



**SAD LE LIEN**  
Service Autonomie à Domicile

# LIVRET D'ACCUEIL DE LA PERSONNE ACCOMPAGNEE

## Service Autonomie A Domicile LE LIEN

SIRET : 330 231 309 00031

FINESS : 340 78 9767

Association Loi 1901

Financement : ARS/Conseil Départemental

Tél : 04 67 52 18 18

[sad@associationlelien.fr](mailto:sad@associationlelien.fr)

**Adresse – 912 rue de la Croix Verte, Miniparc 2, Bâtiment 5 – BP 4478  
34 198 MONTPELLIER Cedex 5**

# Table des matières

<b>Mot d'accueil de la Présidente des associations</b>	<b>2</b>
<b>Présentation du SAD</b>	<b>3</b>
<b>Le SAD, une histoire à deux</b>	<b>4</b>
<b>Nos instances de gouvernance</b>	<b>6</b>
<b>Les conseils d'administration</b>	<b>6</b>
<b>Nos secteurs d'intervention</b>	<b>7</b>
<b>Le rôle de nos intervenants</b>	<b>9</b>
<b>Les étapes de la prise en charge</b>	<b>11</b>
<b>Les engagements qualité de notre SAD</b>	<b>14</b>
<b>Vos droits en tant qu'utilisateur</b>	<b>15</b>
<b>Nos partenaires</b>	<b>19</b>
<b>Assurances souscrites par le SAD</b>	<b>20</b>
<b>Notice d'information relative à la désignation de la personne de confiance</b>	<b>21</b>
<b>Annexes</b>	<b>24</b>
<b>Annexe 1 : Les principales missions de la personne de confiance</b>	<b>24</b>
<b>Annexe 2 : Information sur l'échange d'informations et consentement au partage d'informations</b>	<b>30</b>
<b>Annexe 3 : Liste des personnes qualifiées</b>	<b>34</b>
<b>Annexe 4 : Mes directives anticipées</b>	<b>35</b>
<b>Annexe 5 : Informations concernant la protection des données personnelles</b>	<b>38</b>
<b>Annexe 6 : Résumé projet de service 2024-2028</b>	<b>39</b>
<b>Annexe 7 : Charte de bienveillance</b>	<b>40</b>
<b>Annexe 8 : Charte des droits et libertés de la personne accueillie</b>	<b>42</b>
<b>Règlement de fonctionnement</b>	

# Mot d'accueil de la Présidente Fondatrice des associations



Le Lien Soins et Le Lien Services sont deux Associations qui travaillent ensemble depuis 20 ans. Elles ont pour vocation d'aider les personnes en perte d'autonomie à demeurer dans leur lieu de vie.

Une équipe de professionnels multidisciplinaire leur apporte chaque jour, les soins, l'aide et les accompagnements nécessaires avec le même souci d'efficacité et la même énergie.

La vie intime, sociale, et la liberté de choix de la personne sont avant tout préservées.

Apporter un véritable soutien moral et physique aux personnes âgées, handicapées ou malades constitue principalement la vocation du Service Autonomie à Domicile – SAD.

Fort de notre expérience de plus de 30 ans, nous partons d'un réel acquis nous permettant de conforter nos actions au travers de solutions individualisées pour chaque personne. Le SAD renforcera ses actions au travers un volet « Préventions ».

Présidente fondatrice, j'œuvre depuis 1983, au service de tous, pour le bon fonctionnement de la structure. Je veille à son dynamisme et au respect de l'éthique.

Rose-Marie DAUVERCHAIN

Présidente-Fondatrice

# Présentation du SAD

Les bureaux et standard téléphonique sont ouverts :



**Du lundi au vendredi de 8h à 17h**

Une astreinte téléphonique permet une continuité de service : **Tous les jours de 7h à 20h**

Par courrier : 912 rue de la Croix Verte, Miniparc 2,  
Bâtiment 5

BP 4478 - 34 198 MONTPELLIER Cedex 5

Par téléphone au 04.67.52.18.18



BUS Ligne 6 – Direction Euromédecine – Arrêt Antenne.



Tramway Ligne 1 - Direction Mosson – Arrêt Occitanie, puis à la station, quitter le tramway pour prendre la ligne de bus 6.



En voiture – prendre la direction du Nord-Est de Montpellier (quartier Hôpitaux-Facultés par la Route de Ganges) et suivre la direction du Parc Euromédecine.



Par Internet à l'adresse : [SAD@associationlelien.fr](mailto:SAD@associationlelien.fr)

En visitant notre site Internet : <http://www.associationlelien.fr>



Au rond-point de la Lyre, prendre la sortie du supermarché Casino, longer son parking puis dans la montée, prendre la première rue à droite : la rue de la Croix Verte. Le n°912 se situe au bout de la rue sur la gauche.

Un parking gratuit se trouve devant le bâtiment.

# Le SAD, une histoire à deux...

Le SAD est porté par deux associations présidées par une même Présidente – Rose-Marie DAUVERCHAIN, Le Lien **SSIAD** et Le **Lien Services** qui ont toujours travaillé ensemble au sein de mêmes locaux.

**1983** Rose-Marie DAUVERCHAIN crée l'association « **Le Lien** » **Service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD)** dont elle est Présidente.

Cette association se veut être un lien entre le secteur hospitalier et la médecine de ville, pour une prise en charge harmonieuse, avec le souhait de travailler en étroite collaboration avec le secteur infirmier libéral, par l'établissement de conventions. L'association est un des premiers services à mettre en place un tel partenariat.

**1984** Autorisation du SSIAD pour 50 places sur le territoire Nord de Montpellier, puis 15 places supplémentaires en **1985**.

**1990** Le SSIAD obtient 10 places sur Lunel, puis 5 places supplémentaires en **1994**.

**1993** Dans un souci d'aider les personnes malades dans leur globalité, il apparaît indispensable de les soutenir non seulement dans leurs activités courantes (aide au lever, à la toilette, à l'habillage, à la prise des repas, ...) mais également dans leurs activités quotidiennes (ménage, démarches administratives...).

A la suite des lois encadrant « les emplois familiaux » et pour répondre aux demandes d'aide aux actes de la vie courante (activités ménagères, accompagnement...), Rose-Marie DAUVERCHAIN crée l'association « **Le Lien Services** », **Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (SAAD)**.

**1997** Face à une forte demande de personnes en perte d'autonomie et/ou de personnes malades, Le Lien Services demande l'agrément qualité et intervient auprès des publics les plus fragilisés.

**2001** Le service de Montpellier s'agrandit de 15 places sur les communes de Palavas, Lattes et Pérols.

**2002** Le SSIAD Le Lien est saisi par la DDASS pour la prise en charge de personnes handicapées à titre expérimental.

**2002** La mise en place par le Conseil général de l'APA a conduit au fort développement de l'activité prestataire pour le SAAD.

**2004** Le SSIAD Le Lien s'inscrit dans une démarche qualité pour l'obtention de la Norme NF X 050-56.

**2005** Extension du service pour 15 places personnes âgées (5 places sur Lunel, 10 places sur Montpellier). Les 5 places personnes handicapées en expérimentation deviennent pérennes.

**2007** Le **SSIAD Le Lien** et le **SAAD Le lien Services** signent une convention de services.

**2009** Le Lien SSIAD est retenu pour le Projet Plan ALZHEIMER 2008-2012. L'Equipe Spécialisée Alzheimer à Domicile (ESAD) ouvre en **2010**.

**2010** Obtention de la marque NF X50- 056 Service aux Personnes à Domicile (NF 311).

**2011** Le **SSIAD Le Lien** et le **SAAD Le lien Services** signent une convention de partenariat.

**2015** La loi du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement met en place des expérimentations d'une nouvelle forme de SAD assurant des prestations d'aide, d'accompagnement et des soins au domicile des personnes fragiles. La loi donne également la possibilité à ceux-ci de mettre

en place des actions de prévention financées dans le cadre de la conférence des financeurs de la prévention de la perte d'autonomie.

2016 Afin de toujours mieux répondre aux besoins du territoire, le **SSIAD Le Lien** et le **SAAD Le lien Services** se positionnent ensemble sur un projet de création d'un SAD et sont retenus pour une expérimentation de deux années, pouvant donner lieu à une pérennisation du service.

2017 Création d'une Equipe Spécialisée de Prévention des Risques (ESPR) : thèmes sélectionnés – Nutrition – Sommeil – Tablettes tactiles.

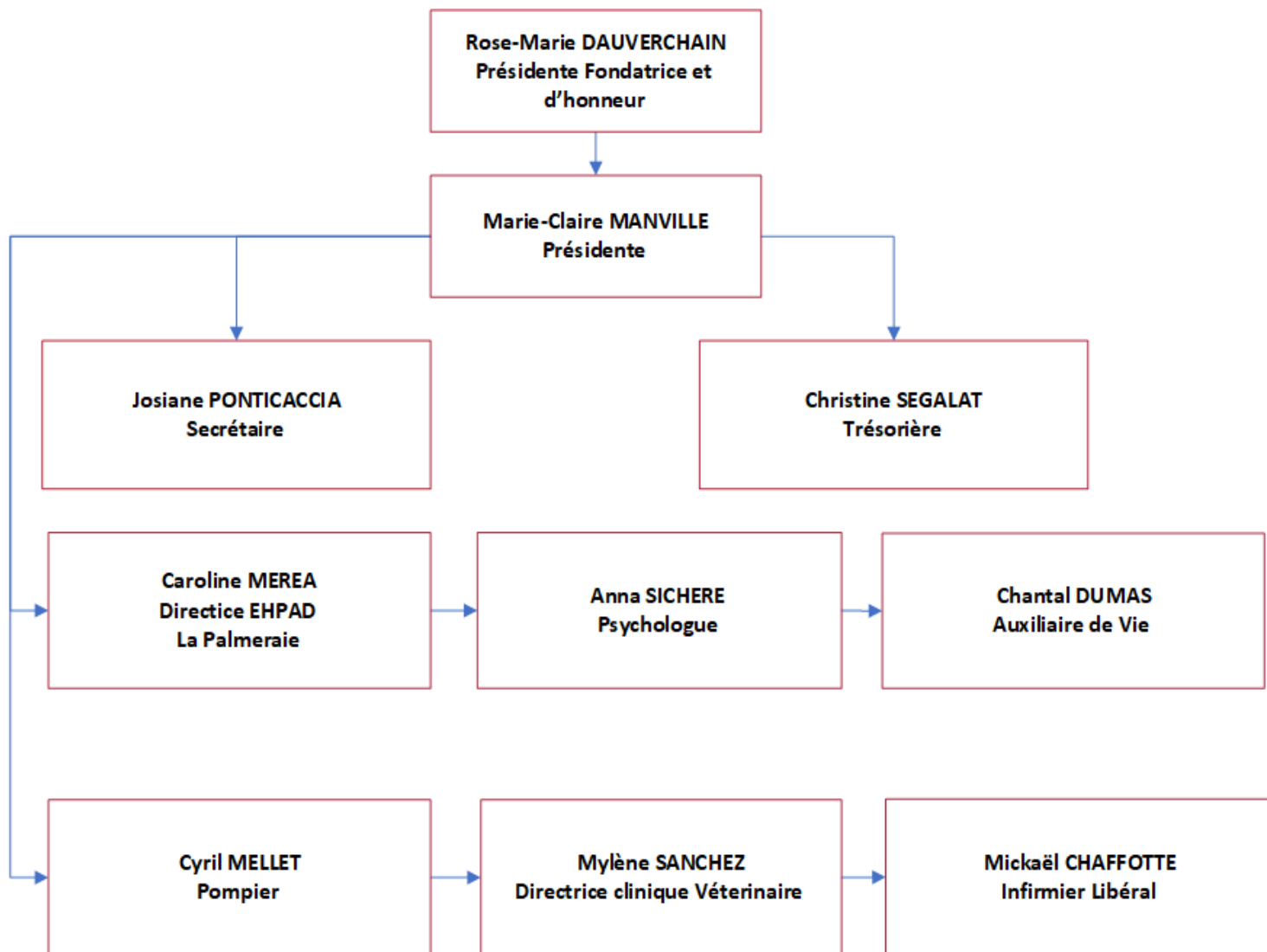
2021 Election d'une nouvelle Présidente : Madame Marie-Claire MANVILLE.

2023 Les structures du SAD expérimental formé en 2016 sont réputés autorisés SAD aide et soins, mais ils doivent se conformer à un cahier des charges national et former avant le 30 juin 2025 une entité juridique unique.

2025 Fusion absorption : Le SSIAD Le Lien absorbe le Service d'aide à domicile Le Lien Services.

# Nos instances de gouvernance

## Le conseil d'administration



# Nos secteurs d'intervention

Equipe de soins  
Personnes âgées

Equipe Aide et  
Accompagnement

ESA  
Equipe Spécialisée  
Autonomie

Equipe Soins  
Personnes handicapées

Montpellier    Montferrier    Clapiers    Jacou  
Castelnau    Le Crès    Grabels    Saint Gély du Fesc  
Juvignac    Saint Jean de Védas    Lattes  
Palavas    Pérols    Lunel    Saint Clément de Rivière

# Une équipe à votre écoute



**Intervenants libéraux sous convention  
(IDE, Pédicures, Kinésithérapeutes, Orthophonistes, Diététiciens,  
Psychologues...)**

# Le rôle de nos intervenants

## L'aide-soignant(e)

Diplômé(e) (CAFAS- DEAS), l'aide-soignant(e) fait partie intégrante de l'équipe pluridisciplinaire. Il/Elle a pour mission de mener le patient au maximum de son autonomie.

Ses tâches principales sont :

- D'assurer les soins d'hygiène et de confort du patient,
- De participer à la surveillance de l'état de santé physique et moral du patient et d'en informer l'infirmière coordinatrice aussi souvent que nécessaire, mais au minimum, une fois par semaine,
- De stimuler et mobiliser les patients afin de maintenir leur autonomie,
- D'aider à l'élaboration des plans de soins, sous la responsabilité de l'infirmière coordinatrice,
- De participer à la tenue du dossier de soins (recueil de données et transmissions fiables par écrit,
- De contribuer à l'établissement d'une relation de qualité avec le bénéficiaire et son entourage,
- De rechercher l'amélioration de la qualité de la prestation.

## L'infirmier - ère (bureau)

Diplômé(e) d'état, l'infirmier - ère fait partie intégrante de l'équipe pluridisciplinaire.

Ses principales missions sont :

- D'organiser les prises en charge en accord avec l'infirmier coordinateur
- De dispenser des soins de nature technique, relationnelle ou éducative
- D'élaborer les plans de soins
- D'encadrer les aides-soignants
- D'ajuster les prises en charge en fonction de l'évolution de l'état de santé des patients.

## L'infirmier - ère à domicile

Diplômé(e) d'état, l'infirmier - ère fait partie intégrante de l'équipe pluridisciplinaire.

Ses principales missions sont :

- De dispenser des soins de nature technique, relationnelle, et éducative
- De superviser et/ou réaliser des soins d'hygiène et de nursing, d'alimentation
- D'ajuster les prises en charge en fonction de l'évolution de l'état de santé des patients.

## L'infirmier coordonnateur, référent(e) SAD

Responsable de l'équipe du SOINS et de l'ESAD, l'IDEC conduit :

- Les activités de coordination du fonctionnement interne du service, notamment :
  - L'accueil des personnes aidées et de leur entourage,
  - L'évaluation des besoins en soins de ces personnes au moyen de visites à leur domicile, afin d'élaborer et de mettre en œuvre les projets individualisés de soins,
  - La coordination de l'ensemble de l'équipe médicale et paramédicale qui intervient chez une même personne (aide-soignant, infirmier, pédicures-podologues),
  - La relation avec tout autre intervenant médical et paramédical.
- Les activités de coordination du fonctionnement externe du service :
  - La participation du service aux activités conduites par la MAIA, le C.L.I.C. (Centre Local d'Information et de Coordination en gérontologie) et autres organismes partenaires.
  - La participation aux réseaux de santé.

Dans le cadre du SAD, l'IDEC assure le rôle de référent de la personne accompagnée. Il réalise les visites d'évaluation ainsi que les visites de réévaluation.

## **Le - la psychomotricien – ne**

Diplômé(e) d'état, la psychomotricienne fait partie intégrante de l'équipe pluridisciplinaire.

Il / elle prend soin et accompagne les personnes présentant des troubles psychomoteurs divers. Ces troubles se manifestent par des troubles du comportement, des conduites et des compétences motrices sensorielles, cognitives et relationnelles et sont liés à une perturbation de l'équilibre entre les différents aspects de l'organisation psychomotrice des personnes.

## **L'assistant(e) de soins en gériologie (ASG)**

Diplômé(e) d'état (DEAS ou DEAMP), l'assistant(e) de soins en gériologie (ASG) est un(e) aide-soignant(e) ou un(e) aide-médecin-psychologique, formé(e) spécifiquement à la maladie d'Alzheimer ou maladies apparentées.

L'ASG est délégué(e) par l'ergothérapeute ou le, la psychomotricien(ne).

→ Il / elle réalise des activités en lien avec la prestation de soins de réhabilitation et d'accompagnement, au domicile des patients.

→ Il / elle participe aux actes qui peuvent concourir à maintenir ou restaurer les capacités physiques dans les actes de la vie quotidienne, les liens sociaux, par des activités de stimulation sociales et cognitives, en redonnant confiance.

→ Il / elle contribue également au soutien de l'entourage des bénéficiaires.

→ Il / elle rédige le bilan de fin d'accompagnement des bénéficiaires, en collaboration avec toute l'équipe ESAD.

## **L'aide à domicile**

Salarié(e) du service d'aide à domicile, l'aide à domicile peut être diplômé(e) (DEAVS ou DEAES), ou équivalent. Il / elle est toujours formé(e) pour conduire ses missions :

→ Nettoyage et entretien du logement,

→ Hygiène et confort,

→ Entretien de la cuisine,

→ Entretien du linge courant,

→ Préparation des repas,

→ Aide aux actes de la vie courante,

→ Courses,

→ Aide aux démarches administratives,

→ Entretien de la vie sociale.

## **Le- la responsable de secteur**

Le - la responsable de secteur est l'interlocuteur(trice) privilégié(e) des personnes pour les services demandés d'aide à domicile.

→ Il / elle évalue les besoins en concertation avec l'utilisateur,

→ Il / elle organise la prestation et veille au bon déroulement du plan d'aide,

→ Il / elle encadre les intervenants à domicile et assure le suivi de la prestation.

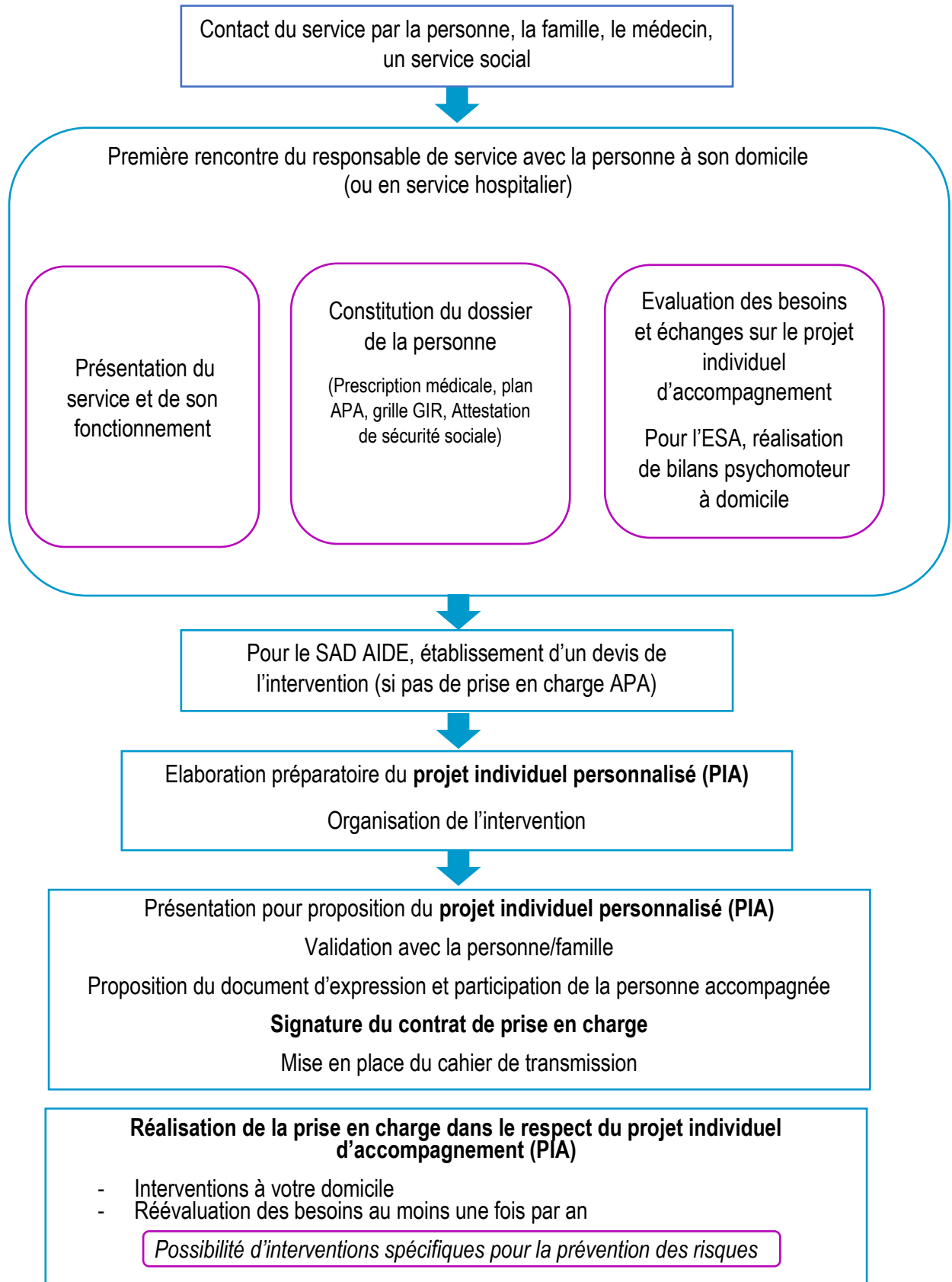
## **Le- l'assistant de secteur**

→ Il / elle assiste le-la responsable de secteur,

→ Il / elle organise les remplacements des salariés et effectue les plannings,

→ Il / elle assure le suivi de la prestation.

# Les étapes de la prise en charge



\*Pour le SAD AIDE voir ci-après les modalités de contractualisation, de facturation et modes de paiement

## Les conditions générales d'intervention

Les plages horaires d'intervention, les conditions de continuité de service et les modalités de remplacement en cas d'absence sont indiquées dans le règlement de fonctionnement du SAD et dans les conditions générales du service d'aide et d'accompagnement à domicile.

## Modalités de contractualisation, de facturation et modes de paiement des prestations d'aide et d'accompagnement

Un devis indiquant la nature des prestations, le tarif horaire de base et le coût moyen mensuel à votre charge vous est remis lorsque le prix mensuel des prestations est supérieur ou égal à 100 € TTC, ou lorsque vous en faites la demande, quel que soit le montant mensuel des prestations.

Lors de la signature du contrat d'intervention, et dans le respect de la loi, vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours – un formulaire de rétractation est mis à votre disposition dans les conditions générales du service.

## Tarifs des prestations d'aide et d'assistance à domicile au 1<sup>er</sup> mai 2025

	Personnes de plus de 70 ans	Personnes de moins de 70 ans
<b>APA</b>	27.79€/H selon participation fixé sur le plan d'aide	27.79€/H selon participation fixé sur le plan d'aide
<b>Particuliers</b>	30.51€/H	30.51€/H
<b>CARSAT</b>	30.51€/H	30.51€/H

Pour tout déplacement à la demande du bénéficiaire une indemnité de 0.50 euros du kilomètre sera demandée.

### Frais annuels :

Des frais annuels de traitement du dossier dont le montant s'élève à 7.05 € au 1er juillet 2022, sont facturés à tous les bénéficiaires des prestations d'aide et d'assistance à domicile.

Les tarifs des prestations d'aide et d'assistance et des frais annuels de traitement du dossier sont susceptibles d'évoluer dans les conditions précisées dans les conditions générales de vente du service.

### Les aides financières possibles :

Selon votre situation, les frais d'intervention à domicile peuvent être pris en charge totalement ou en partie par un organisme financeur : conseil départemental, CARSAT, CPAM, mutuelles, caisses de retraite.

Ces organismes fixent les barèmes de leur participation financière et la durée de la prise en charge pour certains. Les prestations ne peuvent débuter qu'après accord du prescripteur qui les financent. En cas de dépassement des heures d'interventions par rapport à la prise en charge, vous serez redevable de la totalité des frais d'intervention.

### Conseil départemental de l'Hérault :

- ✓ Allocation Personnalisée Autonomie financée par le conseil départemental de l'Hérault,  
1000, rue d'Alco à MONTPELLIER / 04 67 67 67 67

- ✓ CARSAT :
- ARDH : Aide au retour après une hospitalisation,
  - Aide aux aidants,
  - Plan d'aide Personnalisé.

29 Cours Gambetta - CS 49001 MONTPELLIER ☎ 3960

**Devis - Modalités de facturation :**

La facture des heures effectuées est établie dès réception de la feuille de présence et envoyée à votre domicile.

Celle-ci tient compte de la participation du prescripteur financeur, s'il y a lieu.

# Les engagements qualité de notre SAD

**Le SAD Le Lien, dans la continuité des démarches des deux associations, est engagé dans une démarche qualité. Nos objectifs :**

## **Déontologie :**

- Respecter la personne et son environnement dans une intervention individualisée, coordonnée par un référent identifié ;
- Assurer le respect des droits du bénéficiaire, par une approche bienveillante et bienveillante, dans le respect de notre Charte de bientraitance interne ;
- Protéger les intervenants en renforçant leurs compétences et développant les bonnes pratiques professionnelles, en appui des Recommandations publiées par l'ANESM ou l'HAS.

## **Accueil et suivi du bénéficiaire :**

- Garantir la qualité de l'accueil et le suivi de la prise en charge, par une disponibilité des équipes administratives, de coordination et d'intervention ;
- Analyser les besoins et proposer une prise en charge adaptée et évolutive autant que de besoin ;
- Proposer un projet individualisé, revu et réactualisé avec le bénéficiaire (et son entourage le cas échéant) au moins une fois par an ;
- Assurer la continuité des soins, par une coordination des intervenants et une communication pertinente.

## **Qualité du service :**

- S'assurer de la satisfaction des bénéficiaires pris en charge par le service ;
- S'inscrire dans une démarche d'amélioration continue de la qualité des prestations de soins et d'accompagnement du bénéficiaire ;
- Prendre en compte les remontées d'informations et répondre aux réclamations.

## **Compétence des personnels :**

- Garantir de bonnes conditions d'exercice professionnel à tous ses intervenants, notamment en termes de prévention des risques ;
- Proposer des actions d'amélioration et d'acquisition de compétences (formation, échanges de pratiques, appui des recommandations de bonnes pratiques professionnelles...) pour toujours améliorer la qualité de la prise en charge ;
- Respecter la réglementation en vigueur, le droit du travail, la convention collective.

# Vos droits en tant qu'usager

Nos interventions s'inscrivent dans un cadre légal :

- ✓ Le code de l'action sociale et des familles, et notamment les articles L116-1, L116-2, L311-3, L 313-24,
- ✓ Le code de la santé publique, et notamment les articles L 1110-1, L 1110-2, L 1110-3, L1110-4, L 1110-5, L 1111-2, L 1111-3, L 1111-4, L 1111-5, L 1111-6, L 1111-7,
- ✓ Les dispositions générales du code de la consommation, et celles relatives aux contrats conclus hors établissement (Articles L221-1 21-4 à L221-29 du code ).

Conformément à **la Charte des droits et libertés de la personne accueillie** (annexée à ce livret d'accueil), nous portons une attention particulière aux droits des usagers.

## La confidentialité :

En tant qu'usager du SAD, vous avez droit au respect de votre vie privée, et au secret des informations vous concernant (Art. L.1110-4 du code de la santé publique). Ce secret couvre l'ensemble des informations venues à la connaissance d'un professionnel du service et de toute autre personne en relation, de par ses activités, avec le service.

La mise en œuvre d'un accompagnement de qualité et qui s'adapte à votre situation nécessite que des informations vous concernant soient échangées entre les professionnels du SAD et entre ces derniers et les professionnels extérieurs au service qui participent à votre prise en charge (médecins, infirmiers libéraux, services d'accueil de jour, établissement d'accueil temporaire, kinésithérapeute.).

Cet échange d'informations doit être nécessaire et pertinent au regard des objectifs fixés, du rôle et du statut du professionnel concerné.

## Le partage d'information entre les professionnels de notre structure :

Les professionnels du service qui participent à votre prise en charge seront amenés à échanger des informations vous concernant nécessaires à l'évaluation continue de vos besoins, l'élaboration et l'évolution du projet individualisé d'aide et d'accompagnement et de soins, la coordination des intervenants, et la communication avec des professionnels extérieurs au service.

Ce partage d'informations sera effectué notamment lors de réunion de coordination du service et au moyen des supports suivant :

- Le dossier informatisé des personnes accompagnées par le service,
- Le logiciel de gestion des plannings des intervenants,
- Une messagerie sécurisée,
- Le cahier de liaison.

Il est précisé que des procédures garantissent la sécurité des informations vous concernant ont été mises en place : utilisation d'identifiants et de mots de passe individualisés pour l'accès aux logiciels, procédure de rangement du cahier de liaison ayant pour objectif d'éviter qu'il soit consulté par des tiers.

Par ailleurs, les personnels du service sont soumis au secret professionnel.

## Le partage d'information avec des professionnels d'autres structures :

Les professionnels du service qui participent à votre prise en charge seront également amenés à partager avec d'autres professionnels extérieurs (médecins, hôpitaux, infirmiers libéraux, service d'accueil de jour, établissement d'accueil temporaire, kinésithérapeute.) des informations strictement nécessaires à la coordination ou à la continuité de votre prise en charge et à l'évolution de votre situation.

Afin de permettre ce partage d'informations, les professionnels utilisent, outre les échanges téléphoniques :

- Une messagerie sécurisée,
- Le cahier de liaison.

Il est précisé que des procédures garantissant la sécurité des informations vous concernant ont été mises en place : utilisation d'identifiants et de mots de passe individualisés pour l'accès aux logiciels, procédure de rangement du cahier de liaison ayant pour objectif d'éviter qu'il soit consulté par des tiers.

La loi nous imposant de recueillir votre consentement sur ces échanges d'informations, ce livret comprend un formulaire détachable, annexe n°2 en fin de classeur.

### La protection des données personnelles traitées par informatique :

Les informations personnelles recueillies par le service font l'objet d'un traitement informatique destiné à organiser les interventions et gérer les relations avec le bénéficiaire.

Les destinataires des données sont les salariés du service

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent, que vous pouvez exercer en écrivant à l'adresse suivante, 912 rue de la croix verte, bat 5, 34198 Montpellier cedex 5

Vous pouvez également informer l'association que vous vous opposez pour des motifs légitimes au traitement informatique des données vous concernant.

### Le droit à l'information :

Nous portons aussi une attention particulière en matière de **droit à l'information**.

Ce **livret d'accueil**, le **règlement de fonctionnement** de l'Association (que vous trouverez en annexe) et le **contrat de prise en charge** sont pour nous l'occasion de vous présenter l'organisation et le fonctionnement du SAD afin d'assurer la complétude de l'information.

Toute personne prise en charge par notre SAD a un **droit d'accès à son dossier et aux informations** liées à sa prise en charge.

Elle a le pouvoir de faire rectifier, compléter, préciser, mettre à jour ou effacer des erreurs qu'elle peut trouver à l'occasion de la communication des informations la concernant.

### La participation des bénéficiaires au fonctionnement du service et de leur famille :

Afin de vous associer au fonctionnement du service et pour prendre en compte vos remarques et propositions les moyens suivants ont été mis en place :

→ **L'enquête de satisfaction annuelle** nous permet de tenir compte de vos remarques ou suggestions proposées dans une rubrique de libre expression.

→ A votre écoute tous les jours, par téléphone, par mail, dans nos bureaux ou à votre domicile pour recueillir toute **remontée d'informations, réclamation ou suggestion d'amélioration**.

→ Tout bénéficiaire du service (ou son représentant) peut à tout moment contacter la direction par téléphone ou par courrier, pour solliciter une rencontre avec elle.

→ Toute réclamation est systématiquement enregistrée et traitée dans les 15 jours, selon la procédure en cours.

→ A votre demande, des réunions de coordination peuvent être organisées avec vous, les intervenants, votre famille ou entourage, et la responsable du service.

Enfin, nos associations sont ouvertes au bénévolat et vous pouvez, si vous le souhaitez, poser votre candidature pour être désigné pour participer **aux Conseils d'Administration**.

### **Le proche aidant – La personne de confiance :**

Vous pouvez désigner une personne de confiance dont le rôle et les modalités de désignation sont présentés dans la notice d'information relative à la désignation de la personne de confiance annexée au présent livret d'accueil.

Par ailleurs, chaque bénéficiaire de prestations d'aide à domicile a la possibilité de désigner, dans les conditions particulières du contrat de prestation, un proche aidant qui sera associé pour l'évaluation des besoins, la conclusion du contrat, la mise en place et le suivi des prestations et leur évolution.

Nous vous précisons que même si ce n'est pas obligatoire, il est préférable pour faciliter l'intervention du service et la cohérence de l'organisation que le proche aidant soit désigné également personne de confiance.

### **La personne qualifiée :**

Article L. 311-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF)

« Toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social ou son représentant légal peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'État dans le département et le président du conseil général. La personne qualifiée rend compte de ses interventions aux autorités chargées du contrôle des établissements ou services concernés, à l'intéressé ou à son représentant légal dans des conditions fixées par décret en Conseil d'État. »

En application de la loi et bien que nous prenions toutes les mesures pour satisfaire votre demande et assurer un service de qualité, vous ou votre famille pouvez faire appel à un intervenant extérieur, qui tient **un rôle de conciliateur :**

**C'est « la personne qualifiée ».**

**Cette personne peut, gratuitement, vous aider à faire valoir vos droits en cas de conflit avec notre service.**

Ainsi, toute personne prise en charge dans un service médicosocial peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur la liste en annexe n°3 du présent livret.

### **Information sur les directives anticipées :**

Le bénéficiaire du SAD peut demander à s'entretenir avec l'infirmier(e) coordonnateur(trice) référent(e) afin de recevoir des informations sur la possibilité que prévoit la loi pour toute personne d'exprimer « sa volonté relative à sa fin de vie en ce qui concerne les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'actes médicaux », « pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté », appelées directives anticipées (voir documents en annexe 4).

### **Droit de faire appel à un médiateur**

Outre le droit de faire appel à une personne qualifiée, le bénéficiaire du SAD peut recourir ; en cas de désaccord avec le service à propos du contrat de prestation relatif aux prestations d'aide et d'assistance ou de son exécution, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends en application de l'article L.211-30 du code de la consommation.

Notamment, le bénéficiaire pourra recourir gratuitement à un médiateur de la consommation répondant aux exigences légales et réglementaires en vigueur comme le prévoit l'article L.612-1 du même code, à condition à condition d'avoir contacté au préalable le professionnel pour tenter de régler le litige.

Le recours à la médiation est gratuit pour le bénéficiaire. Toutefois, si le bénéficiaire décide de se faire représenter par un avocat ou assister par toute personne de son choix, notamment un expert, il en assume les coûts afférents.

En tout état de cause, le bénéficiaire peut solliciter une médiation en envoyant un mail à [services@associationlelien.fr](mailto:services@associationlelien.fr) ou un courrier simple à l'association le lien services, 912 rue de la croix verte, bât 5, 34198 MONTPELLIER cedex 5. Le client se verra transmettre les coordonnées de de l'organisme de médiation auquel il peut recourir.

En outre, le bénéficiaire peut obtenir des informations sur la médiation et sur le ou les médiateurs habilités sur le site internet de la médiation de la consommation : <http://www.mediation-conso.fr>.

Il est précisé que la solution proposée par le médiateur ne s'impose pas aux parties au contrat.

# Nos partenaires

## Des partenaires, financeurs des prises en charge

L'ARS- Agence Régionale de Santé

Le Conseil Départemental de l'Hérault

Les caisses d'Assurance Maladie

La CARSAT

La CNRACL (Caisse Nationale de retraite des Agents des Collectivités Territoriales)

La CFPPA- Conférence des Financeurs de la Prévention et de la Perte d'Autonomie

## Des partenaires institutionnels

Les travailleurs sociaux du CHU (Montpellier), de l'hôpital de Lunel et des CPTS

La DAC34

Monalisa34

PARA REPAIR (Plateforme d'accompagnement et de Répits des aidants)

Les CCAS

ALMA (Association de lutte contre la maltraitance)

France Alzheimer

France Parkinson

Plaies et cicat 34

Centre régional Equilibre et prévention des chutes du CHRU de Montpellier

## Des partenaires sanitaires, sociaux et médicosociaux

Médecin traitants et médecins hospitaliers,

Réseaux de libéraux sous convention (IDE, pédicures, orthophonistes.)

CHU, équipe mobile de gériatrie,  
Equipe de soins palliatifs  
UCC Antonin Balmès

HAD Apard

Mont d'Aurelle- soins de suite

Résidence foyer Aragon, Lattes

Résidence foyer Rieucoulon, Maurin

Ciel Bleu – accueil de jour,

Jardins de Sophia, accueil de jour,

L'étape de Lattes

SAAD ORIALYS, Lunel

SSIAD de l'hôpital de Lunel

La CPTS

Réseau de SAAD et SSIAD

Foyers logements

Prestataires de livraison de repas

Prestataires de matériel médical

# Assurances souscrites par le SAD

Conformément aux réglementations en vigueur, le service a souscrit :

- Une assurance responsabilité civile couvrant les dommages corporels ou matériels pouvant être causés par les intervenants à votre domicile, salariés du service.
- Une assurance « autodomi » couvrant les déplacements des intervenants dans le cadre de leur mission et également lors du transport de bénéficiaires (lors des manifestations organisées par le service).

Ces assurances ont été souscrites auprès du cabinet PLENITA et couvrent le département de l'Hérault.

Tous nos contrats d'assurance sont tenus à votre disposition dans nos bureaux.

**Remarque** : les professionnels libéraux exerçant sous convention travaillent sous leur propre responsabilité.

# Notice d'information relative à la désignation de la personne de confiance

(Article D. 311-0-4 du code de l'action sociale et des familles)

La présente notice d'information comprend :

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

## Le rôle et les modalités de désignation de la personne de confiance

La loi donne le droit à toute personne majeure prise en charge dans un établissement ou un service social ou médico-social (1) de désigner une personne de confiance qui, si elle le souhaite, l'accompagnera dans ses démarches afin de l'aider dans ses décisions.

### 1. Quel est son rôle ?

La personne de confiance a plusieurs missions :

#### ✓ **Accompagnement et présence :**

La personne de confiance peut si vous le souhaitez :

- Être présente à l'entretien prévu, lors de la conclusion du contrat de séjour, pour rechercher votre consentement à être accueillie dans l'établissement d'hébergement (en présence du directeur de l'établissement ou toute autre personne formellement désignée par lui et, chaque fois que nécessaire, du médecin coordonnateur si la structure d'accueil est un établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes).
- Elle sera la seule personne de votre entourage à avoir le droit d'être présente à cet entretien.

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

✓ **Aide pour la compréhension de vos droits :**

Votre personne de confiance sera consultée par l'établissement ou le service qui vous prend en charge au cas où vous rencontriez des difficultés dans la connaissance et la compréhension de vos droits.

Cette consultation n'a pas vocation à se substituer à vos décisions.

Par ailleurs, lors de la désignation de la personne de confiance du code de l'action sociale et des familles (dans le cadre de votre prise en charge sociale ou médico-sociale), si vous souhaitez que cette personne exerce également les missions de la personne de confiance mentionnée à l'article L. 1111-6 du code de la santé publique (concernant les usagers du système de santé, par exemple, en cas d'hospitalisation, d'accompagnement de fin de vie ...), vous devrez l'indiquer expressément dans le formulaire de désignation. Les missions de cette personne de confiance sont rappelées dans l'annexe.

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

## **2. Qui peut la désigner ?**

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

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

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

## **3. Qui peut être la personne de confiance ?**

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

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

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

#### **4. Quand la désigner ?**

Vous pouvez la désigner lorsque vous le souhaitez.

Lors du début d'une prise en charge sociale ou médico-sociale, qu'elle soit effectuée par un service ou dans un établissement d'hébergement, il vous sera proposé, si vous n'aviez désigné personne auparavant, de désigner une personne de confiance.

Il est possible que vous ayez déjà désigné une personne de confiance pour votre santé (2), notamment au cours d'une hospitalisation, avant votre début de prise en charge sociale ou médico-sociale. Cette personne n'est pas automatiquement autorisée à être votre personne de confiance pour votre prise en charge sociale ou médico-sociale. Il vous sera donc nécessaire, si vous souhaitez que cette même personne soit également votre personne de confiance dans le cadre de votre prise en charge sociale et médico-sociale, de procéder à une nouvelle désignation.

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

Si vous êtes demandeurs d'asile, la notice d'information et le formulaire de désignation d'une personne de confiance vous ont été remis par l'Office français de l'immigration et de l'intégration lors de votre passage au guichet unique en même temps que la proposition d'hébergement en centre d'accueil pour demandeur d'asile ou, si cette proposition d'hébergement intervient postérieurement à votre passage au guichet unique, en même temps que la proposition d'une offre d'hébergement en centre d'accueil pour demandeur d'asile. Si vous souhaitez désigner une personne de confiance, il convient dès votre arrivée que vous remettiez le formulaire de désignation au responsable du centre afin qu'il puisse engager sans délais la prise de contact avec la personne que vous aurez désignée.

#### **5. Comment la désigner ?**

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

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

Vous pouvez changer de personne de confiance ou mettre fin à sa désignation à tout moment. Dans ce cas, les modalités sont les mêmes que celles prévues pour la désignation (formulaire figurant en annexe 3).

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

#### **6. Comment faire connaître ce document et le conserver ?**

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

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

(1) Etablissement ou service social ou médico-social mentionné au 1 de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles, lorsqu'il prend en charge des personnes majeures.

(2) En application de l'article L. 1111-6 du code de la santé publique.

# Annexes

## Annexe 1 : Les principales missions de la personne de confiance

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

- ✓ Lorsque vous pouvez exprimer votre volonté, elle a une mission d'accompagnement :

La personne de confiance peut si vous le souhaitez :

- Vous soutenir dans votre cheminement personnel et vous aider dans vos décisions concernant votre santé ;
- Assister aux consultations ou aux entretiens médicaux : elle vous assiste mais ne vous remplace pas ;
- Prendre connaissance d'éléments de votre dossier médical en votre présence : elle n'aura pas accès à l'information en dehors de votre présence et ne devra pas divulguer des informations sans votre accord.
- Il est recommandé de lui remettre vos directives anticipées si vous les avez rédigées : ce sont vos volontés, exprimées par écrit, sur les traitements que vous souhaitez ou non, si un jour vous ne pouvez plus vous exprimer.

- ✓ Si vous ne pouvez plus exprimer votre volonté, elle a une mission de référent auprès de l'équipe médicale :

La personne de confiance sera la personne consultée en priorité par l'équipe médicale lors de tout questionnement sur la mise en œuvre, la poursuite ou l'arrêt de traitements et recevra les informations nécessaires pour pouvoir exprimer ce que vous auriez souhaité.

Enfin, en l'absence de directives anticipées, le médecin a l'obligation de consulter votre personne de confiance dans le cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté afin de connaître vos souhaits relatifs à la fin de vie. A défaut de personne de confiance, un membre de votre famille ou un proche serait consulté.

Elle sera votre porte-parole pour refléter de façon précise et fidèle vos souhaits et votre volonté, par exemple sur la poursuite, la limitation ou l'arrêt de traitement.

Elle n'exprime pas ses propres souhaits mais rapporte les vôtres. Son témoignage l'emportera sur tout autre témoignage (membres de la famille, proches ...).

Si vous avez rédigé vos directives anticipées, elle les transmettra au médecin qui vous suit si vous les lui avez confiées ou bien elle indiquera où vous les avez rangées ou qui les détient.

La personne de confiance peut faire le lien avec votre famille ou vos proches mais en cas d'une contestation, s'ils ne sont pas d'accord avec vos volontés, son témoignage l'emportera.

Elle n'aura pas la responsabilité de prendre des décisions concernant vos traitements, mais témoignera de vos souhaits, volontés et convictions : celle-ci appartient au médecin, sous réserve de vos directives anticipées, et la décision sera prise après avis d'un autre médecin et concertation avec l'équipe soignante.

Nota. Dans le cas très particulier où une recherche biomédicale est envisagée dans les conditions prévues par la loi, si vous n'êtes pas en mesure de vous exprimer, l'autorisation de votre personne de confiance sera en revanche requise.

## Désignation de la personne de confiance

Je soussigné(e)

NOM Prénom : .....

Date et lieu de naissance : .....

Désigne comme personne de confiance en application de l'article L.311-5-1 du code de l'action sociale et des familles :

NOM Prénom : .....

Date et lieu de naissance : .....

Qualité (lien avec la personne) :  Un proche  Un parent  Mon médecin traitant

Adresse : .....

.....

Téléphone : .....

E-mail : .....

J'ai été informé(e) que cette désignation vaut pour toute la durée de ma prise en charge. Je peux révoquer cette désignation à tout moment et dans ce cas, je m'engage à en informer par écrit à l'association Le Lien.

• Je souhaite que cette personne de confiance m'accompagne dans toutes mes démarches et assiste à tous les entretiens médicaux afin de m'aider dans mes décisions :  OUI  NON

• Par le présent document, j'indique également expressément que cette personne de confiance exercera ses missions mentionnées à l'article L. 1111-6 du code de la santé publique, selon les modalités précisées par le même code :

OUI  NON

• Je lui ai fait part de mes directives anticipées, telles que définies à l'article L. 1111-11 du code de la santé publique, si un jour je ne suis plus en état de m'exprimer :  OUI  NON

• Elle possède un exemplaire de mes directives anticipées :  OUI  NON

Fait à ..... Le.....

Signature

Cosignature de la personne de confiance

**Formulaire de révocation de la personne de confiance mentionnée à l'article L. 311-5-1 du code de l'action sociale et des familles**

Je soussigné(e)

Nom et prénom : .....

Date et lieu de naissance : .....

Met fin à la désignation de

NOM Prénom : .....

Date et lieu de naissance : .....

Qualité (lien avec la personne) :  Un proche  Un parent  Mon médecin traitant

Adresse : .....

.....

Téléphone : .....

E-mail : .....

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

Que, par suite, cette personne cessera aussi de remplir les missions de la personne de confiance mentionnée à l'article L. 1111-6 du code de la santé publique.

Fait à, le

Signature :

## Formulaire à destination des témoins en cas d'impossibilité physique d'écrire seul(e) le formulaire de désignation de la personne de confiance

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

### 1- Formulaire en cas de désignation d'une personne de confiance

<p>Témoïn 1 :</p> <p>Je soussigné(e), Nom Prénom</p> <p>Qualité (lien avec la personne)</p> <p>Atteste que la désignation de :</p> <p>Nom Prénom</p> <p>Comme personne de confiance en application de l'article L.311-5-1 du code de l'action sociale et des familles est bien l'expression de la volonté libre et éclairée de :</p> <p>Nom prénom</p> <p>Fait à</p> <p>Le</p> <p>Signature du témoin</p> <p>Cosignature de la personne de confiance</p> <p><b>Partie facultative</b></p> <p>Je soussigné(e), Nom Prénom</p> <p>Qualité (lien avec la personne)</p> <p>Atteste également que</p> <p>Nom prénom</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- A également indiqué expressément qu'elle exercera les missions de la personne de confiance mentionnée à l'article L.1111-6 du code de la santé publique, selon les modalités précisées par le même code : Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/></li> <li>- Lui a fait part de ses volontés et de ses directives anticipées si un jour elle, n'est plus en état de s'exprimer : Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/></li> <li>- Lui a remis un exemplaire de ses directives anticipées : Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/></li> </ul> <p>Fait à Montpellier</p> <p>Signature du témoin      Cosignature de la personne de confiance</p>	<p>Témoïn 2 :</p> <p>Je soussigné(e), Nom Prénom</p> <p>Qualité (lien avec la personne)</p> <p>Atteste que la désignation de :</p> <p>Nom Prénom</p> <p>Comme personne de confiance en application de l'article L.311-5-1 du code de l'action sociale et des familles est bien l'expression de la volonté libre et éclairée de :</p> <p>Nom prénom</p> <p>Fait à</p> <p>Le</p> <p>Signature du témoin</p> <p>Cosignature de la personne de confiance</p> <p><b>Partie facultative</b></p> <p>Je soussigné(e), Nom Prénom</p> <p>Qualité (lien avec la personne)</p> <p>Atteste également que</p> <p>Nom prénom</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- A également indiqué expressément qu'elle exercera les missions de la personne de confiance mentionnée à l'article L.1111-6 du code de la santé publique, selon les modalités précisées par le même code : Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/></li> <li>- Lui a fait part de ses volontés et de ses directives anticipées si un jour elle, n'est plus en état de s'exprimer : Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/></li> <li>- Lui a remis un exemplaire de ses directives anticipées : Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/></li> </ul> <p>Fait à Montpellier</p> <p>Signature du témoin      Cosignature de la personne de confiance</p>
---	---

## Formulaire en cas de révocation de la personne de confiance

<p>Témoïn 1 :</p> <p>Je soussigné(e), Nom Prénom</p> <p>Qualité (lien avec la personne)</p> <p>Atteste que:</p> <p>Nom Prénom</p> <p>A mis fin à la désignation de</p> <p>Nom prénom</p> <p>Comme personne de confiance en application de l'article L.311-5-1 du code de l'action sociale et des familles ;</p> <p>Que par la suite, dans le cas où elle lui avait confié ces missions, cette personne cessera aussi de remplir les missions de la personne de confiance mentionnée à l'article L.1111-6 du code de la santé publique.</p> <p>Fait à</p> <p>Le</p> <p>Signature du témoin</p>	<p>Témoïn 2 :</p> <p>Je soussigné(e), Nom Prénom</p> <p>Qualité (lien avec la personne)</p> <p>Atteste que:</p> <p>Nom Prénom</p> <p>A mis fin à la désignation de</p> <p>Nom prénom</p> <p>Comme personne de confiance en application de l'article L.311-5-1 du code de l'action sociale et des familles ;</p> <p>Que par la suite, dans le cas où elle lui avait confié ces missions, cette personne cessera aussi de remplir les missions de la personne de confiance mentionnée à l'article L.1111-6 du code de la santé publique.</p> <p>Fait à</p> <p>Le</p> <p>Signature du témoin</p>
---	---

## Modèles d'attestation relative à l'information sur la personne de confiance

Je soussigné(e) Nom et prénom : .....

Fonction dans l'établissement .....

Atteste avoir délivré l'information prévue à l'article L.311-0-3 du code de l'action sociale et des familles relative au droit à désigner une personne de confiance et avoir remis la notice d'information mentionnée à cet article à :

NOM Prénom : .....

Date et lieu de naissance : .....

Attestation signée à : .....

Signature du directeur ou de son représentant

Cosignature de la personne accueillie

## **Annexe 2 : Information sur l'échange d'informations et consentement au partage d'informations**

En faisant appel au service polyvalent d'aide et de soins à domicile (SAD) Le Lien, vous bénéficiez d'une prise en charge globale qui comprend, en fonction de vos besoins, des prestations de soins, d'aide, d'accompagnement à domicile et de prévention.

Pour que ces prestations soient de qualité et s'adaptent à votre situation, il est nécessaire que des informations vous concernant soient échangées entre les professionnels du SAD et entre ces derniers et les professionnels extérieurs au service qui participent à votre prise en charge.

Or la loi nous impose de vous informer et de recueillir votre consentement sur ces échanges d'information. C'est donc l'objet de ce document.

### **Le partage d'information entre les professionnels de notre structure.**

Les professionnels du service qui participent à votre prise en charge seront amenés à échanger des informations vous concernant nécessaires à l'évaluation continue de vos besoins, l'élaboration et l'évolution du projet individualisé d'aide et d'accompagnement et de soins, la coordination des intervenants, et la communication avec des professionnels extérieurs au service.

Ce partage d'informations sera effectué notamment lors de réunions de coordination du service et au moyen des supports suivant :

- Le dossier informatisé des personnes accompagnées par le service
- Le logiciel de gestion des plannings des intervenants
- Une messagerie sécurisée
- Le cahier de transmission.

Il est précisé que des procédures garantissent la sécurité des informations vous concernant ont été mises en place : utilisation d'identifiants et de mots de passe individualisés pour l'accès au logiciel, procédure de rangement du cahier de transmission ayant pour objectif d'éviter qu'il soit consulté par des tiers, procédure d'accès au dossier du patient.

Par ailleurs, les personnels du service sont soumis au secret professionnel.

### **Le partage d'information avec des professionnels d'autres structures.**

Les professionnels du service qui participent à votre prise en charge seront également amenés à partager avec d'autres professionnels extérieurs (médecins, hôpitaux, infirmiers libéraux, service d'accueil de jour, établissement d'accueil temporaire, kinésithérapeute...) des informations strictement nécessaires à la coordination ou à la continuité de votre prise en charge et à l'évolution de votre situation.

Afin de permettre ce partage d'informations, les intervenants utilisent, outre les échanges téléphoniques :

- Une messagerie sécurisée,
- Le cahier de transmission.

Il est précisé que des procédures garantissant la sécurité des informations vous concernant ont été mises en place : utilisation d'identifiants et de mots de passe individualisés pour l'accès aux logiciels, procédure de rangement du cahier de transmission ayant pour objectif d'éviter qu'il soit consulté par des tiers.

---

Je soussigné, Madame, Monsieur,

- Reconnait avoir été informé de mon droit d'exercer à tout moment une opposition à l'échange et au partage d'informations décrites dans le présent document

- Accepte le principe du partage des informations me concernant entre les professionnels du SAD et entre ces derniers et les professionnels extérieurs au service, dans les conditions définies ci-dessus.

A Montpellier, fait en 2 exemplaires dont l'un est remis au bénéficiaire ou à son représentant légal, le

Signature du représentant du SAD

Signature du bénéficiaire du service ou de son représentant légal

## NOTE D'INFORMATION

### Relative à l'outil de Messagerie Sécurisée en Santé (MSS)

Dans le cadre de votre prise en charge au sein du SAD LE LIEN votre équipe soignante utilise le service de messagerie sécurisée en santé Medimail proposé par le MIPIH.

#### **A quoi sert Medimail ?**

C'est un service de messagerie qui permet d'échanger de manière sécurisée les données à caractère personnel – dont des données de santé - vous concernant entre des professionnels de santé ou des professionnels des secteurs sanitaires, social et médico-social.

Seules les personnes habilitées par la loi et intervenant dans votre prise en charge pourront échanger vos données de santé.

#### **Quel est le but de Medimail ?**

Medimail est un service de l'espace de confiance MSSanté qui permet de favoriser la coordination des soins et d'échanger de manière sécurisée au sein d'un espace de confiance utilisé par les professionnels titulaires d'un compte de messagerie MSSanté. Les professionnels impliqués dans votre prise en charge auront accès, de manière rapide, facile et dans le respect du secret professionnel à toutes les informations nécessaires à votre prise en charge.

Sauf opposition de votre part, les informations recueillies lors de votre consultation ou de votre hospitalisation, feront l'objet d'un enregistrement informatique et permettront, entre professionnels participant à la prise en charge, l'échange sécurisé des données de santé nécessaire à la continuité des soins.

Également vous avez la possibilité de désigner tout professionnel qui utilise cette messagerie pour qu'il puisse prendre connaissance et échanger des données vous concernant avec un autre professionnel.

N'hésitez pas à demander davantage d'explications auprès de votre équipe de soins.

#### **Quel est le cadre réglementaire de la messagerie sécurisée Medimail ?**

Le service Medimail est utilisé dans le respect des dispositions réglementaires et en conformité avec la protection des données. Il répond aux exigences de sécurité afin que vos données ne soient pas déformées ou endommagées ou que des tiers non habilités y accèdent. Vos données ne feront l'objet d'aucune exploitation commerciale et ne seront ni cédées, ni utilisées à d'autres fins. Les données à caractère personnel traitées sont réservées à l'équipe de soins en charge de votre suivi, à vos médecins et les professionnels de santé, ainsi qu'aux équipes du tiers technologique en charge de la maintenance du dispositif.

Les données échangées sont hébergées par le MIPIH certifié pour l'hébergement des données de santé. Cet hébergement consiste à garantir la conservation sécurisée des données de santé et leur confidentialité. Elles sont conservées pendant une durée de 3 mois maximum et seront ensuite supprimées définitivement de l'outil de messagerie. Seuls les professionnels de santé ayant participé à votre prise en charge conserveront vos données dans votre dossier médical.

#### **Quels sont vos droits sur les données échangées ?**

À tout moment, vous pouvez vous opposer à l'échange des données vous concernant via Medimail. Dans ce cas, les professionnels ne pourront pas utiliser cet outil et devront recourir à un moyen d'échange alternatif (courrier par exemple).

Conformément au Règlement Général Européen relatif à la protection des données (RGPD), vous disposez à tout moment d'un droit d'information (article 13 RGPD), d'accès (article 15 RGPD) et de rectification des données à caractère personnel vous concernant et faisant l'objet d'un traitement dans le cadre de ce projet (article 16 RGPD), d'un droit à la limitation du traitement (article 18 RGPD) et d'un droit à l'effacement (dans les conditions prévues à l'article 17 RGPD).

L'exercice de ces droits est subordonné à l'envoi, en parallèle de votre demande, d'un justificatif d'identité auprès de votre centre de prise en charge.

Vous disposez également d'un droit de réclamation auprès de l'autorité de contrôle en France à savoir la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

### Annexe 3 : Liste des personnes qualifiées

La liste de personnes qualifiées est établie par le Préfet de l'Hérault, le Département et le Président du Conseil Départemental, par arrêté n°2020-3477

- ✓ Madame BERVELT Marcelle, membre de l'association « Pour le droit de mourir dans la dignité », 06 75 40 80 32 - [marcellebervelt@yahoo.fr](mailto:marcellebervelt@yahoo.fr)
  
- ✓ Madame SCHNEIDER Arlette, membre de l'association des accidentés de la vie (FNATH) 06 71 67 45 38 - [schneider.arlette@free.fr](mailto:schneider.arlette@free.fr)

## Annexe 4 : Mes directives anticipées

Je soussigné(e)

NOM Prénom : .....

Date et lieu de naissance .....

Rédige les présentes directives anticipées pour le cas où je ne serais plus en mesure de m'exprimer au moment de la fin de ma vie. Mes volontés sont les suivantes :

### 1.A propos des situations dans lesquelles le maintien artificiel en vie pourrait être proposé (accident vasculaire cérébral, etc. entraînant un « état de coma prolongé » jugé irréversible, phase terminale d'une maladie).

- J'indique ici notamment si j'accepte ou si je refuse que l'on me maintienne artificiellement en vie dans le cas où j'aurais définitivement perdu conscience et où je ne pourrais plus communiquer avec mes proches.

.....  
.....

### 2.A propos des actes et des traitements médicaux dont je pourrais faire l'objet.

La loi prévoit qu'au titre du refus de l'obstination déraisonnable, ils peuvent ne pas être entrepris ou être arrêtés s'ils apparaissent inutiles, disproportionnés ou n'ayant d'autre effet que le seul maintien artificiel de la vie.

- J'indique donc si j'accepte ou si je refuse de tels actes (par exemple : réanimation cardiorespiratoire, assistance respiratoire, alimentation et hydratation artificielles, intervention chirurgicale, dialyse rénale...)

.....  
.....

### 3.A propos de la sédation profonde et continue associée à un traitement de la douleur.

- En cas d'arrêt des traitements qui me maintiennent artificiellement en vie, j'indique ici si je veux ou non bénéficier d'une sédation profonde et continue associée à un traitement de la douleur, c'est-à-dire d'un traitement qui m'endort et a pour objectif la perte de conscience jusqu'à mon décès :

.....

Fait à ..... Le.....

Signature

**Si vous êtes dans l'impossibilité physique d'écrire seul(e)** vos directives anticipées, quelqu'un peut le faire pour vous devant deux témoins désignés ci-dessous (dont l'un peut être votre personne de confiance si vous l'avez désignée).

**Témoin 1 :** Je soussigné(e)

Nom et Prénoms

.....

Qualité :

.....

Atteste que les directives anticipées décrites ci-avant sont bien l'expression de la volonté libre et éclairée de Monsieur ou Madame.....

Fait à ..... Le.....

Signature

**Témoin 2 :** Je soussigné(e)

Nom et Prénoms

.....

Qualité :

.....

Atteste que les directives anticipées décrites ci-avant sont bien l'expression de la volonté libre et éclairée de Monsieur ou Madame.....

Fait à ..... Le.....

Signature

**Modification ou annulation  
de mes directives anticipées**

Je soussigné(e)

Nom et Prénoms

.....

Si vous souhaitez modifier vos directives anticipées, vous pouvez en rédiger de nouvelles et demander à votre médecin, à l'hôpital ou à l'établissement médicosocial qui les a conservées de supprimer ou détruire les précédentes. Si elles ont été enregistrées sur votre dossier médical partagé, vous pouvez en enregistrer de nouvelles. Seul le document le plus récent fait foi.

Ou : **Déclare annuler mes directives anticipées datées** du.....

Si vous êtes dans l'impossibilité d'écrire seul(e) ce document, quelqu'un peut le faire pour vous devant deux personnes désignées comme le prévoit le cas particulier décrit au formulaire « Directives anticipées : cas particuliers).

Fait à ..... Le.....

Signature

## Annexe 5 : Informations concernant la protection des données personnelles

La Protection des données à caractère personnel, celles que vous nous confiez pour les besoins de votre prise en est régie par le **Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)**, Règlement Européen depuis le 25 mai 2018 et par la Loi Informatique et Liberté. L'autorité compétente française en charge de l'application de ce Règlement reste la CNIL (Commission Nationale Informatique et Liberté).

- Pourquoi recueillir des données personnelles ?

Nous réalisons le recueil de données afin de pouvoir remplir notre mission et répondre à vos besoins : aide, accompagnement, soins en collaborant avec les professionnels.

- Qui est responsable du traitement de ces données personnelles ?

Le responsable du traitement de ces données est la directrice Isabelle BAZIN. Elle délègue le traitement des données vous concernant à ses équipes administratives et de terrain qui interviennent à votre domicile.

- Quelles données personnelles traitons-nous ?

Pour rappel, nous ne collectons et traitons que les données qui nous sont nécessaires pour vous prendre en charge et assurer nos missions :

Données administratives civiles pour vous identifier et vous contacter (identité, adresse, numéro de téléphone...)

- Données de santé et de mode de vie pour vous soigner (ces données sensibles sont recueillies soit avec votre consentement explicite soit conformément à l'article 9, §2.h. du RGPD).

- Données administratives....

L'accès aux données personnelles est strictement limité aux salariés de l'association, habilités à les traiter en raison de leurs fonctions.

- Combien de temps conservons-nous les données ?

Nous conservons ces informations, et les mettons à jour à votre demande ou par obligation professionnelle, pendant toute la durée de votre prise en charge.

Dans le cas où vous ne seriez plus pris en charge, ces informations seront conservées au minimum pendant une durée de dix ans (10), conformément aux exigences réglementaires, fiscales, d'assurance et autres obligations juridiques, à moins que la Loi nous impose un délai plus long.

### Quels droits avez-vous sur vos données ?

Conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de vos données ou encore de limitation du traitement. Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant.

Vous pouvez, sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide exercer vos droits en contactant Isabelle Bazin par mail ou courrier : Courriel : [isabelle.bazin@associationlelien.fr](mailto:isabelle.bazin@associationlelien.fr)

Adresse : 912 rue de la Croix verte-BP 4478 34198 MONTPELLIER CDX 5

En cas de difficulté en lien avec la gestion de vos données personnelles, vous pouvez contacter la Commission nationale de l'informatique et des libertés (plus d'informations sur [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)).

### FICHE ACTION 1 – Actualiser les outils et l'organisation du service

- Actualiser les outils contractuels et de communication
- Renforcer la relation entre la personne accompagnée et l'encadrant (responsable de secteur / IDEC) en planifiant et réalisant des VAD annuelles à minima.
- Réimpulser la mission de référent pour la rendre opérationnelle sur l'ensemble des « dispositifs » (périmètre de responsabilité, articulation avec la coordination)

**Réviser la procédure de traitement des dysfonctionnements** afin d'identifier plus clairement les réclamations, les faits de maltraitance et violence, et les événements indésirables (référentiel Qualité HAS).

#### **Réviser les procédures de prévention des risques**

- Médicaments.
- Hygiène,
- DASRI

### FICHE ACTION 2 – Actualiser les outils et l'organisation du service

#### **VOLET OPERATIONNEL : Outiller l'organisation et la coordination interservices**

- Elaborer une démarche Qualité commune à l'ensemble des services – système documentaire, référence Qualité...
- Proposer des espaces de travail collaboratifs des trois services.
- Poursuivre l'harmonisation des outils d'évaluation globale et d'accompagnement.

#### **VOLET STRUCTUREL – Créer la structure juridique idoine**

- Création juridique / statuts / gouvernance
- Transferts d'activités / d'autorisations
- Volet RH (contrats de travail, prévoyance, mutuelle, CSE).

#### **VOLET TARIFICATION DU SSIAD**

Le nouveau modèle de financement prévoit le versement d'une dotation globale versée annuellement (forfait global de soins / dotation de coordination au bénéfice de l'articulation entre aide et soins / financements complémentaires pour interventions spécifiques).

*Article 1er : Engager notre bienveillance auprès du patient tout au long de sa prise en soins*

- + Respecter l'intimité, la pudeur et la dignité du patient*
- + Appliquer le vouvoiement, les règles de politesse d'usage*
- + Faire preuve d'altruisme en respectant la personne et ses habitudes de vie*
- + Optimiser notre faculté d'écoute pour répondre aux demandes et souhaits des patients dans la mesure où ils sont réalisables*
- + Favoriser le confort et la tranquillité du patient*
- + Ne pratiquer aucune discrimination afin de garantir à tous le même accès aux soins*
- + Formaliser des conduites à tenir tout en respectant les choix du patient*
- + Offrir une prise en soins adaptée aux handicaps du patient et/ou de son entourage*
- + Accompagner et écouter les difficultés, les souffrances de l'entourage du patient, sans jugement*

*Article 2 : Respecter et promouvoir les droits et libertés reconnus aux patients*

- + Donner l'accès au dossier médical*
- + Garantir la confidentialité des informations relatives aux patients*
- + Permettre au patient de désigner la personne de confiance*
- + Respecter justice et équité, religion ou absence de religion*
- + Respecter la volonté du patient*
- + Encourager les professionnels à délivrer une information adaptée à la compréhension du patient*
- + Identifier les attentes du patient y compris les besoins sociaux et psychologiques, favoriser les liens sociaux (avec ses proches, avec la société)*

*Article 3 : Offrir aux patients une prise en soins adaptée à leur pathologie*

- + Proposer un projet de soins individualisé, en fonction de l'état de santé du patient*
- + Maintenir son autonomie en évitant de faire à sa place tout en respectant son rythme et ses choix vestimentaires*
- + Être responsable et engagé professionnellement*
- + Evaluer l'état nutritionnel du patient afin de conseiller des choix alimentaires adaptés*
- + Identifier des conduites addictives pour proposer une prise en soins appropriée*
- + Appliquer les recommandations en matière de contention*

#### *Article 4 : Agir contre la douleur aiguë et/ou chronique, physique et/ou morale*

- + Améliorer la prise en charge de la douleur selon les recommandations des bonnes pratiques*
- + Respecter le protocole de la douleur du patient*
- + Informer l'équipe de manière continue aux nouvelles techniques d'analgésie*

#### *Article 5 : S'inscrire dans une démarche d'amélioration continue des pratiques professionnelles*

- + Assurer une évaluation régulière des compétences professionnelles*
  - Individuelle : la faculté de s'interroger sur sa pratique et de vérifier qu'elle est conforme aux objectifs de bientraitance est une aptitude attendue de tous les professionnels du service*
  - Collective : le service est garant de la mise en place de moyens visant à réaliser l'évaluation des pratiques professionnelles*
- + Associer les patients et le personnel à l'amélioration de la qualité*

#### *Article 6 : Garantir aux patients la compétence professionnelle de notre personnel*

- + Recruter des personnes qualifiées*
- + Encourager la formation*
- + Délivrer aux patients une information coordonnée par les professionnels sur les soins*

#### *Article 7 : Mener une politique dynamique de sécurité sanitaire*

- + Optimiser nos ressources et nos moyens*
- + Appliquer les règles de bon usage du médicament*
- + Appliquer les procédures d'hygiène et de vigilance*

#### *Article 8 : Organiser la continuité des soins*

- + Coordonner les transmissions orales et écrites de l'équipe*
- + Formaliser des règles de responsabilité, de présence et de concertation*
- + Contracter des conventions avec des partenaires*
- + Améliorer la coordination et la communication des services SOINS/SERVICE/ESA*

# CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

## 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 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 domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ;
- 2- Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.
- 3- Le droit à la participation directe ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

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

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

## Article 5- Droit à la renonciation

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication prévues par

la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation et des procédures de révision existantes en ces domaines.

#### **Article 6- Droit au respect des liens familiaux**

La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des situations de justice. En particulier, les établissements et les services assurant un 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 adapté 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 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 des 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 LEGALES EN ANNEXE A LA CHARTE**

### **Art L 116-1**

L'action sociale et médico-sociale tend à promouvoir, dans un cadre interministériel, l'autonomie et la protection des personnes, la cohésion sociale, l'exercice de la citoyenneté, à prévenir les exclusions et à en corriger les effets. Elle repose sur une évaluation continue des besoins et attentes des membres de tous les groupes sociaux, en particulier des personnes handicapées et des personnes âgées, des personnes et des familles vulnérables, en situation de précarité ou de pauvreté, et sur la mise à leur disposition de prestations en espèces ou en nature. Elle est mise en œuvre par l'Etat, les collectivités territoriales et leurs établissements publics, les organismes de sécurité sociale, les associations ainsi que par les institutions sociales et médico-sociales au sens de l'article L 311-1.

### **Art L 116-2**

L'action sociale et médico-sociale est conduite dans le respect de l'égalité de dignité de tous les êtres humains avec l'objectif de répondre de façon adaptée aux besoins de chacun d'entre eux et en leur garantissant un accès équitable sur l'ensemble du territoire.

### **Art L 311-3**

L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne prise en charge par des établissements et services sociaux et médico-sociaux. Dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, lui sont assurés :

- 1- Le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité ;
- 2- Sous réserve des pouvoirs reconnus à l'autorité judiciaire et des nécessités liées à la protection des mineurs en danger, le libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes, soit dans le cadre d'un service à domicile, soit dans le cadre d'une admission au sein d'un établissement spécialisé ;
- 3- Une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant son développement, son autonomie et son insertion, adaptés à son âge et à ses besoins, respectant son consentement éclairé qui doit systématiquement être recherché lorsque la personne est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision. A défaut, le consentement de son représentant légal doit être recherché ;
- 4- La confidentialité des informations la concernant ;
- 5- L'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires ;
- 6- Une information sur ses droits fondamentaux et les protections particulières légales et contractuelles dont elle bénéficie, ainsi que sur les voies de recours à sa disposition ;
- 7- 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.

Les modalités de mise en œuvre du droit à communication prévues au 5° sont fixées par voie réglementaire.

#### **Article L 313-24**

Dans les établissements et services mentionnés à l'article L 312-1, le fait qu'un salarié ou agent a témoigné de mauvais traitements ou privations infligés à une personne accueillie ou relaté de tels agissements ne peut être pris en considération pour décider de mesures défavorables le concernant en matière d'embauche, de rémunération, de formation, d'affectation, de qualification, de classification, de promotion professionnelle, de mutation ou de renouvellement du contrat de travail, ou pour décider la résiliation du contrat de travail ou une sanction disciplinaire. En cas de licenciement, le juge peut prononcer la réintégration du salarié concerné si celui-ci la demande.



**SAD LE LIEN**  
*Service Autonomie à Domicile*

## **REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT**

**Service Autonomie A Domicile**

**LE LIEN**

SIRET : 330 231 309 00031

FINESS : 340 78 9767

Association Loi 1901

Financement : ARS/Conseil Départemental

Tél : 04 67 52 18 18

sad@associationlelien.fr

## **INTRODUCTION**

Conformément aux dispositions du code de l'action sociale et des familles et notamment son article L.311-7, le SAD Le Lien a élaboré ce règlement de fonctionnement qui a pour objet de :

- Définir les droits et les devoirs des personnes bénéficiaires de ses interventions,
- Définir les modalités de notre fonctionnement,

## **DISPOSITIONS GENERALES**

### **Article 1- Modalités d'élaboration et de révision du règlement de fonctionnement**

Le présent règlement de fonctionnement a été élaboré dans le respect des dispositions du code de l'action sociale et des familles.

Il peut faire l'objet de révisions périodiques à l'initiative de la Direction ou de l'infirmier coordonnateur référent, de son comité de pilotage (ou de de son organe dirigeant) dans les cas suivants :

- Modifications de la réglementation rendant nécessaire la modification du règlement,
- Changements dans l'organisation ou dans la structure du service.

En tout état de cause, le règlement de fonctionnement doit faire l'objet d'une révision tous les 5 ans dans les conditions prévues par la réglementation.

### **Article 2- Modalités de communication du règlement de fonctionnement**

Le règlement de fonctionnement est annexé au livret d'accueil remis à chaque personne bénéficiaire des interventions du SAD ou à son représentant.

Le règlement de fonctionnement est affiché dans les locaux. Il peut être consulté par tous, y compris par les autorités de tutelle (Agence Régionale de Santé).

Chaque personne qui exerce au sein du service, à titre de salarié, en libéral ou encore à titre bénévole peut consulter le règlement de fonctionnement à jour de toutes ses modifications.

### **Article 3- Le respect des droits et libertés des bénéficiaires des interventions du SAD**

Le SAD garantit à toute personne prise en charge, les droits et libertés individuels énoncés par l'article L.311-3 du code de l'action sociale et des familles et par la charte des droits et libertés de la personne accueillie figurant en annexe de l'arrêté du 8 septembre 2003. Pour rappel, ces droits sont :

- le principe de non-discrimination,
- le droit à une prise en charge ou à un accompagnement individualisé,
- le droit à l'information,
- le principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne,
- le droit à la renonciation,
- le droit au respect des liens familiaux,
- le droit à la protection,
- le droit à l'autonomie,
- le principe de prévention et de soutien,
- le droit à l'exercice des droits civiques,
- le droit à la pratique religieuse,
- le respect de la dignité de la personne et de son intimité.

## **Article 4- Organisation et fonctionnement du service**

Les prestations de notre équipe sont assurées entre 7 heures et 20 heures.

Les salariés travaillent selon un roulement pré établi. En aucun cas le bénéficiaire choisira son intervenant, ni les horaires de passage. Les horaires sont susceptibles d'être modifiés en fonction de votre état de santé et des possibilités du service.

En cas d'absence d'un(e) salarié(e), le S.S.I.A.D mettra tout en œuvre pour ne pas interrompre la prise en charge. Toutefois, certains horaires de passages pourront être modifiés.

## **Article 5- Comportement civil et respectueux**

Les usagers et les salariés doivent avoir mutuellement un comportement civil et respectueux. L'ensemble de la prise en charge doit se dérouler dans des conditions respectueuses de la personne elle-même et de ses droits (écoute, information, consentement, soulagement de la douleur, respect des croyances, respect de la vie privée...).

De la même manière, le personnel soignant doit être accueilli sans discrimination d'origine, ni de sexe, de même que les stagiaires que nous avons pour mission de former.

Si l'usager pour sa sécurité utilise un système de surveillance par caméra, celui-ci devra être obligatoirement occulté pendant les soins.

## **FONCTIONNEMENT DU SERVICE- MODALITE DE PRISE EN CHARGE- SUSPENSION DE LA PRISE EN CHARGE**

### **Article 6- Formalités d'admission**

L'admission doit faire l'objet d'une prescription médicale et est soumise à l'évaluation des infirmiers coordonnateurs.

Un dossier administratif est constitué. Nous vous demanderons de le compléter. Celui-ci est confidentiel et permet d'assurer notre prise en charge :

- Etat civil,
- Mesure de protection des majeur.es éventuelle,
- Nom / prénom / coordonnées du représentant légal
- Personne à contacter,
- Directives anticipées,
- Personne de confiance,
- Référence de votre médecin traitant et des autres professionnels de santé susceptibles d'intervenir.

Certains documents sont nécessaires, tels qu'une attestation d'affiliation à l'Assurance Maladie, la prescription médicale.

Les infirmiers coordonnateurs assurent toutes les formalités nécessaires. Un document individuel de prise en charge est remis au bénéficiaire.

Dans la gestion du quotidien, en cas d'absence, changement dans votre prise en charge, vous devrez prévenir les infirmiers coordonnateurs.

Notre SAD informatise ses dossiers à des fins de gestion et d'efficacité. Les données communiquées feront donc l'objet d'un traitement informatique. Dans le cadre de la RGPD (réglementation européenne sur la protection des données, notre SAD s'engage à veiller à la confidentialité des données sauvegardée. L'utilisation de la messagerie n'est réalisée qu'à titre professionnel et dans un but de faciliter les échanges entre nous. En aucun cas des messages promotionnels ne sont diffusés

par notre SAD, tout comme nous ne demandons pas d'informations personnelles dans le cadre de nos échanges.

Conformément aux dispositions légales et règlementaires applicables, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de vos données ou encore de limitation du traitement. Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant.

Vous pouvez, sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide exercer vos droits en contactant Isabelle Bazin par mail ou courrier :

Courriel : [isabelle.bazin@associationlelien.fr](mailto:isabelle.bazin@associationlelien.fr)

Adresse : 912 rue de la Croix verte-BP 4478 34198 MONTPELLIER CDX 5)

## **Article 7- Respect des modalités d'intervention**

### Accessibilité du domicile des usagers

Les usagers s'engagent à prendre les dispositions nécessaires pour permettre l'accès aisé de leur domicile aux intervenants.

Si l'état de santé ne lui permet pas de se déplacer pour ouvrir sa porte, l'utilisateur s'engage à transmettre les codes d'accès, à faire installer une « boîte à clés » ou tout système permettant l'accès au logement. Dès lors que l'utilisateur souhaite confier les clés de son domicile, il engage sa responsabilité personnelle. Dans ce cas de figure, un document spécifique sera remis à l'utilisateur pour décharger le service de toute responsabilité en cas de problème. Celui-ci devra être signé par l'utilisateur ou le responsable légal et le service.

Les intervenants ne devront pas détenir les clés sans la signature de cette décharge au préalable.

### **5 jeux de clés minimums devront être remis à l'association.**

A la fin de la prise en charge, les clés seront restituées aux bénéficiaires ou à ses représentants légaux.

## **Article 8- Interruption de la prise en charge**

Pour toute annulation ou report d'une ou plusieurs interventions, notamment en cas de départ en vacances ou d'hospitalisation programmée, il est demandé aux bénéficiaires du service de respecter un délai de préavis de 7 jours avant ladite prestation afin de permettre au service de modifier les plannings de ses salariés conformément aux dispositions du droit du travail.

En cas d'interruption pour une hospitalisation dépassant 20 jours, la reprise des prestations dépend des possibilités du service et d'une nouvelle prescription médicale.

## **Article 9- Conditions de cessation définitive des prestations**

### Du fait du bénéficiaire

Le bénéficiaire peut demander à tout moment l'arrêt des interventions du SAD.

### Du fait du service

Si l'association estime que les conditions ne sont plus réunies pour permettre un maintien à domicile sans risque pour la personne aidée, son entourage et ou le personnel, elle peut prendre la décision de suspendre ou de cesser ses interventions. Dans ce cas l'association avertit de sa décision l'utilisateur, le référent familial, la personne de confiance, le médecin ou toute personne chargée de son suivi et ou le financeur.

Ainsi, le référent du SAD peut décider d'interrompre les interventions du service dans les cas où :

- la qualité, la sécurité ou l'efficacité des soins serait mise en cause,
- l'environnement ou l'entourage mettrait en cause la qualité, la sécurité ou l'efficacité des soins,
- si, suite à ses actions de conseils, d'information et d'incitation, le cadre de vie ne permet pas la réalisation de prestation de soins de qualité permettant d'assurer la sécurité du bénéficiaire et des intervenants (insalubrité ou dangerosité des lieux pour la personne aidée ou le soignant, ou l'aidant, lieu non accessible du fait du bénéficiaire, refus de mise en place de matériel médical tel que lève-malade, etc.),
- **le bénéficiaire refuse une partie de son personnel. En effet, le recours au SAD emporte l'acceptation de l'ensemble de l'équipe.**

Dans ce cas, une procédure de rupture serait initiée dans le respect des dispositions du code de la santé publique

Les interventions seront alors arrêtées dans un délai de 30 jours, délai accordé au patient pour trouver un autre service. Les coordonnées de professionnels susceptibles de prendre le relais peuvent être communiqués au bénéficiaire.

## **LES ENGAGEMENTS DU SERVICE**

### **Article 10- Garantie de la continuité des services**

Le SAD assure des prestations conformément au projet individualisé d'aide, d'accompagnement et de soins y compris si besoin 7 jours sur 7.

Afin d'assurer la continuité du service, les interventions sont organisées sur la base d'un roulement entre les personnels.

Un système d'astreinte téléphonique est assuré de 7h00 à 20h00. Il permet aux bénéficiaires de contacter le service s'il constate l'absence du ou des intervenants.

### **Article 11- Conditions de la continuité des prestations du SAD en cas d'aggravation de l'état de santé du bénéficiaire**

S'il est constaté une aggravation de la pathologie ou une perte de l'autonomie du bénéficiaire, le SAD pourra décider de l'adaptation du projet individualisé de soins et contacter le médecin traitant ou un autre professionnel participant à la prise en charge de la personne.

La poursuite de la prise en charge n'est cependant pas systématique. Elle est fonction des possibilités du service pour la sécurité du patient et de l'intervenant.

## **SECURITE DU PATIENT**

### **Article 12- Mesures de sécurité et de protection des personnes**

#### Appel aux Services d'urgence

L'intervenant peut être amené à faire appel aux services d'urgence s'il constate un problème aigu de santé du bénéficiaire. La hiérarchie est immédiatement prévenue de cet appel et en assure le suivi.

Si un bénéficiaire n'est pas présent à son domicile ou s'il ne répond pas à la demande d'ouverture de porte, l'intervenant prévient immédiatement le lien. Si la famille ou l'entourage ne peut être joint, l'intervenant fait appel aux services compétents (ex : pompiers...) pour s'assurer de la situation du bénéficiaire.

#### Maltraitance, situation de personne en danger

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

Les personnes dénonçant les faits de violence sur autrui dans l'exercice de leurs fonctions, bénéficient de mesures de protection légale.

En cas de suspicion de maltraitance, l'intervenant à domicile en informe sa hiérarchie, qui met en œuvre les actions relevant de sa compétence afin de la vérifier et si elle l'estime fondée, procède à une déclaration auprès des personnes et institutions compétentes et notamment auprès du Procureur de la République et au financeur.

### Veille sanitaire

Des procédures de veille et d'alerte sont mises en place au sein du SAD lors d'épisodes climatiques exceptionnels (canicules, inondations, grands froids) et ou les de risques sanitaires majeurs (pandémies...). Dans ces cas, le SAD se réserve le droit de suspendre ponctuellement ses interventions et les familles et ou les aidants seront mobilisés.

Le SAD privilégiera les interventions auprès des usagers les plus isolés.

## **SECURITE DES INTERVENANTS**

### **Article 13- Respect des conditions de travail et principes d'hygiène et de sécurité- Prévention des risques professionnels**

Dans une démarche de prévention des risques professionnels afin de limiter les accidents de travail et maladies professionnelles de ses salariés et pour assurer la sécurité des bénéficiaires et des intervenants, le service peut demander au bénéficiaire de mettre en place certains aménagements matériels médicaux tels que :

- Barres de maintien,
- Tapis antidérapants,
- Banc de baignoire, siège pivotant,
- Déambulateur,
- Chaise garde-robe,
- Fauteuil roulant,
- Lève personne, verticalisateur, barre latérale de redressement.
- Lit médicalisé.

### **Pour la réalisation des soins**

- Gants et serviettes de toilette,
- Savons, shampooings et cuvettes,
- Protections en cas d'incontinence,
- Vêtements propres en quantité suffisante,
- Sacs poubelle,
- Produits ménagers non toxiques comportant les étiquettes présentant leur composition et les précautions d'emploi,
- Savon liquide et essuie-mains.

Le bénéficiaire ou son entourage participe à l'entretien et au bon fonctionnement de ces aménagements et appareils.

**Le bénéficiaire qui refuserait la mise en place du matériel qui a été sollicité s'expose à l'interruption des interventions.**

Les soins pourront évoluer avec l'état de santé du patient, pour son confort, celui des intervenants ou de de la famille (ex : toilette au lit car douche plus possible, etc...). Pour certains soins il pourra être mis en place une doublure à titre exceptionnel et à l'appréciation de l'infirmier coordonnateur. Outre le matériel, lors de son évaluation, le référent vérifiera :

- Si les animaux domestiques représentent un danger, ou une gêne importante pour l'intervenant,
- Les conditions de salubrité ou de décence du logement,

Il est demandé aux usagers de s'abstenir de fumer pendant la période d'intervention et si possible juste avant celle-ci afin de ne pas incommoder les salariés.

**Par ailleurs du fait du caractère aléatoire des conditions de transport (intempéries, déviations, densité de circulation...) et dans un souci de réduire les risques professionnels liés aux déplacements des intervenants entre 2 interventions, l'horaire d'arrivée au domicile est donné à titre indicatif et peut subir des modifications indépendantes de la volonté de l'intervenant. Ainsi, les intervenants pourront arriver plus tôt ou plus tard. Un créneau de 2 heures est prévu.**

### **Article 14- Interventions des professionnels libéraux (infirmiers et pédicures podologues)**

Le SAD peut travailler en collaboration avec les infirmiers libéraux et les pédicures podologues que vous avez choisis. Les aspects de cette collaboration sont définis dans une convention qui prévoit qu'ils sont rémunérés par le SAD pour les prestations qu'ils délivrent auprès des bénéficiaires du SAD. Par conséquent, vous n'avez pas à leur régler leurs interventions.

Néanmoins, ces praticiens libéraux sont responsables des dommages qu'ils pourraient causer dans le cadre de leurs interventions.

**Si vous avez recours aux services d'un infirmier libéral, vous devrez nous en informer préalablement.** Ce choix suppose que l'intervention de ce ou cette professionnelle soit réalisée hors cadre du DIPC (document individuel de prise en charge) signé. La prise en charge n'est donc pas réalisée par notre SAD mais par vous-même ou votre mutuelle. Vous devrez également informer ce professionnel du fait d'une prise en charge SAD au risque de vous voir facturer les soins.

### **Article 15- Stagiaires**

Le SAD participant à des missions de formation, des stagiaires peuvent accompagner les intervenants.

Ces stagiaires sont soumis aux mêmes obligations que le personnel titulaire :

- Secret professionnel et discrétion professionnelle,
- Horaires,
- Tenue,
- Hygiène,
- Savoir être, respect, etc...

## **AIDANTS**

### **Article 16 - La participation des bénéficiaires du service et de leur famille**

Conformément à la loi, le SAD met en œuvre des actions permettant de faire participer les bénéficiaires et leurs proches à l'amélioration du fonctionnement du service :

Le service a institué des moyens garantissant la prise en compte de toutes vos remarques et propositions :

- Par l'organisation d'enquêtes de satisfaction annuelle

- En répondant systématiquement à vos réclamations ou suggestions d'amélioration.
- Si le bénéficiaire est confronté à un problème lié à l'intervention d'un salarié du SAD, il en réfère le référent du service.
- En cas de nécessité une réunion de coordination pourra être organisée.

### **Article 17- Désignation de la personne de confiance**

Comme stipulé dans le livret d'accueil (pages 21-27), la loi donne le droit à toute personne majeure prise en charge dans un établissement médico-social de désigner une personne de confiance qui, si elle le souhaite l'accompagnera dans ses démarches afin de l'aider dans ses décisions.

### **Article 18- Recours en cas de litige**

Si l'utilisateur, son représentant légal, sa personne de confiance s'il en a une, ou ses proches estiment que les droits énoncés dans le présent règlement ne sont pas respectés, ils peuvent :

- S'adresser soit aux infirmiers coordonnateurs, au chef de service et en dernier recours à la direction, en prenant rendez-vous par téléphone ou par mail ou par courrier
- S'adresser à une **personne qualifiée** choisie à partir d'une liste fixée conjointement par le Président du Conseil Départemental jointe au livret d'accueil ou à la demande au service.