenue de Toulouse
81200 AUSSILLON**

Tél : 05 63 97 70 40

Fax : 05 63 61 13 39

contact@serenitarn.fr

Horaires d'ouverture :

Du lundi au vendredi de 8h00 à 12h00
et de 13h30 à 17h30

Agence Castres

**22 rue Mérigonde
81100 CASTRES**

Tél : 05 63 72 25 00

Fax : 05 63 72 21 35

contact@serenitarn.fr

Horaires d'ouverture :

Du lundi au vendredi de 8h00 à 12h00
et de 13h30 à 17h30

Agence Albi

**Bâtiment L2 avenue Maréchal Juin
81000 ALBI**

Tél : 05 63 43 25 00

Fax : 05 63 47 96 80

contact@serenitarn.fr

Horaires d'ouverture :

Du lundi au vendredi de 8h00 à 12h00
et de 13h00 à 17h00

Agence Rabastens

**11 place Saint-Michel
81800 RABASTENS**

Tél : 05 63 97 75 75

Fax : 05 63 61 13 39

contact@serenitarn.fr

Horaires d'ouverture :

Lundi – Mardi et vendredi de 8h30 à 12h00
et de 13h00 à 17h15

Jeudi de 8h à 12h et de 13h30 à 17h30

Fermée le mercredi

***Nous sommes en capacité de
répondre 7j / 7 et 24h / 24.***

***Une astreinte téléphonique est
assurée en dehors des heures
d'ouverture des bureaux.***

***En cas d'urgence, le numéro de
l'astreinte est communiqué sur le
répondeur de l'agence.***

Le fonctionnement de SÉRÉNITARN

Précisions lexicales

Les termes « personne accompagnée », « usager », « client » désignent les personnes chez lesquelles ou pour lesquelles Sérénitarn effectue des prestations. Le terme « Responsable de Secteur » désigne la personne référente sur un secteur donné.

1 – Les intervenants à domicile

Le personnel intervenant est recruté par le service des ressources humaines au cours d'un entretien de sélection préalable qui permet d'évaluer les compétences et qualifications requises. Nous veillons à recruter des personnes qualifiées et/ou expérimentées capables de s'inscrire dans notre projet de service et notre certification Handéo. Le Responsable de Secteur assure le suivi des salariés de son secteur. Pour garantir la professionnalisation de nos intervenants, l'association organise et privilégie la formation continue, afin qu'ils puissent répondre efficacement aux situations les plus complexes.

Nos intervenants à domicile sont soit : aide à domicile ou auxiliaire de vie.

2 – Les Responsables de Secteur

Le Responsable de Secteur analyse la demande, oriente et conseille le demandeur, il évalue les besoins de la personne à domicile et définit avec elle le plan d'aide le plus adapté. Il assure la mise en œuvre de l'intervention et son suivi en mobilisant les ressources humaines nécessaires (visites, réunions de concertation, ...).

Il évalue régulièrement l'intervention ainsi que les aides humaines et techniques existantes.

Le Responsable de Secteur est la personne référente du service proposé. Il joue un rôle d'interface entre les clients, les intervenants à domicile et l'association. Pour tout changement à apporter, remarque à faire, il faut s'adresser au Responsable de Secteur.

Dans le cadre de la certification Handéo, SÉRÉNITARN s'engage à prioriser :

- l'accueil ;
- l'analyse de la demande ;
- l'offre de service ;
- la préparation et la réalisation du service ;
- l'évaluation de votre satisfaction et la mise en place d'actions correctives s'il y a lieu ...

3 – La prise en charge de votre demande

L'accueil

Il est assuré pendant les heures d'ouverture, il est personnalisé.

L'analyse de la demande

Afin d'assurer l'adéquation du service à domicile à vos besoins et définir l'intervention correspondant à votre demande, le Responsable de Secteur se déplace à domicile.

Dans les situations de dépendances, la visite à domicile permet une appréciation de votre environnement, de vos conditions de vie ainsi que de vos difficultés.

L'offre de service

Durant la visite à domicile, le Responsable de Secteur vous proposera :

- l'ensemble des services dont vous pouvez bénéficier et les tarifs ;
- les éventuelles possibilités de prise en charge financière et les formalités afférentes (caisses de retraite, Conseil Départemental, mutuelles, ...) ;
- une explication sur l'organisation administrative de l'association en soulignant les limites et les contraintes liées à la gestion des plannings et des contrats de travail des intervenants ;
- les modalités de prise en charge et un devis gratuit.

Le Responsable de Secteur élabore le dossier et le transmet aux organismes concernés. Il vous remettra et vous fera signer les documents nécessaires. L'intervention peut être mise en place dès la signature du contrat (prestataire ou particulier employeur).

Vous avez la possibilité de vous rétracter dans un délai de 14 jours.

Préparation et réalisation du service

Après évaluation de vos besoins, le Responsable de Secteur vous propose l'intervenant adapté à la situation, ainsi que le planning. L'intervenant est informé de sa mission par le Responsable de Secteur. L'association a mis en place pour le service prestataire un outil de télégestion (smartphone + badge) qui permet à l'intervenant de valider en temps réel le début et la fin de l'intervention et d'accéder aux informations utiles à la mission.

Continuité de service

Nous assurons une continuité de service. En cas d'absence prévisible (congrés payés, formation, ...) et d'absence imprévisible (maladie, accident du travail) de votre intervenant, le Responsable de Secteur organise le remplacement.

Toutefois, il se peut que les interventions soient légèrement décalées ou reportées. Un remplacement vous sera systématiquement proposé.

En cas d'absence de votre Responsable de Secteur, un relais est organisé au sein de l'association. Une astreinte téléphonique est assurée en dehors des heures d'ouverture des bureaux tous les jours de la semaine et le week-end.

Suivi de l'intervention

Le Responsable de Secteur assure un suivi individualisé, soit par téléphone, soit lors d'une visite à votre domicile au moins une fois par an. Dans tous les cas, ce suivi est fait en concertation avec le client ou son référent et éventuellement le financeur et les autres intervenants (IDE, SIAD, Docteurs).

Lors de sa prise en charge dans un établissement ou un service social ou médico-social, il est proposé à la personne majeure accueillie de désigner, si elle ne l'a pas déjà fait, une personne de confiance définie à l'article L. 1111-6 du code de la santé publique.

Lorsqu'un besoin de soins d'hygiène et de soins infirmiers est identifié, le Responsable de Secteur vous mettra en relation avec les professionnels habilités : Services de Soins Infirmiers A Domicile.

Une évaluation plus fréquente peut être envisagée suite à une aggravation de l'état de santé, absence de l'aidant ou réajustement du plan d'aide. L'intervenant peut également faire remonter des informations au Responsable de Secteur lors des réunions d'équipes ou par téléphone.

Le Responsable de Secteur doit :

- veiller à la bonne réalisation du service et à son adaptation à l'évolution de la situation ;
- être à l'écoute et assurer un dialogue permanent avec le client ;
- coordonner le travail des intervenants à domicile, sur une même situation.

En cas de litige avec le service, le client peut exercer un recours auprès de la direction en demandant un entretien personnel.

En cas de conflit non résolu avec le client, l'association propose à ce dernier, pour faire valoir ses droits, de faire appel à une personne qualifiée recensée dans une liste établie par le Préfet du Tarn et le Président du Conseil Départemental conformément à l'article L.311-5 du code de l'action sociale et des familles.

La liste officielle des médiateurs de la Consommation référencés est disponible à l'accueil des agences et sur le site internet : <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/mediateurs-references>

Modalités d'intervention

L'intervenant à domicile :

- est tenu à une obligation de discrétion ;
- intervient au domicile en présence du client, sauf si le contraire a été défini en début d'intervention ;
- n'accepte pas les clés du domicile sauf si celles-ci ont été remises au service administratif après signature du document de « décharge de remise et restitution des clés ».

Le client doit :

- mettre à disposition de l'intervenant à domicile du matériel adapté et en parfait état de marche, ainsi que les produits nécessaires à l'entretien du logement ;
- fournir des gants de ménage ;
- prévenir le service administratif en cas d'absence, lorsque celle-ci est prévue à l'avance.

Toute absence non signalée dans les 48 heures précédant l'intervention, sauf cas de force majeure (hospitalisation), entraînera la facturation de l'intervention.

Le service peut, à tout moment, être amené à appeler le salarié sur son lieu de travail.

Pour les prestations nécessitant l'intervention de plusieurs salariés, un cahier de liaison est mis en place.

4 – Le Centre Accueil de Jour & la Plateforme de Répit et d'accompagnement des aidants

L'accueil de jour est une structure à caractère médico-social, qui vise à accompagner dans leur projet de vie les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou de troubles apparentés.

- L'Accueil de Jour peut permettre de conserver une vie sociale, d'atteindre un mieux-être physique et psychique, de renforcer l'estime de soi autour d'activités variées.

La Plateforme de répit et d'accompagnement des aidants permet de soutenir les familles et d'améliorer les conditions de la vie à domicile, quand celle-ci devient difficile.

Animé par une équipe de professionnels, l'Accueil de Jour joue également un rôle de veille et d'alerte quant à l'état de santé des personnes accueillies. L'Accueil de Jour peut être un lieu de préparation à la séparation dans la perspective d'un hébergement en établissement.

L'admission

Elle est prononcée par une commission d'admission, après entretien de l'infirmière ou de la Responsable avec la personne et sa famille. Une période d'habituance est proposée à la personne accueillie avant la constitution du dossier définitif, la signature du règlement de fonctionnement et l'élaboration du document individuel de prise en charge.

La vie à l'Accueil de Jour

Le temps d'accueil et d'animation commence à 10h00 et se termine à 17h00. La structure organise les transports domicile / accueil de jour et peut donc, en fonction de l'éloignement des domiciles imposer des jours de fréquentation. Toutefois, l'équipe recherche des solutions avec la famille afin de rendre l'accueil de jour accessible à toute personne qui le souhaite. Le déjeuner est servi au sein de l'accueil de jour, en compagnie du personnel.

Un personnel qualifié

La Responsable du Pôle Répit supervise l'activité du Centre d'Accueil de Jour et de la Plateforme de répit et d'accompagnement des aidants.

L'équipe assure l'accueil des personnes et propose des réponses et des animations adaptées à leurs besoins et à leurs attentes. Elle crée des liens avec les personnes accueillies et les soutient dans les gestes quotidiens. Elle détermine des objectifs pour l'accompagnement des personnes et en effectue le suivi. Elle a un rôle de veille vis-à-vis des personnes accueillies. Elle est à l'écoute des familles et les implique dans l'accompagnement de leur parent.

Des locaux adaptés

- un espace cuisine ;
- un espace de repos ;
- un espace d'animation ;
- un espace de restauration ;
- des sanitaires adaptés ;
- un jardin.

Toutes les pièces sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Une prestation de qualité

L'association s'engage à assurer aux personnes aidées un suivi individualisé, favorisant leur autonomie et leur socialisation, adapté à leurs souhaits et besoins et respectant leur liberté de choix.

Des actions de prévention et d'information sont développées en leur direction, celle de leurs représentants ou de leurs proches, en vue d'améliorer la qualité de leur prise en charge.

Les salariés de l'Accueil de Jour peuvent être amenés à participer à différentes formations, permettant de développer leurs compétences professionnelles. Par ailleurs, un soutien psychologique est proposé par l'association aux professionnels confrontés à des situations difficiles.

De nombreuses actions d'aide aux aidants sont organisées par la Plateforme d'accompagnement et de répit, individuelles ou collectives, à domicile ou à proximité de celui-ci.

Respect, liberté et sécurité

L'Accueil de Jour est un lieu chaleureux, mais stimulant. Le travail réalisé repose sur la restitution de la dignité de la personne présentant des troubles cognitifs et comportementaux.

L'équipe est vigilante à conserver à la personne son statut d'adulte communicant, et ce, à tous les stades de la maladie. Elle apporte une aide pour les actes de la vie quotidienne qui le nécessitent, sans surprotection inutile et dans le respect de la dignité de chacun.

5 – Facturation

Individualisée, la facture vous sera adressée mensuellement. Vous pouvez la régler soit par prélèvement automatique de préférence, par chèque, en espèces ou en CESU préfinancés.

Chaque année, nous vous ferons parvenir une attestation de versement qui pourra vous servir à obtenir une réduction d'impôt ou un crédit d'impôt.

L'agrément préfectoral de SÉRÉNITARN permet une défiscalisation de 50 %.

Selon le service auquel vous faites appel, le mode de facturation est différent.

Service prestataire

Aide à domicile, jardinage, accueil de jour, ... : les factures vous sont adressées par courrier ou par courrier électronique, le mois qui suit la prestation. Cela signifie que les heures facturées sont celles du mois précédent.

Service Particulier-Employeur

Dans ce cadre, vous êtes employeur de votre intervenant et devez lui verser directement son salaire. Avant le 10 du mois, vous recevrez par courrier ou par courrier électronique, le bulletin de salaire et notre facture qui intègre les frais de gestion et le cas échéant, les charges sociales que nous reverserons à l'URSSAF.

6 – Les assurances

Pour tous les services (hors service du Particulier-Employeur) :

Une assurance responsabilité civile couvre tous les dégâts que l'aide à domicile pourrait occasionner, par inadvertance, pendant les interventions à votre domicile, avec l'accord préalable de l'assurance et application d'une franchise.

Une assurance AUTO-MISSION couvre les déplacements de l'aide à domicile dans le cadre de son intervention, de même que l'accompagnement de la personne aidée en voiture (responsabilité civile, protection juridique).

Dans le cadre du service Particulier-Employeur :

Une assurance prend en charge les dégâts occasionnés par votre employé(e), avec application d'une franchise à votre charge.

7 – Le service Particulier-Employeur

Vous êtes employeur à domicile ou bien vous souhaitez le devenir, le service Particulier-Employeur peut vous aider dans vos démarches, du recrutement jusqu'à l'élaboration du contrat, ponctuellement ou dans la durée. Plusieurs options peuvent vous être proposées : simple recrutement, aide à la rédaction du contrat de travail, des déclarations sociales, aide au remplacement en cas d'absence de votre employé(e), ...

2 Responsables de secteur du service Particulier-Employeur vous accompagnent dans les locaux de SÉRÉNITARN : 1 gère le secteur d'Aussillon / Castres et 1 gère le secteur d'Albi / Rabastens).

8 – Coordonnées Conseil Départemental et Agence Régionale de Santé

Conseil Départemental

Maison Départementale de l'Autonomie (MDA) :

10 rue des Trois Tarn
81000 ALBI
05 81 27 70 07

Ou Hôtel du Département :

Lices Georges Pompidou
81013 ALBI Cédex 9
05 63 45 64 64

ARS Occitanie

Agence Régionale de Santé Occitanie :

26-28 Parc Club du Millénaire
1025 rue Henri Becquerel
CS 30001
34067 MONTPELLIER Cédex 2

Services Régionaux de Toulouse :

10 chemin du Raisin
31050 TOULOUSE Cédex 9
www.ars.occitanie.sante.fr

NOS VALEURS

Nos principes éthiques commandent une attitude générale de respect envers le client. Elle implique réserve et discrétion pour tout membre de l'entité et à tout moment de la prestation du service. Cette attitude se décline en prenant en compte tout l'éventail des droits du clients :

- Le respect de la personne, de ses droits civiques, de ses opinions et convictions notamment politiques, et de ses croyances religieuses ;
- Le respect de son espace de vie privée, de son intimité, de son intégrité, de sa dignité, de ses biens ;
- Le respect de sa culture, de son choix de vie et de son projet de vie quand il est formulé ;
- Le respect de la confidentialité des informations confiées à l'entité ;
- Le droit au libre accès aux informations contenues dans son dossier et leur éventuelle rectification.

L'entité garantit la protection du personnel vis-à-vis du harcèlement ou toutes formes de discrimination. Elle doit s'assurer que l'ensemble de ces principes éthiques est : retranscrit et diffusé sous forme adaptée aux clients et au personnel de l'entité mis en œuvre par l'ensemble du personnel.

SÉRÉNITARN s'engage à inscrire son action dans un cadre lui permettant de veiller à :

- L'application opérationnelle de ses principes éthiques ;
- Des conditions propices à l'écoute et à l'expression du client ;
- Une transparence du contenu et/ou des objectifs de l'intervention pour le client, afin de garantir à tout moment sa compréhension, son consentement éclairé et son choix, tout en tenant compte des décisions de justice et des mesures de protection judiciaire ;
- Une approche globale et coordonnée lorsque la situation le nécessite ;
- L'élaboration d'une prestation individualisée par une implication et une participation du client et/ou de son représentant légal ;
- Un ajustement continu de la prestation aux besoins et attentes du client ;
- Une juste distance professionnelle visant à éviter autant une relation excessivement centrée sur la technicité qu'une relation excessivement centrée sur l'affectivité.

NOS VALEURS

Nous nous engageons :

- à assurer une relation triangulaire entre le client, l'intervenant et « un référent » représentant l'entité dans un souci de protection des personnes ;
- à conseiller les personnes aidées pour l'accès aux multiples financements de l'Aide à Domicile ;
- à respecter nos obligations d'employeurs : respect des conventions collectives, dialogue avec le personnel afin qu'il soit partie prenante du projet associatif et du projet de service, professionnalisation par la formation continue ;
- à développer et favoriser une démarche Qualité.

Nous plaçons la personne aidée au cœur de notre mission. En coordination avec l'ensemble des partenaires, nous veillons à ce que la personne soit pleinement informée des dispositifs mis en place à son égard.

Une enquête de satisfaction annuelle permet d'associer la personne accompagnée au fonctionnement du service et d'évaluer la qualité des prestations proposées.

Les clients sont invités à participer à l'Assemblée Générale de l'Association une fois par an.

L'association est attentive aux problèmes de maltraitements, aux situations pouvant mettre en danger physique ou psychologique les personnes. Elle veille à la prévention de ces situations et réalise un signalement lorsque nécessaire selon les dispositions prévues et communiquées, auprès des organismes ou autorités ayant compétence pour recevoir ces informations.

La bientraitance est une priorité pour tous les professionnels.

C'est une culture qui vise à promouvoir le bien être des personnes en gardant présent à l'esprit le risque de maltraitance .

Promouvoir la bientraitance et le respect c'est :

1 Développer une culture de la bientraitance :

- en suivant les Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles
- en sensibilisant et formant les professionnels à la bientraitance

2 Renforcer la lutte contre la maltraitance :

- en facilitant les signalements de maltraitance
- en luttant contre l'exclusion
- en développant une dynamique de gestion des risques dans le cadre de la démarche Qualité

En cas de difficulté, voici le numéro national contre la maltraitance des personnes âgées ou en situation de handicap : 3977 association ALMA (Allô Maltraitance qui a un rôle d'écoute et d'information, d'orientation ou alma.81@wanadoo.fr)

La maltraitance vise toute personne en situation de vulnérabilité lorsqu'un geste, une parole, une action ou un défaut d'action compromet ou porte atteinte à son développement, à ses droits, à ses besoins fondamentaux ou à sa santé et que cette atteinte intervient dans une relation de confiance, de dépendance, de soin ou d'accompagnement.

Une procédure interne définit les modalités de signalement.

SÉRÉNITARN est sensibilisée à cette problématique, et met une priorité à la prévention de la maltraitance selon 4 axes :

- Faciliter le repérage, l'alerte et le traitement des risques et situations de maltraitance
- Accompagner les professionnels
- Améliorer la connaissance de ces phénomènes complexes
- Favoriser une culture d'un accompagnement bientraitant

Une version adaptée à la compréhension de chacun est disponible sur le site :

www.serenitarn.fr

VOS DROITS

SÉRÉNITARN est amenée à recueillir et à conserver dans un dossier des informations personnelles vous concernant et notamment sur votre état de santé, afin de vous garantir la prise en charge la plus adaptée à votre situation.

L'ensemble des informations qui viendront à la connaissance de notre structure vous concernant sont protégées par le secret professionnel prévu par l'article L.1110-4 du Code de la santé publique.

Conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables, vous disposez, sous certaines conditions, d'un droit de rectification d'effacement de ces informations ou du droit de vous opposer ou de limiter leur utilisation. Toutefois, l'exercice de ce droit n'est possible que s'il n'entrave pas l'exercice des missions du service tel que le définit la réglementation applicable.

Le dossier contenant les informations vous concernant sera conservé en principe pendant 5 ans à compter de la date de notre dernière intervention.

Conformément à la législation en vigueur, les professionnels de SÉRÉNITARN peuvent échanger entre eux des informations relatives à une même personne prise en charge, à condition qu'ils participent tous à sa prise en charge et que ces informations soient strictement nécessaires à la coordination, à la prévention ou à son suivi médico-social. Seules les informations correspondant au périmètre des missions de chaque professionnel pourront être transmises. Ces informations sont réputées confiées par la personne aidée à l'ensemble de l'équipe.

Le partage d'information avec des professionnels d'autres structures que SÉRÉNITARN, nécessaires à la prise en charge d'une personne, requiert son consentement préalable recueilli dans le document de contractualisation correspondant au service. Seules les informations strictement nécessaires à la prise en charge seront communiquées.

Mention RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données)

Depuis le 25 mai 2018, obligation est faite de se conformer à la nouvelle réglementation sur la protection des données personnelles (RGPD) en renforcement de la loi du 6 janvier 1978 modifiée dite « Informatique et Liberté ».

SÉRÉNITARN a désigné un Délégué de la Protection des Données (DPD) en charge de la conformité au RGPD et déclaré à la Commission Nationale Informatique et Liberté (CNIL).

La signature du contrat de prestation vaut consentement au traitement des données vous concernant. Toutefois, le client bénéficie d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui le concernent. Il peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant et s'adresser au DPD.

Charte des droits et des libertés de la personne accueillie

J.O. n°234 du 9 octobre 2003, page 17250.

Ministère de la santé, de la famille et des personnes handicapées.
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 : 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 qui oeuvrent 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 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, 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 : Droit au respect des liens familiaux

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.

 sérénitarn
Réseau **UNA**

