RÉSEAU ADMR DE L'OISE

ADMR

pour tous, toute la vie, partout

Livret d'accueil

Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile aux Familles

SOMMAIRE

01 Le Réseau ADMR de l'Oise p.3

02 Associations SAD et SAAD Famille p.4

03 Accueil - Missions - Prestations p.5

04 Modes d'interventions p.6

05 Réalisation du service et démarche qualité p.7

06 Respect des droits p.8

07 Litiges et recours p.9

08 Sécurité des professionnels p.10

09 Crédit d'impôts et financières possibles p.12

10 Charte des droits et libertés de la personne accueillie ... p.14

11 Règlement de fonctionnement | SAD p.16

LE RÉSEAU ADMR DE L'OISE

La Fédération ADMR de l'Oise est une association loi 1901 à but non lucratif créée le 08 mars 1955. Elle s'articule en réseau sur le département de l'Oise et fédère 20 associations locales sur l'ensemble du territoire réparti comme suit :

- 15 Services Autonomie à Domicile aide (SAD aide) dont 1 proposant un service portage de repas
- 1 Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile aux Familles (SAAD Famille)
- 3 Centres de santé polyvalents : Conchy-les-Pots, Plailly, Tri-Château
- 1 Ecole de formation : Ecole des métiers du domicile

Elle possède également un service de répit à domicile - Bulle d'air - SAD Mixte (SAD ADMR et SSIAD de l'hôpital de Crèvecœur-le-Grand).

Les SAD aide et le SAAD Famille interagissent sur l'ensemble du département de l'Oise.
L'activité des SAD aide est découpée en 4 territoires distincts : Oise Est - Oise Ouest - Oise Sud - Oise Valois. *
** Retrouver la liste des nos associations et leurs coordonnées en page 4 du livret.*

La Fédération Départementale ADMR de l'Oise est représentée par :

- Président : Jean-Pierre SENECHAL
- Directeur : Christophe HOUDET

COORDONNÉES

Adresse : Fédération ADMR de l'Oise
646 rue de la république
60880 JAUX

: 03 44 37 33 72
@ : accueil@fede60.admr.org
: www.fede60.admr.org

NOS ASSOCIATIONS SAD AIDE ET SAAD FAMILLE

Toutes nos associations SAD et notre service famille sont autorisés par le Conseil départemental depuis le 27 Décembre 2005 et renouvelés en 2020.

La Fédération a été agréée en novembre 2021 sous le numéro SAP 780684700. Nos agréments ont été délivrés par la Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DDETS) de l'Oise : 101 Av. Jean Mermoz, BP 10459 - 60004 BEAUVAIS – tél : 03 65 43 40 00

Territoire Oise Est

Responsable : Coralie AVILES
03 44 37 33 72

Association ADMR de Jaux
Agrément N° SAP309122349 délivré le 09/12/2021
Association ADMR de Compiègne
Agrément N° SAP502175938 délivré le 04/04/2025
Association ADMR de Pontpoint
Agrément N° SAP316709534 délivré le 09/12/2021
Association ADMR de Liancourt
Agrément N° SAP502176076 délivré le 04/04/2025
Association ADMR de la Plaine d'Estrées
Agrément N° SAP509555827 délivré le 02/06/2021

Territoire Oise Sud

Responsable : Stéphanie PETREMANN
03 44 21 10 70

Association ADMR de l'Aire Cantilienne
Agrément N° SAP378966493 délivré le 01/01/2021
Association ADMR d'Orry La Ville
Agrément N° SAP318918778 délivré le 09/12/2021
Association ADMR de Plailly
Agrément N° SAP313523359 délivré le 09/12/2021
Association ADMR du Plessis Belleville
Agrément N° SAP780684734 délivré le 09/12/2021
Association ADMR de Senlis

Territoire Oise Ouest

Responsable : Prescillia PAINTRE
03 44 48 63 20

Association ADMR de Francastel - 03 44 48 63 20
Agrément N° SAP408651685 délivré le 09/12/2021
Association ADMR de Breteuil - 03 44 02 33 95
Agrément N° SAP780512620 délivré le 09/12/2021
Association ADMR de Clermont - 03 44 48 08 60
Agrément N° SAP404051336 délivré le 09/12/2021

Territoire Oise Valois

Responsable : Cécilia JOAQUIN
03 44 37 33 78

Association ADMR de Betz
Agrément N° SAP320734049 délivré le 09/12/2021
Association ADMR de Crépy en Valois
Agrément N° SAP502175813 délivré le 04/04/2025

SAAD Famille

Responsable : Emilie SMOLASKI
03 44 37 33 70

Association ADMR TISF
Agrément N° SAP502176175 délivré le 09/07/2025

CONTACTS

Adresse : Conseil départemental de l'Oise
1 rue Cambry - CS 80941 60024 - Beauvais Cedex
Tél (et astreinte le samedi) : 03 44 06 60 60
Accueil : du lundi au vendredi de 09h00 à 17h30

Adresse : CAF de l'Oise
2 rue Jules Ferry - 60012 Beauvais Cedex
Tél : 32 30 (service gratuit + prix d'un appel)
Accueil : du lundi au vendredi de 09h00 à 16h30

MODALITÉS D'ACCUEIL

L'accueil téléphonique est assuré du lundi au vendredi de **08h30 à 12h30** et de **13h30 à 17h00** au **03 44 37 33 72**. En dehors de ces horaires, un répondeur téléphonique est à votre disposition.

Un accueil physique est assuré du lundi au vendredi de **08h30 à 12h30** et de **13h30 à 17h00** au 646 rue de la république, 60880 JAUX.

MISSIONS DES SAAD FAMILLES

Les Services d'Aide et d'Accompagnement à Domicile aux Familles (SAAD Familles) ont pour objectif d'aider à la résolution de difficultés ponctuelles au sein des familles. Elle s'exerce à travers des activités d'aide à la vie quotidienne et d'appui à l'éducation des enfants. Il s'agit d'interventions sociales temporaires et préventives. Selon les prestations elles peuvent être réalisées par des Techniciens d'Interventions Sociales et Familiales (TISF) ou par des Aides-ménagères (AVS).

NOS PRESTATIONS SAD AIDE ET SAAD FAMILLE

ENTRETIEN DE LA Maison

Ménage
Entretien du linge
Entretien du logement

SERVICES ET SOINS Seniors

Accompagnement dans les actes de la vie quotidienne
Aide aux courses et sorties extérieures
Portage de repas*
Aide aux aidants (dispositif Bulle d'air)

ACCOMPAGNEMENT Handicap

Vie sociale
Aide aux courses
Aides et accompagnement à domicile
Interventions adaptées

PARENTALITÉ Enfance

Soutien aux familles
Accompagnement à la parentalité
Actions socio-éducatives avec une équipe de TISF

Selon les prestations, le mode prestataire ou mandataire peut être choisi, n'hésitez pas à demander plus d'informations.

Livraison de repas* *- intervention uniquement sur les communes suivantes*** *: Armancourt, Arsy, Avrigny, Bailleul-le-Soc, Bazicourt, Béthisy-Saint-Martin, Béthisy-Saint-Pierre, Bienville, Blincourt, Canly, Chevrières, Choisy-au-Bac, Choisy-la-Victoire, Clairoix, Compiègne, Epineuse, Estrées-Saint-Denis, Francières, Grandfresnoy, Grandvillers-aux-bois, Hémévillers, Houdancourt, Janville, Jaux, Jonquières, Lachelle, Lacroix-Saint-Ouen, Le Fayel, Le Meux, Le Plessis-Brion, Longueil-Annel, Longueil-Sainte-Marie, Margny-lès-Compiègne, Montmartin, Moyvillers, Néry, Rhuis, Rivecourt, Rouvillers, Rémy, Sacy-le-Grand, Sacy-le-Petit, Saint-Jean-aux-Bois, Saint-Sauveur, Saintines, Saint-Vaast-de-Longmont, Venette, Verberie, Vieux-Moulin.*

Les tarifs sont disponibles sur la fiche « Tarifs » remise avec ce livret d'accueil.

JOURS ET HORAIRES D'INTERVENTIONS

Nos prestations sont réalisées du lundi au vendredi de 9h00 à 19h30 et le samedi de 9h00 et 18h45. Les mercredis et les samedis sont réservées pour les mesures ASE.

En cas d'indisponibilité ou d'absence de l'intervenant, y compris pendant les congés annuels, nous nous engageons à assurer son remplacement pour garantir la continuité du service. Les modalités et le degré de remplacement seront notifiés dans le document individuel de prise en charge (DIPC).

NOS MODES D'INTERVENTION

Nos interventions se déroulent uniquement en mode prestataire sur notre SAAD Famille.

Mode Prestataire

Vous n'êtes pas employeur :

- Vous n'avez aucune démarche administrative à réaliser
- Vous pouvez adapter la prestation
- La continuité du service est garantie 7 jours / 7 par une équipe d'intervention à l'écoute de vos besoins
- Le personnel est formé et encadré

Solution la plus **simple**, la plus souple et la plus sécurisante pour vous. Vous n'avez **aucune contrainte** et vous vous **appuyez** totalement sur l'**ADMR**.

RÉALISATION DU SERVICE

Interventions en lien avec la CAF

Le SAAD Famille réalise des prestations en lien avec la CAF : interventions AVS ou TISF..

TISF : Un entretien est organisé avec la personne aidée. Une évaluation des besoins et du rythme des interventions est effectuée. Une fois les objectifs définis, un contrat et un devis sont rédigés avant la mise en place des interventions.

AVS : Un premier échange est réalisé avec le bénéficiaire en demande d'aides. Pour pouvoir bénéficier d'heures d'aide-ménagère AVS/CAF, il faut obligatoirement un des motifs définis par la réglementation CNAF, tels que : grossesse, naissance, maladie de longue durée, dynamique familiale, rupture familiale, inclusion. Une évaluation des besoins et du nombre d'heures nécessaires au bénéficiaire est réalisée. Une fois les objectifs définis, un contrat et un devis sont rédigés avant la mise en place des interventions.

Interventions en lien avec l'ASE

Nos équipes vous accompagnement au quotidien pour mettre en place un service adapté à vos besoins.

Evaluation des besoins

Afin de préparer au mieux les interventions, le service participe à des rendez-vous de contractualisations avec l'Aide Sociale à l'Enfance. Lors de ce rendez-vous, une évaluation des besoins et des attentes est réalisée. Cette évaluation permet notamment de garantir une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité. Pendant ce temps d'échange la famille peut s'exprimer sur ses choix et attentes vis-à-vis de son accompagnement domiciliaire.

Devis

Suite à ce rendez-vous, le service est destinataire d'une prise en charge indiquant la date d'échéance de celle-ci, les objectifs à travailler, le rythme d'interventions, etc. Le service établi alors un devis de prestation, en adéquation avec les attentes demandées. Le devis est réalisé gratuitement pour toutes demandes. Généralement, ces devis sont transmis aux familles pendant les premières interventions.

Document Individuel de Prise en Charge (DIPEC)

Toute prestation donne lieu à l'établissement d'un DIPEC signé entre le prestataire et la personne accompagnée ; un exemplaire lui est remis.

Il fixe les objectifs de la prise en charge et les modalités de sa mise en œuvre. Il détaille également les engagements réciproques, les modalités de rétractation et de résiliation. Pour toute modification de prise en charge un nouveau DIPEC sera établi. Il détaille également les engagements réciproques, les modalités de rétraction et de résiliation. Pour toute modification de prise en charge un nouveau DIPEC sera établi.

Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP)

Suite aux recueils des éléments et à la contractualisation, les interventions sont mises en place. Un contrat est établi entre le Conseil Départemental et la famille, un Projet Personnalisé de l'enfant (PPE) est rédigé. Ce document fait état des besoins de l'enfant et permet de définir avec la personne accompagnée l'ensemble des actions à mettre en œuvre pour assurer la réalisation des actes éducatifs dans les meilleures conditions.

Suivi et réévaluation des prestations

Tout au long de l'accompagnement des familles un suivi est réalisé avec les partenaires, la famille et les TISF. Selon l'évolution des besoins et de la situation, une réévaluation des prestations peut avoir lieu.

DÉMARCHE QUALITÉ

Désireux d'apporter un service de qualité et dans le cadre de la démarche d'amélioration continue de la qualité, nous sommes attentifs aux remarques et suggestions qui peuvent être remontées par les familles accompagnées.

Annuellement une enquête de satisfaction est envoyée aux bénéficiaires afin qu'ils puissent s'exprimer sur la qualité des prestations reçues et la communication avec les différents professionnels. Un commentaire libre est également disponible. Ponctuellement des enquêtes spécifiques pourront être envoyées pour recueillir les avis sur un service, une prestation ou un projet.

RESPECT DES DROITS

Personne de confiance

La loi donne le droit de désigner une personne de confiance. Au sens de l'article L. 311-5-1 du CASF et de l'article L. 223-1-3 du CASF, la personne de confiance désigne la personne identifiée par la famille ou le mineur pour l'accompagner dans ses démarches en cas de difficultés dans la connaissance et la compréhension de ses droits.

Droit à l'intimité et à la vie privée

Nos professionnels sont tenus au secret professionnel et doivent notamment respecter la dignité, l'intimité, la confidentialité des informations des familles accompagnées.

Promotion de la bientraitance et prévention de la maltraitance

Selon la HAS, *il y a maltraitance d'une personne en situation de vulnérabilité lorsqu'un geste, une parole, une action ou un défaut d'action, compromet ou porte atteinte à son développement, à ses droits, à ses besoins fondamentaux, et/ou à sa santé et que cette atteinte intervient dans une relation de confiance, de dépendance, de soin ou d'accompagnement. Les situations de maltraitance peuvent être ponctuelles ou durables, intentionnelles ou non ; leur origine peut être individuelle, collective ou institutionnelle. Les violences et les négligences peuvent revêtir des formes multiples et associées au sein de ces situations.*

Nos équipes sont vigilantes au risque de maltraitance envers les familles accompagnées et sont tenues d'informer le responsable de l'association en cas de suspicion ou de fait avéré.

Confidentialité des informations personnelles

Pour faciliter le traitement de votre demande et vous apporter le service correspondant à vos besoins, les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique.

Afin d'assurer la continuité de service et de vous apporter une réponse adaptée à vos besoins, ces informations peuvent être mises à disposition de toute personne autorisée au sein de notre association ou d'autres structures du réseau ADMR.

Vos données peuvent être transmises (dans la limite des seules données nécessaires) :

- Aux organismes de prise en charge de l'intervention ;
- A nos sous-traitants techniques et informatiques, dans le cadre de contrats intégrant des clauses de confidentialité ;
- A tout tiers autorisé après vérification du fondement législatif ou réglementaire de sa demande.

Elles ne sont en aucun cas cédées à un tiers à des fins commerciales.
Elles sont conservées pour la durée nécessaire à l'exécution de nos obligations légales et contractuelles.

Conformément à la législation en matière de protection des données à caractère personnel (CNIL - RGPD), vous pouvez demander l'accès, la rectification, l'effacement ou la portabilité de vos données, définir des directives relatives à leur sort après votre décès, ou vous opposer à leur traitement pour un motif légitime. Droits que vous pouvez exercer en vous adressant à la Fédération ADMR de l'Oise, 646 rue de la république, 60880 JAUX, ou directement auprès du Délégué à la Protection des Données que nous avons désigné ou son représentant : dpo.admr60@un.admr.org.

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL.

Pour plus d'informations, consultez la Charte des droits et des libertés de la personne accueillie en p.14

LITIGES ET RECOURS

Réclamations

En cas de réclamation, nous vous invitons à contacter l'accueil par mail à l'adresse suivante : accueil@fede60.admr.org ou par téléphone au 03 44 37 33 72.

Votre réclamation sera alors enregistrée et son suivi sera assuré par les équipes concernées. Dans le cadre de l'analyse, il est possible que vous soyez contacté pour plus d'informations.

Personne qualifiée

Selon l'article L311-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles, *"Toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social, ou son représentant légal s'il s'agit d'un mineur, 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'Etat dans le département, le directeur général de l'agence régionale de santé et le président du conseil départemental."*

La liste des personnes qualifiées pour le département de l'Oise est disponible sur le site du Conseil département de l'Oise : www.oise.fr/actions/sante-social-solidarite/personnes-qualifiees

Médiation

Depuis le 1er janvier 2016, tout usager d'un service public a le droit de faire appel gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige l'opposant à un professionnel. À cet effet, vous pouvez vous adresser au service de médiation :

Association Nationale des Médiateurs

ANM-Consommation

2 rue de Colmar 94300 VINCENNES

01 58 64 00 05 - contact@anmconso.com

Plus d'informations sur www.anm-conso.com

Défenseur des droits

En cas de litige, vous pouvez saisir le Défenseur des droits. Il a deux grandes missions : défendre les personnes dont les droits ne sont pas respectés et permettre l'égalité de toutes et tous dans l'accès aux droits.

Pour connaitre les délégués du département de l'Oise, rendez-vous sur la page www.defenseurdesdroits.fr/60-oise.

Pour faire une demande au Défenseur des droits, plusieurs possibilités existent : sur le site internet, par courrier gratuit, en rencontrant un délégué, par téléphone ou avec Acceo si vous êtes sourd ou malentendant.

N'hésitez pas à vous rendre sur le site www.defenseurdesdroits.fr dans la rubrique "Demander de l'aide".

SÉCURITÉ DE NOS PROFESSIONNELS

Des personnes vont intervenir chez vous : Ensemble, repérons les principaux risques

Risques

CHUTES

- Sols encombrés, présence de tapis, de liquides…

MANUTENTIONS & POSTURES

- Position courbée lors du portage d'un enfant
- Déplacement des meubles

ANIMAUX & INFECTIONS

- Présence d'animaux
- Contact avec des personnes malades

votre domicile est aussi leur lieu de travail !
d'accidents pour vous et les intervenants.

Ce que vous pouvez faire pour rendre votre domicile plus sûr...

- Supprimer les obstacles.
- Améliorer l'éclairage.
- Ranger, organiser le logement pour sécuriser les interventions.

- Faire des travaux d'adaptation.
- Ranger, organiser le logement pour sécuriser les interventions.

- Isoler les animaux pendant l'intervention.
- Se laver les mains régulièrement.
- Prévenir l'intervenant en cas de maladie.
- Aérer quotidiennement les pièces, notamment avant l'intervention.

Source : CARSAT NORD-EST

ANNEXE I. CRÉDIT D'IMPÔT ET AIDES FINANCIÈRES

Qu'est-ce que le crédit d'impôt ?

Le crédit d'impôt correspond à une somme déduite de votre impôt sur le revenu. Si le crédit d'impôt est supérieur au montant de l'impôt, le surplus (ou la totalité si vous n'êtes pas imposable) donne lieu à remboursement par la Direction générale des Finances publiques.

Dans quel cas puis-je en bénéficier ?

Vous pouvez bénéficier d'un crédit d'impôt si les prestations de services à la personne sont réalisées à votre résidence principale ou secondaire située en France, que vous en soyez propriétaire ou non.

Vous pouvez également prétendre au crédit d'impôt si vous payez des prestations au profit d'un ascendant remplissant les conditions pour bénéficier de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA).

Quelles prestations sont éligibles ?

Réalisées en mode prestataire ou mandataire, les prestations suivantes donnent droit au crédit d'impôt :

- Garde d'enfants
- Soutien scolaire
- Assistance aux personnes âgées ou vivant avec un handicap
- Services de téléassistance et de Visio assistance : pour les personnes âgées ou vivant avec un handicap
- Entretien de la maison et travaux ménagers
- Petits travaux de jardinage
- Prestations de petit bricolage
- Prestations d'assistance informatique, internet et administrative
- Soins et promenades d'animaux de compagnie, à l'exception des soins vétérinaires et du toilettage, pour les personnes dépendantes
- Livraison de repas ou de courses à domicile

Comment se présente le crédit d'impôt ?

Le crédit d'impôt s'élève à 50 % des dépenses engagées pour les prestations de services à la personne dans la limite d'un plafond qui varie entre 12 000 € et 20 000 € par an selon votre situation.

Limite de 12 000 € majorée de 1 500 € :

- *Par enfant à charge ou rattaché (le montant de la majoration est divisé par deux pour les enfants en résidence alternée),*
- *Par membre du foyer âge de plus de 65 ans au 31 décembre ou à la date du décès,*
- *Par ascendant âgé de plus de 65 ans, remplissant les conditions pour bénéficier de l'APA lorsque les dépenses sont engagées à son domicile. La limite ainsi majorée ne peut pas excéder 15 000 €.*

Limite de 20 000 € :

- *Lorsqu'un des membres du foyer est titulaire de la carte d'invalidité ou de la carte mobilité-inclusion mention « invalidité »,*
- *Lorsqu'un des membres du foyer perçoit une pension d'invalidité de troisième catégorie ou le complément d'allocation d'éducation spéciale de l'enfant handicapé.*
- *Aucune majoration ne peut être appliquée à la limite de 20 000 €.*

Comment bénéficier du crédit d'impôt ?

Lors du remplissage de votre déclaration auprès des impôts, vous devez déclarer le montant total des dépenses d'emploi à domicile. La déclaration peut être faite en ligne, ou en papier.

Une attestation fiscale de l'ADMR vous sera adressée au plus tard le 31 mars de l'année suivante. Le montant figurant sur cette attestation correspond au montant des **paiements effectués** entre le 1er janvier et le 31 décembre de l'année N-1.

Le paiement en espèce ne peut donner lieu à la délivrance d'une attestation fiscale et donc ne permet pas de bénéficier d'un éventuel avantage fiscal.

Pour plus d'informations rendez-vous sur le site :
www.economie.gouv.fr/particuliers/credit-impot-services-personne

Se renseigner auprès de votre association sur les conditions d'éligibilité

De aides financières sont possibles en fonction de votre âge, de votre situation et de vos ressources.
Lors de l'évaluation de vos besoins, nous pourrons vous renseigner sur l'aide la plus adaptée à votre situation :

Famille

Une aide de la CAF, de la MSA ou du Conseil Général peut vous être allouée si au moins un de vos enfants a moins de 3 ans *(exception pour une 1ère grossesse).*

Demande auprès de la CAF

Le complément du libre choix du mode de garde

Cette allocation octroyée dans le cadre de la PAJE (Prestation d'accueil du jeune enfant) s'adresse aux parents d'enfants de moins de 6 ans. Sous conditions d'un plafond de ressources, la CAF vous aide à financer une partie des dépenses liées à la garde de votre enfant de moins de 6 ans. Un minimum de 16 heures de garde par mois est requis en prestataire.

Demande auprès de la CAF

ANNEXE II. CHARTE DES DROITS ET DES LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

Arrêté du 8 septembre 2003 et mentionnée à l'article L 311-4 du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF)

ARTICLE 1 : PRINCIPE DE NON-DISCRIMINATION

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

ARTICLE 2 : DROIT À UNE PRISE EN CHARGE OU À UN ACCOMPAGNEMENT ADAPTÉ

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

ARTICLE 3 : DROIT À L'INFORMATION

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine. La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

ARTICLE 4 : PRINCIPE DU LIBRE CHOIX, DU CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ ET DE LA PARTICIPATION DE LA PERSONNE

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

1. La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge.
2. Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.
3. Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne, lui est garanti. Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement.

Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique. La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

ARTICLE 5 : DROIT À LA RENONCIATION

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de 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 AUX RESPECTS DES LIENS FAMILIAUX

La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin. Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

ARTICLE 7 : DROIT À LA PROTECTION

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes. Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

ARTICLE 8 : DROIT À L'AUTONOMIE

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des Décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées. Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

ARTICLE 9 : PRINCIPE DE PRÉVENTION ET DE SOUTIEN

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement. Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice. Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

ARTICLE 10 : DROIT À L'EXERCICE DES DROITS CIVIQUES ATTRIBUÉS À LA PERSONNE ACCUEILLIE

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

ARTICLE 11 : DROIT À LA PRATIQUE RELIGIEUSE

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

ARTICLE 12 : 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.

ANNEXE III. REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT | SAD

PRÉAMBULE

Conformément à la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, aux décrets n° 2004-613 du 25 Juin 2004 et n° 2023-608 du 13 juillet 2023 et aux articles L.311-7 et R. 311-33 à R. 311-37 du CASF, le règlement de fonctionnement définit les **limites, les droits et devoirs respectifs du service et des Personne Accompagnées du service autonomie à domicile**.

Ce document est complémentaire aux clauses du document individuel de prise en charge et au livret d'accueil qui ont été remis à la Personne Accompagnée et le cas échéant à son Représentant Légal et/ou à la Personne de Confiance et/ou au Proche Aidant.

ARTICLE 1 : Élaboration, diffusion et révision

Ce document est élaboré suite à la consultation des personnes accompagnées. Il est approuvé par le conseil d'administration de la Fédération ADMR de l'Oise.

Ce document est remis au moment de la mise en place du service, à la Personne Accompagnée et à son éventuel représentant légal.

Ce règlement de fonctionnement est révisé à minima tous les 5 ans suite aux remontées des enquêtes de satisfaction, à l'avis des instances de participation des personnes accompagnées et/ou lors des assemblées générales.

Il est affiché au sein des locaux du service autonomie à domicile.

Sont également remis au moment de la mise en place, en format adapté sur demande :

- Le livret d'accueil incluant la charte des droits et libertés de la personne accueillie
- Le document individuel de prise en charge qui précise la nature et les modalités d'intervention du service en fonction des besoins spécifiques des personnes

ARTICLE 2 : Objet du service et nature des prestations

Les services autonomie à domicile interviennent auprès :

- De personnes âgées de soixante ans et plus en perte d'autonomie ou malades ;
- De personnes vivant avec un handicap ;
- De personnes de moins de soixante ans atteintes de pathologies chroniques ou présentant une affection de longue durée ;
- Tout public ayant des besoins

Ces personnes disposent de la liberté de choix du service chargé de leur accompagnement.

Les services autonomie à domicile concourent à préserver et soutenir l'autonomie des personnes qu'ils accompagnent et à leur permettre de vivre dans le lieu de résidence de leur choix tant que cela est possible.

Ces services interviennent au domicile ou lors des déplacements des personnes depuis leur domicile. Ils contribuent au repérage des fragilités de la personne accompagnée, notamment lorsqu'ils interviennent dans le cadre du soutien à l'autonomie. Ils contribuent également à la prévention, au repérage des situations de maltraitance et des besoins des aidants, ainsi qu'aux réponses à y apporter.

Les services autonomie à domicile mettent en place une réponse coordonnée aux besoins et attentes de la personne, en proposant :

- Des prestations d'aide et d'accompagnement dans les actes quotidiens de la vie ;
- Une réponse aux besoins de soins : en organisant cette réponse avec d'autres services ou professionnels assurant une activité de soins à domicile, le cas échéant par le biais de conventions.
- Une aide à l'insertion sociale ;
- Des actions de prévention de la perte d'autonomie, de préservation, de restauration et de soutien à l'autonomie.

Ils peuvent également proposer des actions de soutien aux proches aidants de la personne accompagnée. L'ADMR de l'Oise dispose également d'un service de répit à domicile – Bulle d'air – pour permettre aux aidants de prendre du temps pour eux de façon ponctuelle pendant quelques heures ou de façon régulière.

Le service autonomie à domicile est géré par la Fédération ADMR de l'Oise et intervient sur le département de l'Oise.

Le service autonomie à domicile est autorisé par le Conseil Départemental de l'Oise pour réaliser les différentes prestations précitées ci-dessus.

Précisions concernant les prestations d'aide qui peuvent être réalisées :

- L'assistance dans les actes quotidiens de la vie ou aide à l'insertion sociale aux personnes âgées, aux personnes handicapées ou atteintes de pathologie chronique (hors actes de soins relevant d'actes médicaux)
- L'accompagnement des personnes âgées, des personnes vivant avec un handicap ou atteintes de pathologies chroniques dans leurs déplacements en dehors de leur domicile (promenades, aide à la mobilité et au transport, actes de la vie courante).

Il est notamment interdit aux intervenants à domicile de :

- Effectuer des travaux nécessitant des efforts physiques importants ou dangereux
- Décaper et cirer les parquets
- Couper du bois
- Réaliser tous travaux en hauteur en dehors de l'utilisation d'un escabeau conforme aux normes réglementaires
- Faire des lessives complètes à la main
- Entretenir du linge autre que celui de la personne accompagnée
- Préparer des médicaments
- Effectuer des soins médicaux ou paramédicaux
- Gérer l'argent et les biens des personnes accompagnées

Voir fiche « Bonnes pratiques d'accompagnement ».

ARTICLE 3 : Les professionnels qui interviennent au sein du service autonomie à domicile

Pour les prestations d'aide

Les professionnels qui interviennent dans le cadre du service pour délivrer des prestations d'aide et d'accompagnement sont des aides à domicile.

ARTICLE 4 : Accueil et admission

Accueil physique et téléphonique

L'association assure un accueil physique et téléphonique détaillé dans la page 5 du livret d'accueil. Une adresse mail spécifiquement dédiée pour le service est également partagée à la Personne Accompagnée et le cas échéant à son Représentant Légal et/ou à la Personne de Confiance et/ou au Proche Aidant.

Pour assurer la continuité d'intervention, la personne accompagnée peut joindre le service en dehors des horaires d'ouverture au numéro indiqué sur la page 3 du livret d'accueil.

Évaluation des besoins à domicile

Toute demande de prestation fait l'objet d'une évaluation des besoins à domicile par l'encadrant du service, en présence des personnes du choix de la personne accompagnée. L'évaluation tient compte des souhaits et habitudes de vie de la personne accompagnée et de son environnement, y compris la présence et le rôle des aidants, ainsi que l'intervention d'autres professionnels. L'évaluation permet également de repérer les signes de fragilité, de perte d'autonomie et d'isolement de la personne, ainsi que les situations d'isolement et les difficultés éventuelles des aidants. L'évaluation peut inclure des expertises complémentaires par l'équipe pluridisciplinaire du service, ou par d'autres professionnels qui interviennent déjà auprès de la personne.

Projet d'accompagnement personnalisé

Un projet d'accompagnement personnalisé est coconstruit avec la Personne Accompagnée et le cas échéant avec son Représentant Légal et/ou la Personne de Confiance et/ou le Proche Aidant, ainsi que le Référent et l'équipe pluriprofessionnelle du Service.

Le Projet d'Accompagnement Personnalisé :

- Fixe des objectifs prenant en compte la demande directe de la Personne Accompagnée ainsi que le plan d'aide ou de compensation le cas échéant. Il s'inscrit dans le cadre d'un dialogue permanent tout au long de l'accompagnement ;

- Tient compte des capacités de la Personne Accompagnée et identifie les points de vigilance afin d'inscrire l'accompagnement dans une logique de prévention des risques ;
- Permet de définir, avec la Personne Accompagnée, l'ensemble des actions à mettre en œuvre pour assurer la réalisation des actes de la vie quotidienne dans les meilleures conditions, maintenir ou développer la qualité de ses relations sociales, soutenir son autonomie ou limiter sa perte d'autonomie, en tenant compte, dans la mesure du possible, de ses habitudes de vie. Il permet également de définir, avec la Personne Accompagnée, la place qu'elle souhaite donner à ses proches, Aidants ou non, tout au long de son accompagnement ;
- Prend également en compte l'évolution de l'état de santé et du niveau d'autonomie de la Personne Accompagnée tout le long de sa prise en charge et envisage les possibles évolutions des besoins. La Personne Accompagnée est informée de la possibilité de rédiger des directives anticipées ;
- Précise ses modalités de suivi, d'actualisation et de réévaluation, au moins annuelle ou à l'occasion d'un changement dans la vie de la Personne Accompagnée susceptible de le faire évoluer.

Supports de communication délivrés lors de l'accueil

Pour garantir le libre choix des prestations offertes dans le cadre d'un service à son domicile, différents supports de communication sont mis à la disposition de la Personne Accompagnée dans l'association et sur simple demande.

Un livret d'accueil a été remis et expliqué à la Personne Accompagnée et le cas échéant à son Représentant Légal et/ou à la Personne de Confiance et/ou au Proche aidant, ainsi qu'un devis gratuit pour permettre d'apprécier le coût de la prestation d'aide et d'accompagnement et garantir le choix éclairé.

Proposition d'accompagnement et documents contractuels

Après accord de la Personne Accompagnée sur la proposition faite (signature du devis pour les prestations d'aide et d'accompagnement), un document individuel prise en charge fixant les modalités d'intervention est établi.

Désignation d'un proche aidant et d'une personne de confiance

Pour faciliter les relations avec l'entourage de la Personne Accompagnée, celui-ci est invité à désigner un proche aidant ou le cas échéant une personne de confiance. Le service devra être prévenu de toute modification dans la désignation d'une de ces personnes.

ARTICLE 5 : Suivi de l'accompagnement et coordination

Dans le déroulement de l'intervention, tout changement de l'état général ou de santé de la Personne Accompagnée ou des conditions de son maintien à domicile donne lieu à une nouvelle évaluation de sa situation afin de redéfinir et de réajuster les prestations. Une nouvelle évaluation des besoins est réalisée si besoin annuellement. Ce changement se fait avec l'accord de la Personne Accompagnée et dans les limites des missions du service.

Outil de liaison

Un outil de liaison est mis en place au domicile de la Personne Accompagnée. Il permet les transmissions entre les différents intervenants (aides à domicile, aides-soignants, professionnels libéraux, famille…) et la bonne coordination des interventions.

Au-delà de cet outil de liaison, le service peut assurer la bonne articulation des interventions avec les partenaires extérieurs et autres intervenants à travers l'organisation de réunions et d'échanges entre les intervenants du service et ces acteurs.

Dossier de la Personne Accompagnée

Afin de faciliter les liaisons entre les différents intervenants, un outil de liaison sera déposé au domicile de la Personne Accompagnée. Ce dossier devra être laissé à la disposition des intervenants du Service et du médecin traitant.

En cas de difficultés rencontrées dans son accompagnement par le service autonomie à domicile, la Personne Accompagnée peut se rapprocher de son interlocuteur privilégié ou de l'encadrant du service dont les coordonnées sont indiquées dans le livret d'accueil.

Espace client

Un espace client est mis à disposition de la Personne Accompagnée et de son aidant/son représentant légal. L'association se charge de créer l'accès à l'espace client et un mail est envoyé à l'adresse communiquée pour se connecter avec un mot de passe provisoire, à changer lors de la première connexion.

Personnes qualifiées

La Personne Accompagnée peut également faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée sur une liste établie conjointement par le représentant de l'État dans le département, le directeur général de l'agence régionale de santé et le président du conseil départemental dont les coordonnées sont en p.4 du livret d'accueil (article L311-5 du Code de l'action sociale et des familles).

ARTICLE 6 : Condition de suspension et de résiliation

L'intervention au domicile peut être interrompue à la demande de la personne accompagnée pour une absence temporaire (vacances, hospitalisations, etc.).

Dans ce cas, l'encadrant(e) du Service doit être prévenu sous 48h ouvrés. L'intervention est rétablie à la date programmée en fonction des disponibilités du service, et sous réserve qu'elle corresponde toujours aux besoins de la Personne Accompagnée. Une réévaluation peut être réalisée si besoin.

Si l'intervention doit être suspendue en raison d'une hospitalisation, l'encadrant(e) du Service doit être prévenu immédiatement.

L'intervention du SAD peut être interrompue à tout moment :

- À l'initiative de l'encadrant(e) du Service, lorsque les conditions d'hygiène et de sécurité ne sont pas remplies et que les prestations établies dans le cadre du document individuel de prise en charge ne peuvent être réalisées
- En cas de non-respect des dispositions du règlement de fonctionnement et/ou du document individuel de prise en charge par la personne aidée et/ou sa famille, le service peut résilier la prise en charge.

Pour les prestations d'aide et d'accompagnement, les articles 12 et 13 du document individuel de prise en charge, précisent les modalités de suspension et de résiliation qui peuvent s'appliquer.

ARTICLE 7 : Droits et obligations du service

L'exécution de la(des) prestation(s) est réalisée dans le respect de la Personne Accompagnée, de ses droits fondamentaux en tant que personne, de ses biens, de son espace de vie privée, de son intimité, de sa culture et de son choix de vie. Ces éléments sont précisés dans la charte des droits et libertés de la personne accueillie annexée au livret d'accueil.

Le Service s'engage notamment à :

- Réaliser la(les) prestation(s) en respectant les jours et les horaires d'intervention (tolérance de +/- 30 min) convenus avec la Personne Accompagnée. La Personne Accompagnée sera informée, dans les plus brefs délais en cas de changements éventuels
- Informer la Personne Accompagnée, dans la mesure du possible, de l'identité et de la qualification des intervenant(s) désigné(s) pour l'exécution de la(des) prestation(s) ;
- Assurer le remplacement des intervenants en cas d'indisponibilité ou d'absence y compris pendant leurs congés annuels selon les modalités de remplacement définis dans le DIPEC ;
- Assurer un suivi de l'intervention ;
- Exécuter les prestations selon les principes éthiques du secteur ;
- Faire observer par les intervenants la plus stricte neutralité politique, religieuse et philosophique ainsi qu'une totale discrétion ;
- Garantir la confidentialité des informations que la Personne Accompagnée aura transmises au Service et lui offrir un libre accès à son dossier. A cet égard, le Service s'engage à respecter et à soumettre ses salariés à une stricte obligation de confidentialité ;
- Enregistrer, étudier et répondre à toutes les réclamations de la Personne Accompagnée.

Les intervenants ont interdiction de recevoir de la Personne Accompagnée toute délégation de pouvoir sur ses avoirs, biens ou droits, tout don, tout legs, toute donation, tout dépôt de fonds, bijoux, valeurs ou

avantage financier. De même, les intervenants ont interdiction de se rendre acquéreur d'un bien ou cessionnaire d'un droit appartenant à la Personne Accompagnée.

ARTICLE 8 : Obligation de la personne accompagnée

La Personne Accompagnée s'engage à :

- S'acquitter des factures émises par le Service au titre de la(des) Prestation(s) exécutée(s) selon le mode de paiement fixé par le devis pour les prestations d'aide et d'accompagnement
- Valider les heures d'intervention des intervenants du Service par tout moyen : télégestion, feuilles de présence signées ;
- Permettre la réalisation de la(des) prestation(s) aux jours et horaires convenus avec le Service ;
- Prévenir le Service sous quarante-huit (48) heures en cas d'impossibilité de réaliser la /les prestation(s), sauf en cas d'urgence et/ou motifs légitimes. A défaut, la(les) prestation(s) qui n'ont pas pu être exécutée(s) du fait de la Personne Accompagnée pourront être facturée(s) par le Service ;
- Fournir aux intervenants du Service les instruments, matériels (en état de fonctionnement et permettant une utilisation en toute sécurité) et produits nécessaires à la réalisation de la(des) prestations ;
- Ne pas demander aux intervenants la réalisation de prestations qui ne sont pas prévues par le document individuel de prise en charge et le devis (pour les prestations d'aide et d'accompagnement) ;
- Informer l'interlocuteur privilégié ou l'encadrant de toute difficulté rencontrée dans l'exécution de la(des) prestation(s) ;
- Ne pas donner aux intervenants du Service de délégation de pouvoir sur ses avoirs, biens ou droits, de don, de legs, de donation, de dépôt de fonds, bijoux, valeurs ou avantage financier. Le Service ne pourra en aucun cas être tenu responsable de tout dommage matériel et/ou financier subi par la Personne Accompagnée, si la Personne Accompagnée contrevient à cette obligation ;
- S'adresser aux intervenants de l'Association avec respect et sans discrimination, et se porter garant du respect de la présente obligation vis-à-vis des aux personnes présentes à son domicile lors de l'exécution de la(des) prestation(s).

ARTICLE 9 : Sécurité des biens et des personnes

Tout acte de violence ou de mise en danger perpétré sur un des membres du personnel du service peut entraîner l'interruption de la prise en charge.

Tout soupçon de maltraitance ou de négligence décelé par l'entourage de la Personne Accompagnée ou par un intervenant du Service doit être immédiatement signalé à l'encadrant(e) du Service ou au médecin traitant.

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

Le service n'accepte les clés du domicile de la Personne Accompagnée que si l'usage d'une boite à clé n'est pas possible et qu'avec son accord ou celui de la personne référente. Une attestation de remise de clés est alors signée par la personne aidée et le service. En cas de départ du service, les clés sont restituées à la personne aidée ou à son entourage. Une attestation de restitution de clés sera alors signée.

Les animaux doivent être tenus à l'écart.

ARTICLE 10 : Modalité d'intervention du service

Les horaires de passage, leur fréquence et la durée des interventions sont définis au regard des résultats de l'évaluation des besoins et des moyens du service. Ces éléments seront expliqués à la Personne Accompagnée et le cas échéant à son Représentant Légal et/ou à la Personne de Confiance et/ou au Proche Aidant.

Une plage horaire d'intervention est définie avec le service lors de la mise en place et précisée dans le document individuel de prise en charge signé par la personne aidée lors de la mise en place.

Le service s'engage à respecter la tranche horaire définie au moment de l'évaluation et mettra tout en œuvre pour avertir la Personne Accompagnée d'un éventuel retard ou de toute modification de passage.

ARTICLE 11 : Modalité de communication des dossiers et protections des données

Le traitement des dossiers se fait en partie par informatique. Le service s'engage à respecter les directives de la commission nationale informatique et libertés (CNIL).

Le service informe la personne qu'un dossier informatisé est ouvert et qu'il comprend des données administratives et relatives à l'accompagnement apporté. Il est conservé dans des conditions de sécurité et de confidentialité qui s'imposent. Conformément à la législation ce dossier sera archivé selon les mêmes principes.

La personne accompagnée ou son représentant légal peut demander que le contenu de son dossier lui soit communiqué sur simple demande écrite au responsable du service.

Pour faciliter le traitement de la demande de la Personne Accompagnée et/ou le cas échéant, son Représentant Légal, et lui apporter le service correspondant à ses besoins, les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique par le Service.

Afin d'assurer la continuité de Service et d'apporter à la Personne Accompagnée et/ou le cas échéant à son représentant légal une réponse adaptée à ses besoins, ces informations peuvent être mises à disposition de toute personne autorisée au sein du Service ou d'autres structures du réseau ADMR.

Les données de la Personne Accompagnée peuvent être transmises (dans la limite des seules données nécessaires) :

- Aux organismes de prise en charge de l'intervention ;
- Aux sous-traitants techniques et informatiques du Service, dans le cadre de contrats intégrant des clauses de confidentialité ;
- A tout tiers autorisé après vérification du fondement législatif ou réglementaire de sa demande.

Elles ne sont en aucun cas cédées à un tiers à des fins commerciales.

Elles sont conservées pour la durée nécessaire à l'exécution des obligations légales et contractuelles.

Conformément à la législation en matière de protection des données à caractère personnel (CNIL - RGPD), la Personne Accompagnée bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de limitation, d'effacement, ou de portabilité de ses données, du droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée, du droit de définir des directives relatives à leur sort après son décès, et du droit de s'opposer à leur traitement pour un motif légitime (les « Droits Informatique et Libertés »), en s'adressant au Service par voie postale à l'adresse suivante : Fédération ADMR de l'Oise, 646 rue de la république, 60880 Jaux, joignable à l'adresse électronique suivante : accueil@fede60.admr.org ; ou directement auprès du Délégué à la Protection des Données du Service, à l'adresse électronique suivante : dpo.admr60@un.admr.org

Si la Personne Accompagnée et/ou le cas échéant son représentant légal estime, après avoir contacté le Service, que ses Droits Informatique et Libertés ne sont pas respectés, la Personne Accompagnée et/ou le cas échéant son représentant légal peut adresser une réclamation à la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

ARTICLE 12 : Évaluation de la qualité du service et de la satisfaction de la Personne Accompagnée

Le SAD est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité.

À ce titre, il procède au moins une fois par an à une enquête auprès des personnes accompagnées sur leur perception de la qualité des interventions, ou par toute autre forme d'expression de la personne accompagnée (groupe d'expression). Une fois rempli par la Personne Accompagnée ou son représentant légal ce questionnaire est à retourner à l'association. Les résultats feront l'objet d'un retour à la Personne Accompagnée selon les modalités définies par le Service.

ARTICLE 13 : Réclamations et conflits

En cas de réclamation

Les éventuelles réclamations peuvent être transmises à l'oral ou par écrit à l'encadrant(e) du Service. Celles-ci sont consignées dans un document prévu à cet effet afin d'assurer une traçabilité et un suivi. Une solution est recherchée par le service. Dans tous les cas, la Personne Accompagnée est tenue informée du traitement de sa réclamation.

En cas de conflit

En cas de conflit non résolu avec l'association, toute personne accompagnée par le service 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 départemental.

Cette liste est annexée au livret d'accueil lorsqu'elle existe.

En cas de difficulté dans l'exécution des prestations

Si la Personne Accompagnée rencontre des difficultés dans le cadre de l'exécution de la(des) Prestation(s), l'Encadrant du Service est à sa disposition pour tenter de trouver une solution amiable adaptée.

A défaut de solution amiable trouvée avec le Service, la Personne Accompagnée a la possibilité de s'adresser à la Fédération ADMR départementale à l'adresse suivante : accueil@fede60.admr.org.

À défaut de règlement amiable du litige, la Personne Accompagnée a la possibilité de recourir gratuitement à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends.

À cet effet, la Personne Accompagnée peut s'adresser au service de médiation de l'Association Nationale des Médiations, à laquelle le Service est adhérent :

Association Nationale des Médiateurs
ANM-Conso
2 rue de Colmar, 94300 VINCENNES
01 46 81 20 95
http://www.anm-conso.com

La Personne Accompagnée peut se référer au livret d'accueil remis par le Service pour disposer des informations relatives aux étapes de la médiation.

ARTICLE 14 : Mesure en cas d'urgence

Le service se réserve la possibilité de faire intervenir les pompiers en cas de porte close, de non-réponse de la personne et de suspicion d'accident.

En dehors des heures de bureau, un service d'astreinte assure les appels d'urgence.

Pour les urgences médicales il est recommandé de prévenir le médecin traitant, les services d'urgence médicale (SAMU : 15 / POMPIERS : 18).

En cas d'urgence médicale, constatée par un intervenant, le service se réserve la possibilité de faire appel au médecin traitant ou à son remplaçant ou au médecin de garde du SAMU.

NOS PÔLES ET SERVICES

ENTRETIEN DE LA **Maison**

SERVICES ET SOINS **Seniors**

ACCOMPAGNEMENT **Handicap**

PARENTALITÉ **Enfance**

SERVICES DE **Santé**

pour tous, toute la vie, partout

Fédération ADMR de l'Oise
646 rue de la République, 60280 JAUX

03 44 37 33 72
accueil@fede60.admr.org

Accueil du lundi au vendredi
De 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h00