



# AMPAD

Association Militante Prestataire d'Aide à Domicile



## LIVRET D'ACCUEIL DES PERSONNES ACCOMPAGNEES



AMPAD – 7 Place Bacchus – 03410 DOMERAT – Tél. : 04 70 64 19 16 – [ampad.domerat@gmail.com](mailto:ampad.domerat@gmail.com)  
SIRET : 43042752600032 – APE : W - N° AGRÉMENT QUALITÉ : SAP 430427526 – NF X 50-056 Admission n°12/001

## Le mot du Président

Il y a quelques années, les membres du bureau Associatif m'ont confié les clefs de ce généreux Service d'Aide à Domicile.

Auprès de l'équipe de Gouvernance, de l'équipe Dirigeante, auprès des bénéficiaires, nous avons grandi ensemble et tout ce que j'ai fait, tout ce que je sais aujourd'hui, c'est un peu grâce à eux que je le dois et je tiens à les en remercier.

Je me suis toujours engagé à faire respecter la "personne" âgée et chaque être souffrant d'une déficience, qu'elle soit physique ou mentale, dans un seul et unique but, accéder à leurs désirs, leurs souhaits tout en respectant ce que les traces et les dommages du temps passé ont laissé sur leur corps et pour certains qui les épuisent un peu plus chaque jour.

Notre Association, riche de cœur, par le biais de ses bénévoles et de ses professionnels, s'engage par une recherche permanente de techniques d'accompagnement nouvelles, par le biais de la formation continue, par une remise en cause régulière à trouver et adapter un comportement, une attitude, une écoute constante pour proposer l'accompagnement de qualité dont chaque bénéficiaire est en droit de mériter dans le cadre de la charte qualité, des droits et devoirs des personnes aidées.

Encore un grand, un énorme MERCI à l'ensemble du personnel salarié, aux membres des bénévoles et à toutes ces personnes de notre réseau extérieur qui nous accompagne chaque jour, chaque nuit pour leur fidélité.

Merci aux bénéficiaires de nous faire confiance, de nous conter leurs anecdotes de vie sur des passés parfois bien compliqués, merci pour les sourires qu'ils nous apportent dans ce monde instable et parfois si difficile à comprendre.

Et parce qu'il n'existe pas de résultat sans effort, je m'engage à mettre tous mes pouvoirs afin que nos compétences soient à la hauteur de leurs attentes.

Francis GODOT

Le livret d'accueil est un des outils de la loi du 2 janvier 2002.

## Préambule

Nous vous souhaitons la bienvenue.

Ce livret d'accueil vous est remis ainsi que :

- Un contrat de prestations : il définit les objectifs, et la nature des actions proposées, dans le respect de votre projet
- Le règlement de fonctionnement
- Les principes de la bientraitance au sein de L'AMPAD
- Un cahier de liaison
- Fiche de réclamations client
- Fiche de mission

## Sommaire

1. Présentation de l'Association A.M.P.A.D.
2. Nature des prestations
3. Engagement qualité, politique et objectifs qualité
4. Les Principes Ethiques de l'AMPAD
5. Tarifs
6. Paiement des prestations
7. Possibilités de financement
8. Compétences et qualifications du personnel
9. Modalités de coordination entre les différentes intervenantes
10. Remplacement du personnel absent
11. Suivi de la satisfaction des clients
  - Visites périodiques
  - Fiche de réclamation client
  - Enquête annuelle de satisfaction
12. Chartes des droits et libertés des personnes âgées dépendantes
13. Protection des données personnelles
14. Modalités de gestion des conflits
15. Désignation de la personne de confiance

## 1. **PRESENTATION DE L'ASSOCIATION AMPAD**

L'AMPAD, Association loi 1901, a été créée en 1999, au départ pour accueillir au sein de maisons, des personnes en situation de handicap. Elle est gérée par un Conseil d'Administration de bénévoles.

Depuis, un autre service est venu s'ajouter : **L'aide à domicile des personnes âgées, personnes en situation de handicap ou en difficultés.**

L'AMPAD met à disposition des personnes aidées, un personnel formé afin de permettre à chacun de rester à son domicile.

Nous intervenons :

- Aux domiciles des personnes aidées
- En maisons de retraite
- Au foyer logement de Domérat
- En milieu hospitalier

**Secteur géographique d'intervention** : Domérat, Montluçon et les communes environnantes.

### **Siège Social** :

7 Place Bacchus  
03410 DOMÉRAT

Tél : 04.70.64.19.16  
E. mail : [ampad.domerat@gmail.com](mailto:ampad.domerat@gmail.com)

<b>Mme Gina PETIT</b>	<i>Directrice</i>	<b>06 80 62 95 42</b>
<b>Mme Elodie DE FREITAS</b>	<i>Directrice-adjointe</i>	04 70 64 19 16
<b>Mme Maria RUAUD</b>	<i>Adjointe de direction</i>	
<b>M. Mathieu MARTIN</b>	<i>Comptable</i>	
<b>Mme Karine TEYSSANDIER</b>	<i>Secrétaire</i>	
<b>Mme Peggy PETIT</b>	<i>Responsables de secteur</i>	06 46 43 18 28
<b>Mme Anne-Marie ROCHA</b>		
<b>Mme Véronique JENDRYSIK</b>		
<b>Mme Aurélie MADET</b>	<i>Responsable technique de la planification</i>	

### **Horaires d'ouvertures au public** :

	<b>Matin</b>	<b>Après-midi</b>
<b>Lundi</b>	8h - 12h	14h - 18h
<b>Mardi</b>	8h - 12h	14h - 18h
<b>Mercredi</b>	9h - 12h	
<b>Jeudi</b>	8h - 12h	14h - 18h
<b>Vendredi</b>	8h - 12h	14h - 18h
<b>Samedi</b>	9h - 12h	

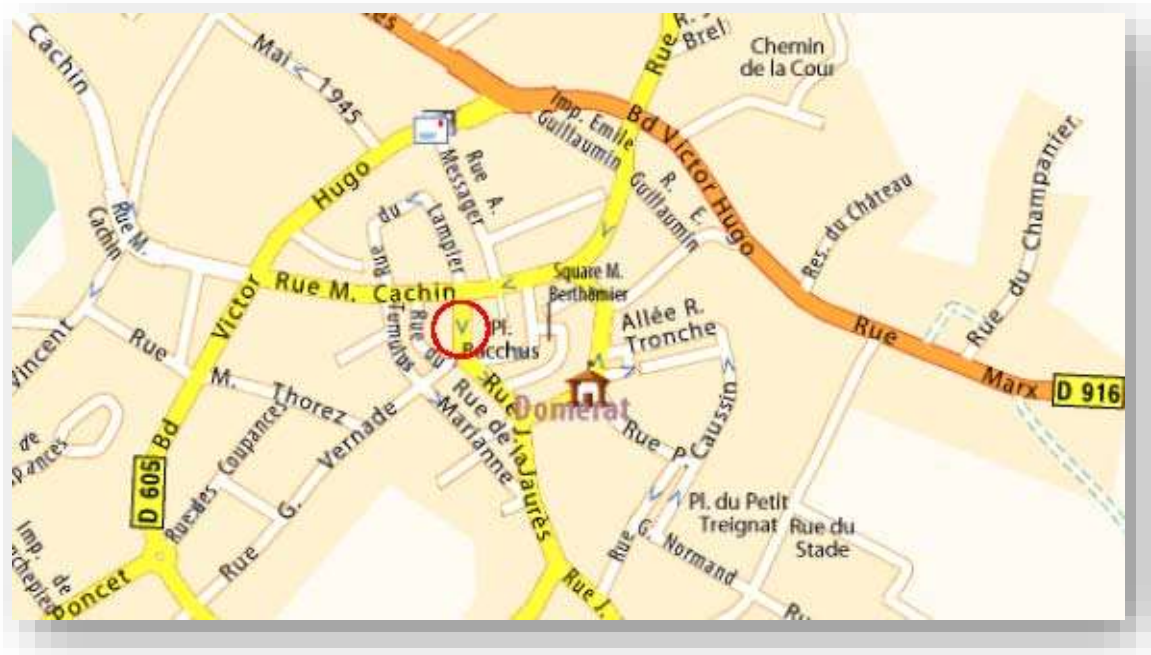
## Horaires accueil téléphonique :

	Matin	Après-midi
Du lundi au vendredi	8h - 12h30	13h30 - 18h
Le samedi	9h - 12h	

## Horaires d'intervention à domicile :

Du lundi au dimanche	7h00- 21h00
----------------------	-------------

## Plan d'accès :



Nos bureaux sont situés au centre de Domérat, face à l'Eglise.

## **Principaux Textes de référence de l'Association :**

- loi 2005-841 du 26 juillet 2005 relative au développement des services à la personne...
- décret 2005-1281 du 14 octobre 2005 relatif à l'Agence Nationale des Services à la Personne
- décret 2005-1384 du 7 novembre 2005 relatif à l'agrément des Associations...
- décret 2005-1698 du 29 décembre 2005 fixant la liste des activités...
- arrêté du 24 novembre 2005 fixant le cahier des charges relatif à l'agrément « qualité » prévu au premier alinéa de l'article L.129-1 du code du travail.
- loi ASV du 28 décembre 2015,
- Recommandations des bonnes pratiques professionnelles de l'ANESM.

## **Numéros d'urgence :**

- Pompiers : 18
- Centre Hospitalier : 04.70.02.30.30
- SOS Maltraitance : 3977
- ALMA pour les victimes ou témoins

## 2. NATURE DES PRESTATIONS EFFECTUEES

L'Association propose aux personnes âgées, dépendantes, aux personnes en situation de handicap, en sortie d'hospitalisation ou en difficulté temporaire en **service prestataire** un accompagnement dans les actions de leur quotidien, et ce dans le but d'un maintien à domicile selon une grille validée par le Conseil Départemental (qui définit notre agrément).

### Les principales activités des intervenants :

- Les missions sont celles des actes essentiels de la vie : Aide au lever, Aide à la toilette, Aide à l'habillage, Préparation et Aide aux repas, Ménage, Repassage, Aide au coucher, etc., à l'exception d'actes de soins relevant d'actes médicaux.
- Maintenir une vie sociale et relationnelle : Accompagnement dans les activités de loisirs...
- Garde malade
- Accompagnements lors de promenade, transports et tous actes de la vie courante (Médecin, coiffeur, courses, etc....)
- Assistance administrative.

### 2.1 Agrément

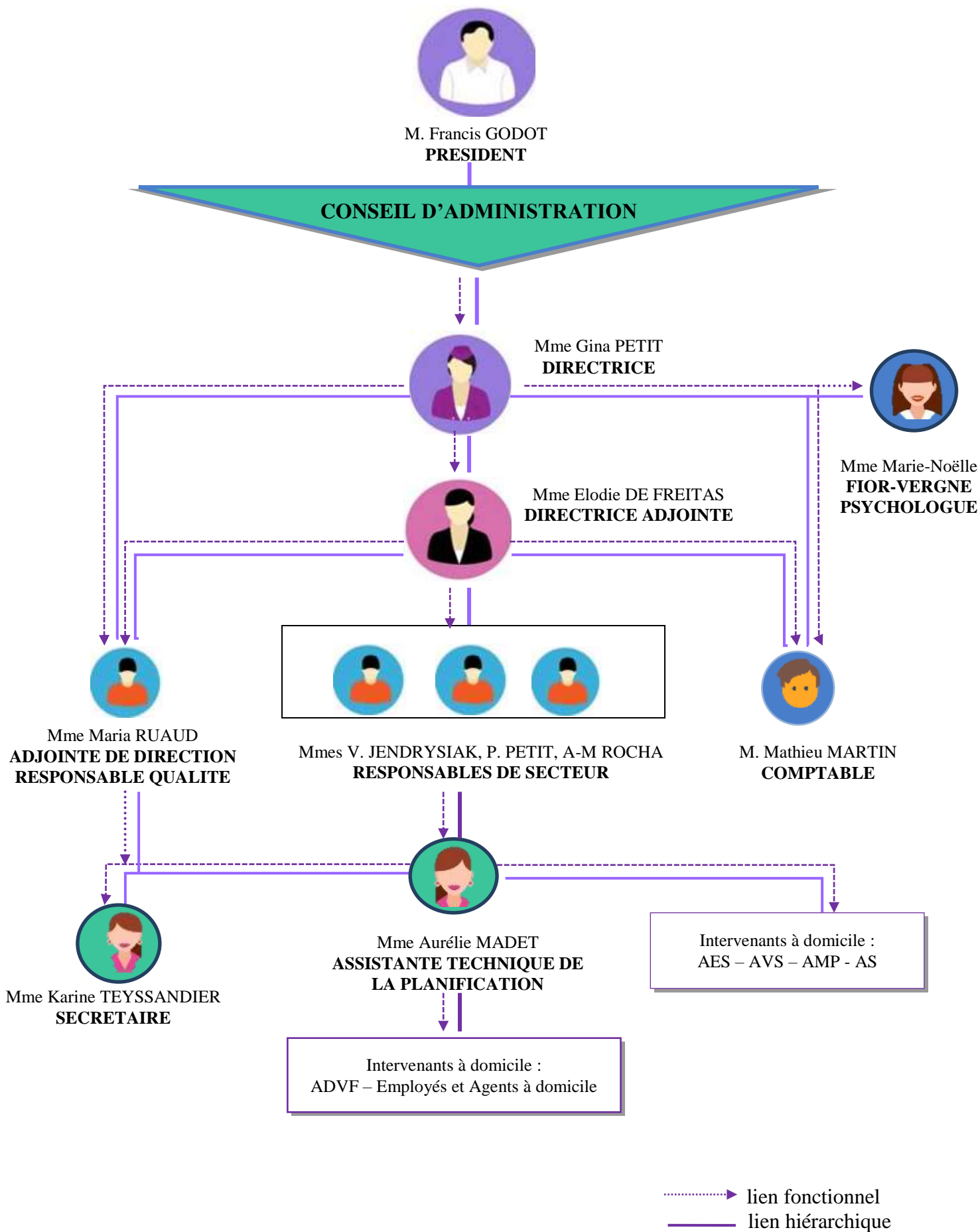
L'association est créée en date du 11 avril 1999, en juin 1999. Elle bénéficie d'un agrément de qualité AUV 261 le 30/12/1999 délivré par la Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi. Puis, elle obtient un **agrément qualité R/230/307/A/003/Q/034** le 13/03/2000. Celui-ci a été renouvelé le 01/01/2012 sous le numéro : **SAP 430427526**.

### 2.2 Situation géographique

L'AMPAD intervient sur :

DOMERAT	HURIEL	LA CHAPELAUDE
VAUX	SAINT-VICTOR	ESTIVAREILLES
DESERTINES	MONTLUCON	LIGNEROLLES
PREMILHAT	QUINSSAINES	LAVAUT SAINT-ANNE
VILLEBRET	SAINT-MARTINIEN	

## 2.3 Organigramme hiérarchique et fonctionnel



### 3. ENGAGEMENT QUALITÉ, POLITIQUE ET OBJECTIF QUALITE

#### ENGAGEMENT QUALITÉ

L'AMPAD est une association à but non lucratif régie par la loi de 1901 qui s'est donnée pour mission l'accompagnement et le soutien aux personnes en difficultés et ce dans le but d'un maintien à domicile.

L'association offre ses services d'aide à domicile et de soutien à l'autonomie à plusieurs types de populations ciblées :

- ☞ Personnes âgées ;
- ☞ Personnes dépendantes ;
- ☞ Personnes en situation de handicap ;
- ☞ Personnes en sortie d'hospitalisation ;

Je m'engage à m'impliquer personnellement dans notre démarche d'amélioration continue de la qualité de nos services à ces clients avec trois axes de progrès majeurs :

- Respect des personnes dans leur individualité et leur intimité avec en permanence notre écoute active ;
- Amélioration de leurs conditions de vie et maintien ou accroissement de leur autonomie ;
- Intégration le plus possible dans le milieu ordinaire, en particulier pour les personnes en situation de handicap.

Je m'engage à faire respecter les procédures du présent manuel qualité ainsi que les valeurs éthiques de l'AMPAD à l'ensemble de son personnel et charge le Référent Qualité, Mme Maria RUAUD d'assurer le contrôle et l'évolution du système qualité.

Pour cela, un plan d'amélioration qualité a été mis en place et fait l'objet d'un suivi régulier par l'équipe de direction avec mise en place d'indicateurs et d'actions correctives appropriées.

L'ensemble du conseil d'administration, l'ensemble des personnels administratifs et techniques sont associés à la démarche qualité, des réunions d'échanges sont organisées régulièrement, un plan de formation est en place et des entretiens individuels sont effectués annuellement.

Clients, collaborateurs, notre engagement pour la qualité nous fera progresser ensemble.

Le Président

La Directrice



L'AMPAD a pour objectif d'assurer la satisfaction des personnes accompagnées, dans le respect du cadre réglementaire de son secteur d'activité. Elle a mis en place un **Plan d'Actions d'Amélioration (DQS 001)** listant les actions permettant une amélioration continue du service.

Ce plan est proposé et mise à jour par le Comité de Pilotage et validé lors de chaque revue de direction qui en fait un compte-rendu.

Lors de la revue de direction, les membres décident de la politique et des objectifs qualité.

Elle fixe les missions au comité de pilotage. Les membres sont :

<b>Président</b>	<b>Francis GODOT</b>
<b>Directrice</b>	<b>Gina PETIT</b>
<b>Directrice adjointe</b>	<b>Elodie DE FREITAS</b>
<b>Consultants <i>Membre du conseil d'administration</i></b>	<b>Jacques PARFAIT</b>

### ● POLITIQUE

L'AMPAD a pour objectif d'assurer la satisfaction des personnes accompagnées, dans le respect du cadre réglementaire de son secteur d'activité.

**Un diagnostic externe et interne** de l'association (DQS 007) est établi tous les **3 ans** par la directrice-adjointe. De celui-ci découlent des objectifs qualité suivis dans le **Plan d'Actions d'Améliorations (DQS 001)** et le **Bilan Qualité (DQS 012)**

Tous les 3 ans, ce plan est proposé et validé par le comité de pilotage. Il est suivi et ajusté trimestriellement lors de chaque revue de direction. Toutes les actions engagées sont recensées au sein de ce plan.

#### **Composition du comité de pilotage**

<b>Directrice</b>	<b>Gina PETIT</b>
<b>Directrice adjointe</b>	<b>Elodie DE FREITAS</b>
<b>Représentants du personnel <i>Administratif et référent qualité</i></b>	<b>Maria RUAUD</b>
<b>Consultant <i>Membre du conseil d'administration</i></b>	<b>Christian BERGER</b>

Le comité de pilotage se réunit tous les mois.

## Mission du comité de pilotage

Mise en place et suivi des objectifs qualité axés par la revue de direction.

### ● OBJECTIFS QUALITE

<i><b>PERSONNES AIDEES</b></i>	Coordination autour de la personne aidée : projet individualisé
	Développement de l'accompagnement des proches aidants
	Instance de représentation des personnes aidées
	Satisfaction des personnes aidées
	Pôle « Accompagnement du handicap »
<i><b>SALARIES</b></i>	Pôle « formation et prévention »
	Formation Bientraitance
	Tutorat
	Bien-être au travail
	Pôle « Accompagnement du handicap »
<i><b>PARTENAIRES</b></i>	Signature de conventions de partenariat
	Bilan des partenaires
	Développer le relationnel extérieur

Pour chaque action sera défini un indicateur et/ou un critère. Ceux-ci permettent d'évaluer l'atteinte de l'action et de l'objectif et d'en apprécier la pertinence.

L'ensemble des résultats est recensé dans le **Bilan Qualité** (DQS 012) et **Plan d'Actions d'Amélioration** (DQS 001).

### ● ACTIONS CORRECTIVES ET PREVENTIVES

Les dysfonctionnements constatés feront l'objet d'une analyse dont l'objectif est d'identifier les actions correctives et préventives.

Les actions correctives sont inscrites dans le Bilan Qualité à partir duquel sera élaboré le nouveau Plan d'Actions d'Amélioration.

Périodiquement, le résultat des actions mises en place sont vérifiées et leurs pertinences évaluées. Ces actions pourront être reconduites ou non et de nouveaux moyens et indicateurs créés.

## 4. LES PRINCIPES ETHIQUES DE L'AMPAD

Les principes et les valeurs fondamentales de l'AMPAD décrits dans ce qui suit sont en harmonie avec la déontologie du secteur d'aide à domicile dans le respect des textes en vigueur et en particulier :

- La Constitution du 27 Octobre 1946 et du 4 Octobre 1958 sur les Droits de l'Homme et du Citoyen ;
- La Charte des droits et des libertés de la personne âgée dépendante ;
- Les Lois pour l'égalité des chances des personnes handicapées ;
- Les recommandations de bonnes pratiques professionnelles (RBPP) de l'ANESM ;
- Le cahier des charges national des services d'aide et d'accompagnement à domicile ;
- Le cahier des charges de l'agrément ;
- La loi relative à l'adaptation de la société au vieillissement (loi ASV du 29/12/2015)
- La Norme NF X50-056.

Ce document est le fruit d'un travail de réflexion du conseil d'administration de l'association et de discussions avec les membres du personnel et est partie intégrante du projet associatif de notre structure.

Les principes éthiques de notre structure s'inspirent des trois principes fondamentaux suivants rappelés par la norme NF X50-056 :

- **Une attitude générale de respect ;**
- **Réalisation d'une intervention individualisée ;**
- **Une relation de confiance et de dialogue avec la personne accompagnée et son entourage familial et social.**

## L'accompagnement

L'accompagnement, le « prendre soin », sont des concepts qui nécessitent des connaissances, des qualifications et des compétences. Accompagner et prendre soin, c'est assumer la lourde tâche de s'investir dans la vie de la personne accompagnée.

A l'AMPAD notre réflexion vise à déterminer le « bien agir » en tenant compte des contraintes relatives à des situations déterminées. En effet, nous parlons du bien-être des personnes, parfois de bon sens, dans des situations complexes de dépendance.

La question de l'éthique est étroitement liée à celle de la qualité et par là aussi la qualité humaine qui permet le « vivre ensemble ».

## L'éthique

Conduire une réflexion sensée sur l'éthique en aide à domicile présuppose que nous soyons au clair sur la définition même du mot « éthique ». En grec, « ethos » signifie la coutume, l'habitude (au sens de « la manière de conduire sa vie au quotidien »). Il s'agit moins ici de la loi ou d'une norme de comportement que d'une pratique. En ce sens, l'éthique n'est jamais donnée, elle est toujours évolutive, toujours à conquérir et à construire. Elle vise à acquérir une forme de sagesse pratique.

L'intervenant immergé dans une société qui ne cesse d'être traversée par de profonds bouleversements économiques, sociaux et culturels, est de plus en plus conduit, dans ses actes professionnels quotidiens, à s'interroger sur les valeurs qui les sous-tendent, voire à les remettre en question.

## Concepts d'éthique

**La relation à soi-même**, c'est la croyance dans la liberté, c'est opposer l'initiative de la liberté à la résignation, aux déterminismes naturels et sociaux. C'est l'acte par lequel le cours des choses, les fatalités sont rompues

**La relation à l'autre proche** qui impose le respect et la reconnaissance de sa liberté. Toute éthique naît de ce redoublement de la tâche : faire advenir la liberté de l'autre comme semblable à la mienne. L'éthique ne transige pas sur le respect de l'être humain. Elle est le face-à-face de proximité, l'interaction dans laquelle la sollicitude est porteuse de responsabilités réciproques.

**La relation aux tiers** exige la médiation d'institutions justes. La dimension sociale est constitutive de l'identité du sujet, le tiers est constitutif du lien et les institutions (famille, communautés, Etat) sont les médiations nécessaires sur le chemin de sa liberté.

Nous pouvons du même coup prolonger cette réflexion pour faire émerger les valeurs essentielles sur lesquelles fonder notre travail social :

**La personne** est sans conteste, la première valeur, ouverte dans sa dimension collective : l'homme et son environnement social sont liés et ne peuvent progresser l'un sans l'autre.

**L'humanisme** constitue également une valeur essentielle, fondée sur l'égale dignité de tout homme en tant qu'homme, dignité telle que l'homme n'a pas un prix ou une valeur marchande.

**La démocratie** est le fondement du travail social, articulée avec les autres valeurs que sont la solidarité, la citoyenneté et la justice sociale comme moteurs de l'engagement des professionnels. Ces trois valeurs essentielles, qui sont au cœur de notre action s'appuient bien sûr sur l'histoire, mais aussi, sur un certain nombre de textes fondamentaux qui sont autant de sources d'inspiration, dans l'accompagnement des usagers au quotidien.

## NOS VALEURS

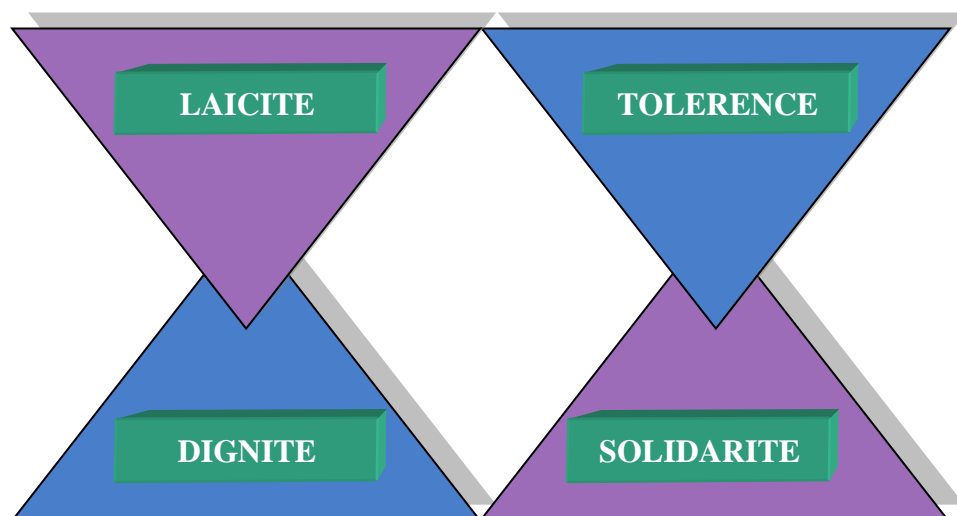
L'objet associatif de l'AMPAD, porte des valeurs fortes qui guident nos actions.

Elle défend et promeut les valeurs suivantes :

- Respect de la personne accompagnée, de sa dignité, de ses droits et de sa famille.
- Laïcité.
- Tolérance.
- Dignité.
- Solidarité.

Nos exigences absolues de qualité sont la bientraitance et la bienveillance dans la prise en charge des personnes accompagnées.

Ces valeurs fondent nos engagements :



## 5. **TARIFS « Devis gratuit »**

Tarifs en vigueur :

<b>Tarif APA/PCH</b>	<b>24.91 €</b>
<b>Tarifs sans prise en charge APA</b>	
▪ <i>Actes essentiels de la vie courante</i>	<b>24.80 €</b>
▪ <i>Ménage, courses et promenade</i>	<b>21.78 €</b>
<b>Tarif CARSAT</b>	<b>21.00 €</b>
<b>Tarif MUTUELLE</b>	<b>25.15 €</b>

### Possibilités d'exonérations fiscales.

#### Réduction d'impôt et attestation fiscale :

L'AMPAD possède un agrément qualité numéro R/230/307/A/003/Q/034 du 13 Mars 2000 par la D.D.T.E.F.P de MOULINS. Celui-ci a été renouvelé le 01 janvier 2012 sous le numéro SAP 430427526. L'AMPAD est autorisé par le Conseil Départemental de L'Allier depuis le 01 janvier 2014.

Cet agrément permet au client, personne physique, d'obtenir un crédit ou une réduction d'impôt calculé en fonction des heures facturées et réglées dans l'année. Ce Crédit / Cette réduction d'impôt est octroyée en fonction de critères bien définis touchant à la personne et à la nature des prestations. Nos clients bénéficient ainsi d'un crédit ou d'une réduction d'impôt sur le revenu de 50% des sommes effectivement versées pour le règlement de services à la personne. Cette réduction est toutefois plafonnée à 12 000 € par an et par foyer fiscal, auquel s'ajoute 1500€ supplémentaire par personne âgée à charge, soit au total 7500 euros de réduction dans la limite de dépenses plafonnées à 15000 € par an, hors première année.

Avant le 31 Mars de chaque année, L'AMPAD fait parvenir une attestation fiscale au client.

## 6. **PAIEMENT DES PRESTATION**

Facturation mensuelle, paiement à réception de facture avec majoration de 1.3 % par mois de retard.

## **7. POSSIBILITES DE FINANCEMENT**

**CONSEILS DEPARTEMENTAUX** : APA, MDPH

**Caisses de Retraite** : CARSAT, RSI, CNRACL, CNMSS, ...

**MUTUELLES** : Ressources Mutuelles Assistance, Mondial Assistance, MGEN...

**DOM PLUS** et **Autres Caisses**

L'AMPAD peut se charger des démarches administratives de demande d'aide et de prise en charge financière à la demande du client.

## **8. COMPETENCES ET QUALIFICATION DU PERSONNEL**

Après analyse de la demande du client, l'AMPAD choisit le ou les intervenants ayant les compétences et la qualification requise, pour assurer la satisfaction du client.

Des actions de formation sont engagées pour améliorer la qualification et les compétences du professionnel et ainsi améliorer la qualité de l'offre de services.

## **9. MODALITES DE COORDINATION ENTRE INTERVENANTS**

Un cahier de liaison est mis en place chez le client : ce cahier permet à chaque intervenant (AMPAD, infirmiers, docteurs, famille, etc...) de laisser des informations à jour sur la situation.

## **10. REMPLACEMENT DU PERSONNEL ABSENT**

Lorsqu'un intervenant est absent, la direction ou une responsable de secteur recherche dans le planning un remplaçant disponible ayant les qualifications requises. Le remplaçant est alors informé de la mission, présenté à la personne aidée et ne commence sa prestation qu'après accord de cette dernière.

Lors d'une absence de longue durée prévue et planifiée, cela peut conduire à un recrutement extérieur.

D'autre part deux personnes en contrat à durée déterminée sont affectées spécifiquement aux remplacements.

## 11. SUIVI DE LA SATISFACTION DES PERSONNES ACCOMPAGNEES

L'AMPAD assure un suivi régulier de dossier de la personne aidée grâce aux visites périodiques des responsables de secteur.

L'intervenant transmet en permanence à la Direction les observations ou besoins des personnes aidées. Afin de remplir sa mission le mieux possible, l'AMPAD a mis en place des outils d'évaluation de la satisfaction de la personne accompagnée : le bilan sous 1 mois, les enquêtes de satisfaction (annuelle et remplacements été).

## 12. CHARTE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE AGEE DEPENDANTE

Fondation Nationale de Gérontologie  
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité  
1997

La vieillesse est une étape de l'existence pendant laquelle chacun doit pouvoir poursuivre son épanouissement.

La plupart des personnes âgées resteront autonomes et lucides jusqu'au dernier moment de leur vie. L'apparition de la dépendance, quand elle survient, se fait à un âge de plus en plus tardif. Cette dépendance peut être due à l'altération de fonctions physiques et/ou à l'altération de fonctions mentales.

Même dépendantes, les personnes âgées doivent continuer à exercer leurs droits, leurs devoirs et leur liberté de citoyens.

Elles doivent aussi garder leur place dans la cité, au contact des autres générations dans le respect de leurs différences.

Cette Charte a pour objectif de reconnaître la dignité de la personne âgée devenue dépendante et de préserver ses droits.

### ☞ ARTICLE I - CHOIX DE VIE

Toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie.

Elle doit pouvoir profiter de l'autonomie permise par ses capacités physiques et mentales, même au prix d'un certain risque. Il faut l'informer de ce risque et en prévenir l'entourage.

La famille et les intervenants doivent respecter le plus possible son désir profond.



## **☞ ARTICLE II - DOMICILE ET ENVIRONNEMENT**

Le lieu de vie de la personne âgée dépendante, domicile personnel ou établissement, doit être choisi par elle et adapté à ses besoins.

La personne âgée dépendante ou à autonomie réduite réside le plus souvent dans son domicile personnel. Des aménagements doivent être proposés pour lui permettre de rester chez elle.

Lorsque le soutien au domicile atteint ses limites, la personne âgée dépendante peut choisir de vivre dans une institution ou une famille d'accueil qui deviendra son nouveau domicile.

Un handicap mental rend souvent impossible la poursuite de la vie au domicile. Dans ce cas l'indication et le choix du lieu d'accueil doivent être évalués avec la personne et avec ses proches. Ce choix doit rechercher la solution la mieux adaptée au cas individuel de la personne malade.

Son confort moral et physique, sa qualité de vie, doivent être l'objectif constant, quelle que soit la structure d'accueil.

L'architecture des établissements doit être conçue pour répondre aux besoins de la vie privée. L'espace doit être organisé pour favoriser l'accessibilité, l'orientation, les déplacements et garantir les meilleures conditions de sécurité.

## **☞ ARTICLE III - UNE VIE SOCIALE MALGRE LES HANDICAPS**

Toute personne âgée dépendante doit conserver la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de la société.

Les urbanistes doivent prendre en compte le vieillissement de la population pour l'aménagement de la cité.

Les lieux publics et les transports en commun doivent être aménagés pour être accessibles aux personnes âgées, ainsi qu'à tout handicapé et faciliter leur participation à la vie sociale et culturelle.

La vie quotidienne doit prendre en compte le rythme et les difficultés des personnes âgées dépendantes, que ce soit en institution ou au domicile.

Toute personne âgée doit être informée de façon claire et précise sur ses droits sociaux et sur l'évolution de la législation qui la concerne.

## **☞ ARTICLE IV - PRESENCE ET ROLE DES PROCHES**

Le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes.

Le rôle des familles, qui entourent de leurs soins leurs parents âgés dépendants à domicile, doit être reconnu. Ces familles doivent être soutenues dans leurs tâches notamment sur le plan psychologique.

Dans les institutions, la coopération des proches à la qualité de vie doit être encouragée et facilitée. En cas d'absence ou de défaillance des proches, c'est au personnel et aux bénévoles de les suppléer.

Une personne âgée doit être protégée des actions visant à la séparer d'un tiers avec qui, de façon mutuellement consentie, elle entretient ou souhaite avoir une relation intime.

La vie affective existe toujours, la vie sexuelle se maintient souvent au grand âge, il faut les respecter.

## **☞ ARTICLE V - PATRIMOINE ET REVENUS**

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

Elle doit pouvoir en disposer conformément à ses désirs, sous réserve d'une protection légale, en cas de dépendance psychique.

Il est indispensable que les ressources d'une personne âgée soient complétées lorsqu'elles ne lui permettent pas d'assumer le coût des handicaps.

## **☞ ARTICLE VI - VALORISATION DE L'ACTIVITE**

Toute personne âgée dépendante doit être encouragée à conserver des activités.

Des besoins d'expression et des capacités d'accomplissement persistent, même chez des personnes âgées qui ont un affaiblissement intellectuel sévère.

Développer des centres d'intérêt évite la sensation de dévalorisation et d'inutilité. La participation volontaire des réalisations diversifiées et valorisantes (familiales, mais aussi sociales, économiques, artistiques, culturelles, associatives, ludiques, etc.) doit être favorisée.

L'activité ne doit pas être une animation stéréotypée, mais doit permettre l'expression des aspirations de chaque personne âgée.

Une personne âgée mentalement déficitaire doit pouvoir participer à des activités adaptées.

Les activités infantilisantes ou dévalorisantes sont à rejeter.

## **☞ ARTICLE VII - LIBERTE DE CONSCIENCE ET PRATIQUE RELIGIEUSE**

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.

Chaque établissement doit disposer d'un local d'accès aisé, pouvant servir de lieu de culte, et permettre la visite des représentants des diverses religions.

Les rites et usages religieux s'accomplissent dans le respect mutuel.

## **☞ ARTICLE VIII - PRESERVER L'AUTONOMIE ET PREVENIR**

La prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit.

La vieillesse est un état physiologique qui n'appelle pas en soi de médicalisation. La dépendance physique ou psychique résulte d'états pathologiques, dont certains peuvent être prévenus ou traités. Une démarche médicale préventive se justifie donc, chaque fois que son efficacité est démontrée.

Les moyens de prévention doivent faire l'objet d'une information claire et objective du public, en particulier des personnes âgées, et être accessibles à tous.

## **☞ ARTICLE IX - DROIT AUX SOINS**

Toute personne âgée dépendante doit avoir, comme toute autre, accès aux soins qui lui sont utiles.

Aucune personne âgée ne doit être considérée comme un objet passif de soins, que ce soit au domicile, en institution ou à l'hôpital.

L'accès aux soins doit se faire en temps utile en fonction du cas personnel de chaque malade et non d'une discrimination par l'âge.

Les soins comprennent tous les actes médicaux et paramédicaux qui permettent la guérison chaque fois que cet objectif peut être atteint.

Les soins visent aussi à rééduquer les fonctions et compenser les handicaps.

Ils s'appliquent à améliorer la qualité de vie en soulageant la douleur, à maintenir la lucidité et le confort du malade, en réaménageant espoirs et projets.

L'hôpital doit donc disposer des compétences et des moyens d'assurer sa mission de service public auprès des personnes âgées malades.

Les institutions d'accueil doivent disposer des locaux et des compétences nécessaires à la prise en charge des personnes âgées dépendantes, en particulier dépendantes psychiques.

Les délais administratifs abusifs qui retardent l'entrée dans l'institution choisie doivent être abolis.

La tarification des soins doit être déterminée en fonction des besoins de la personne âgée dépendante, et non de la nature du service ou de l'établissement qui la prend en charge.

## **☞ ARTICLE X - QUALIFICATION DES INTERVENANTS**

Les soins que requiert une personne âgée dépendante doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant.

Une formation spécifique en gériatrie doit être dispensée à tous ceux qui ont une activité professionnelle qui concerne les personnes âgées. Cette formation doit être initiale et continue, elle concerne en particulier, mais non exclusivement, tous les corps de métier de la santé.

Ces intervenants doivent bénéficier d'une analyse des attitudes, des pratiques et d'un soutien psychologique.

## **☞ ARTICLE XI - RESPECT DE LA FIN DE VIE**

Soins et assistance doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

Certes, les affections sévères et les affections mortelles ne doivent pas être confondues : le renoncement thérapeutique chez une personne curable constitue un risque aussi inacceptable que celui d'un acharnement thérapeutique injustifié. Mais, lorsque la mort approche, la personne âgée doit être entourée de soins et d'attentions adaptés à son état.

Le refus de l'acharnement ne signifie pas un abandon des soins mais doit, au contraire, se traduire par un accompagnement qui veille à combattre efficacement toute douleur physique et à prendre en charge la douleur morale.

La personne âgée doit pouvoir terminer sa vie naturellement et confortablement, entourée de ses proches, dans le respect de ses convictions et en tenant compte de ses avis.

Que la mort ait lieu au domicile, à l'hôpital ou en institution, le personnel doit être formé aux aspects techniques et relationnels de l'accompagnement des personnes âgées et de leur famille avant et après le décès.

## **☞ ARTICLE XII - LA RECHERCHE : UNE PRIORITE ET UN DEVOIR**

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement et la dépendance est une priorité.

Seule la recherche peut permettre une meilleure connaissance des déficiences et des maladies liées à l'âge et faciliter leur prévention.

Une telle recherche implique aussi bien les disciplines biomédicales et de santé publique, que les sciences humaines et les sciences économiques.

Le développement d'une recherche gérontologique peut à la fois améliorer la qualité de vie des personnes âgées dépendantes, diminuer leurs souffrances et les coûts de leur prise en charge.

Il y a un devoir de recherche sur le fléau que représentent les dépendances associées au grand âge. Il y a un droit pour tous ceux qui en sont ou en seront frappés à bénéficier des progrès de la recherche.

## **☞ ARTICLE XIII - EXERCICE DES DROITS ET PROTECTION JURIDIQUE DE LA PERSONNE**

Toute personne en situation de dépendance devrait voir protégés non seulement ses biens mais aussi sa personne.

Ceux qui initient ou qui appliquent une mesure de protection ont le devoir d'évaluer ses conséquences affectives et sociales.

L'exercice effectif de la totalité de leurs droits civiques doit être assuré aux personnes âgées y compris le droit de vote, en l'absence de tutelle.

La sécurité physique et morale contre toutes agressions et maltraitances doit être sauvegardée.

Lors de l'entrée en institution privée ou publique ou d'un placement dans une famille d'accueil, les conditions de résidence doivent être garanties par un contrat explicite, la personne âgée dépendante peut avoir recours au conseil de son choix.

Tout changement de lieu de résidence ou même de chambre doit faire l'objet d'une concertation avec l'intéressé.

Lors de la mise en œuvre des protections prévues par le Code Civil (sauvegarde de justice, curatelle ou tutelle), il faut considérer avec attention que :

- le besoin de protection n'est pas forcément total, ni définitif ;
- la personne âgée dépendante protégée doit pouvoir continuer à donner son avis chaque fois que cela est nécessaire et possible ;
- la dépendance psychique n'exclut pas que la personne âgée puisse exprimer des orientations de vie et doit toujours être informée des actes effectués en son nom.

## ∞ ARTICLE XIV - L'INFORMATION, MEILLEUR MOYEN DE LUTTE CONTRE L'EXCLUSION

L'ensemble de la population doit être informé des difficultés qu'éprouvent les personnes âgées dépendantes.

Cette information doit être la plus large possible. L'ignorance aboutit trop souvent à une exclusion qui ne prend pas en compte les capacités restantes ni les désirs de la personne.

L'exclusion peut résulter aussi bien d'une surprotection infantilisante que d'un rejet ou d'un refus de la réponse aux besoins.

L'information concerne aussi les actions immédiates possibles. L'éventail des services et institutions capables de répondre aux besoins des personnes âgées dépendantes est trop souvent méconnu, même des professionnels.

Faire toucher du doigt la réalité du problème et sa complexité peut être une puissante action de prévention vis-à-vis de l'exclusion des personnes âgées dépendantes et peut éviter un réflexe démissionnaire de leur part.

Lorsqu'il sera admis par tous que les personnes âgées dépendantes ont droit au respect absolu de leur liberté d'adulte et de leur dignité d'être humain, cette charte sera appliquée dans son esprit.

## 12. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

L'association tient secret toutes les informations à caractère personnel confiées, tout en permettant à son personnel d'accéder aux informations nécessaires à la réalisation de ses interventions. Le personnel de l'association est d'ailleurs tenu à une obligation de discrétion absolue sur tout ce dont il a connaissance de par l'exercice de ses fonctions en application de l'article 226-13 du Nouveau Code Pénal. De la même manière, le personnel de l'association a interdiction de communiquer tous renseignements par téléphone,

ou tout autre moyen, à des personnes dont l'identité et la compétence pour en connaître n'auront pas été dûment vérifiées. Cette obligation vaut également à l'égard des autres salariés de l'association dès lors qu'ils n'auront pas à connaître de ces informations à caractère secret.

Sans préjudice de ces principes, comme des dispositions de l'article L 226-2-1 du Code de l'Action sociale et des Familles, l'Association dans le respect de l'article L 226-2-2 du même Code, transmet les informations importantes concernant les personnes aidées au Médecin traitant de celle-ci et, les partage avec lui, comme avec le ou les infirmières, les SSIAD (Services de Soins Infirmiers à Domicile), les SPASAD (Services Polyvalents d'Aide et de soins à domicile) et, les SAMSAH (Services d'Accompagnement Médico-Social) afin, dans la mesure de ce qui est strictement nécessaire à la protection de la personne aidée, d'évaluer sa situation individuelle et, de déterminer et mettre en œuvre, les actions de protection et d'aide dont la personne aidée et sa famille peut bénéficier, le cas échéant, aux fins d'adaptation et/ou de modification des conditions d'intervention.

Ces données nominatives destinées au suivi social et, médico-social, comme aux partenaires auxquels la personne aidée ferait appel sont enregistrées sur support informatique et, communiquées, aux intervenants et partenaires ci-dessus décrits.

La Direction- **responsable du traitement** - prend toutes les précautions de sécurité informatique nécessaire pour protéger les données face aux risques. L'accès aux données n'est autorisé qu'aux personnes désignées par la direction.

#### Texte d'information diffusé sur le RGPD

Dans le cadre de l'entrée en vigueur en mai 2018, au travers de l'Union Européenne, du **Règlement Général sur la Protection des Données**,

L'**AMPAD** en sa qualité d'Association d'Aide à Domicile, est amenée à collecter, à traiter et à conserver les données personnelles que vous lui confiez, dans le but d'un usage adéquat, pertinent et limité.

A ce titre, l'**AMPAD** assure la mise en œuvre de toutes mesures et actions visant à la protection de ces données,

- Concernant la collecte, l'enregistrement et la conservation, assurés aux moyens de techniques organisationnelles appropriées assurant une sécurité optimale,
- Concernant le traitement dans un cadre licite, l'extraction et la transmission pour une finalité déterminée, explicite et légitime.

L'AMPAD a nommé un délégué à la protection des données, Mme Maria RUAUD pour répondre à toute question sur la protection des données.

Les personnes accompagnées comme les professionnels sont informées de l'utilisation faite concernant leurs données personnelles, permettant la constitution de leur dossier au sein de l'AMPAD. Cette utilisation est stipulée dans les documents contractuels remis : contrat de prestations pour les clients et contrat de travail pour les salariés.

Conformément à la loi 78-17 du 6 janvier 1978, les parties peuvent exercer leur droit d'accès et de modification à ces données : pour faciliter le traitement de la demande, il convient de joindre au courrier à cette fin, la photocopie d'un titre d'identité, le numéro de sécurité sociale et, la ou les durées concernées.

#### **14. MODALITES DE GESTION DES CONFLITS**

La personne aidée est informée, en application de l'article L 133-4 du Code de la Consommation de la possibilité de recourir, en cas de contestation, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends.

Pour ce faire et, notamment dans l'objectif du recours à une médiation conventionnelle, vous pourrez, pour vous aider à faire valoir vos droits, avoir recours à une personne qualifiée figurant sur une liste établie conjointement par Monsieur le Préfet du département de l'Allier, le directeur général de l'ARS (Agence Régionale de Santé) et le président du Conseil Départemental ou bien auprès de **l'ANM-Conso en tant que médiateur de la consommation commun aux quatre fédérations d'aide et d'accompagnement à domicile : Mme Lise DELANGE** est nommée pour le secteur de Montluçon.

#### **15. DESIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE**

La personne accompagnée est informée de son droit à désigner une personne de confiance (suivant art. L.311-5-1 code l'action sociale et des familles et art L.111-6 du code de la santé publique). C'est un droit mais ce n'est pas une obligation.

Fait à Domérat, le 01 février 2020