Livret D'accueil

Accueil le :

Mardi après-midi
Jeudi après-midi

de :

13h00 à 16h00 (ou sur rendez-vous)

au :

Pôle Santé- 204 Route de Romans
26390 HAUTERIVES

Permanence téléphonique
7j/7 de 8h00 à 21h00
07 83 71 16 86

Mél'Services
Spécialiste de l'aide à domicile

Mél'Services EURL au capital de 5000.00€
Siret 903 383 925 00026 - APE 8810A

Déclaration **SAP 903383925**
Autorisation Département **22 DS 0190**

Demandez votre devis, il est gratuit !

« Le vendeur remet gratuitement un devis personnalisé au consommateur à qui il propose une prestation ou un ensemble de prestations dont le prix total est supérieur ou égal à 100 € TTC ou au consommateur qui lui en fait la demande. »

1- NOTRE PROJET 4

2- NOS PRINCIPALES MISSIONS 4

3- NOTRE PROFESSIONNALISME 4

4- NOS VALEURS 5

5- MISE EN PLACE DE L'ACCOMPAGNEMENT ET PROCESSUS D'ADMISSION 5

6- NOS PRESTATIONS DE SERVICE 7

7- UN SERVICE PRESTATAIRE 8

8- ATTRIBUTIONS DE L'INTERVENANT 10

9- AIDES ET PRISE EN CHARGES FINANCIERES 11

10- MODALITES DE CALCUL DU RESTE A CHARGE 12

11- AIDE FISCALE 14

12- MODALITES DE FACTURATION ET DE PAIEMENT 16

13- PROPOSITION D'INTERVENTION INDIVIDUALISEE 16

14- CONDITIONS GENERALES DE REMPLACEMENT 17

15- L'ENQUETE QUALITE 17

16- LES RECOURS POSSIBLES EN CAS DE LITIGE 17

17- PROTECTION DES DONNEES 17

18- NUMEROS UTILES 18

« CHARTE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCOMPAGNEE » 19

Présentation de notre société

Conformément à la nouvelle législation (article L.311.4 du code de l'action sociale et des familles) et dans le souci de vous informer sur notre fonctionnement, Mél'Services vous présente ce livret d'accueil qui a pour vocation de vous présenter notre organisme, les services que nous proposons, l'action sociale de notre engagement et les moyens humains mis en œuvre pour parvenir à répondre à vos besoins.

Dans un souci d'apporter une continuité de nos services nous vous offrons, plus qu'un service d'aide à domicile, un service réactif et continu 7J/7 de 8h00 à 21h00, tout en respectant pour chacun des usagers, leur choix de lieu et de mode de vie.

Dans un souci d'apporter une qualité optimale les différents intervenants de notre société sont des professionnels de l'aide à domicile constamment formés et régulièrement évalués. Le sens de l'engagement et la responsabilité de nos équipes vous permettront de continuer à vivre chez vous dans les meilleures conditions matérielles et morales.

Mél'Services est autorisée par les pouvoirs publics, suivant les prescriptions de normes de qualité, elles-mêmes assorties de contrôles adaptés. A ce titre, la société dispose de l'autorisation du Département, prévue par l'article L. 313-1-2 du CASF, territoire sur lequel notre structure est habilitée à intervenir.

Les équipes administratives et médico-sociales de notre société sont à votre disposition pour toutes informations complémentaires que vous souhaiteriez obtenir.

Nous vous remercions de votre confiance,

La direction

1- Notre projet

Notre projet est d'aider à domicile ou pour ses déplacements toute personne quel que soit son âge ou son handicap, qu'il s'agisse d'une aide ponctuelle (accident, hospitalisation, maladie, …) ou d'un accompagnement durable pour les personnes âgées ou handicapées en perte d'autonomie.

Nous souhaitons lui garantir une autonomie maximale, une existence digne, un accompagnement jusqu'au terme de sa vie, dans le respect de son intimité tout en apportant une aide aux personnes de l'entourage qui contribuent par leur action à la réalisation de ce choix de vie.

2- Nos principales missions

-Proposer des services auprès de particuliers pour leur apporter une aide dans l'accomplissement des tâches et activités de la vie quotidienne, leur permettant ainsi de subvenir à leurs besoins de suppléance, d'accompagnement, d'entretien, et pour les personnes âgées et handicapées de se maintenir dans leur cadre de vie habituel.

-De créer et de gérer des emplois pour du personnel n'accomplissant pas d'actes médicaux.

-De veiller à l'acquisition ou à l'approfondissement des compétences professionnelles.

3- Notre professionnalisme

-Un choix judicieux pour votre intervenant basé sur les compétences et la qualification.

-Une offre de service garantissant la continuité des interventions durant les absences maladies ou congés de votre intervenant

-Des évaluations périodiques à votre domicile sont faites par la responsable de service pour assurer l'adéquation du service à vos besoins.

-Des mesures de votre satisfaction seront prises grâce à des questionnaires transmis régulièrement.

4- Nos valeurs

Mél'Services souhaite s'engager auprès de personnes fragiles et vulnérables.

Nous avons à cœur de vous venir en aide et de vous fournir une assistance et un accompagnement de qualité, portés par des valeurs profondément humanistes. Nous souhaitons véhiculer des valeurs d'écoute, de partage, d'entraide, de solidarité, d'authenticité et de probité.

Plus qu'une mission d'accompagnement, nous vous offrons la garantie d'un soutien indéfectible, prenant en compte les spécificités de chaque individu, le tout dans un climat de respect et de bienveillance, nécessaire pour l'épanouissement et la satisfaction de chacun.

5- Mise en place de l'accompagnement et processus d'admission

Liste des pièces à fournir pour mettre en place l'accompagnement :

- Copie du livret de famille ou Carte nationale d'identité ou un Extrait d'acte de naissance
- Justificatif de domicile récent (quittance de loyer, facture d'énergie, facture téléphonique)
- La notification d'APA/PCH ou de prise en charge mutuelle/caisse de retraite
- Une attestation d'assurance responsabilité civile
- Un relevé d'identité bancaire
- Document à remplir « Personne de confiance »
- Le contrat signé par les 2 parties ainsi que ses annexes
- Le devis signé

Processus d'admission

1-
Accueil Bénéficiaire (1ère mise en relation et entretien via téléphone, visite à l'agence, contact e-mail)

2-
Présentation de Mél'services, nos offres, nos tarifs, distribution du livret d'accueil et du règlement de fonctionnement

3-
Visite au sein de votre domicile afin d'évaluer vos besoins

4-
Nous réalisons et vous transmettons un devis gratuit

5-
-Vous acceptez le devis : Nous continuons le processus de mise en service
-Vous refusez le devis : pas de prise en charge et fin de la demande

6-
Nous vous transmettons un contrat ou un document individuel de prise en charge

7-
Vous acceptez et signez le contrat

8-
Nous vous présentons l'intervenant et réalisons la prestation

6- Nos prestations de service

Afin d'apporter un service adapté à votre situation la société, **Mél'Services**, dispose de trois services qui pourront vous aider à chaque moment de votre vie.

Service confort

- Ménage (Entretien des surfaces, poussière, lessives, réfection du lit)
- Repassage
- Entretien des vitres
- Courses sur liste
- Préparation des repas
- Petits travaux de bricolage et de jardinage
- Soins et promenade aux animaux de compagnie (pour personnes dépendantes)
- Livraison de repas à domicile

Service aide à domicile

- Assistance aux personnes âgées bénéficiaires de l'APA
- Entretien du cadre de vie
- Aide à la toilette
- Aide aux courses
- Accompagnement dans la prise de médicaments
- Préparation des repas
- Aide pour les démarches administratives
- Accompagnement lors de déplacements extérieurs
- Aide au maintien de la vie sociale
- Téléassistance

Service handicap

- Assistance aux personnes en situation de handicap à domicile ou dans l'environnement immédiat bénéficiaires de la PCH
- Aide aux gestes du quotidien (toilette, repas, …)
- Accompagnement pour des trajets courts ou de longues distances
- Téléassistance

7- Un service prestataire

Nous vous proposons un service en mode prestataire afin de simplifier au maximum les démarches que vous aurez à effectuer et de limiter au maximum le « turn-over » des intervenants très important dans le secteur de l'aide à domicile.

Le bénéficiaire

L'usager est déchargé de toute démarche administrative relative à l'emploi d'un salarié ainsi que des responsabilités liées à l'intervention à votre domicile. Vous signez un document individuel de prise en charge à domicile et vous vous engagez à le respecter.
La grille tarifaire est annexée à ce livret d'accueil.

L'intervenant

Il est salarié de **Mél'Services**, ce qui vous dispense de toutes les obligations et responsabilités habituelles de l'employeur. Leurs interventions sont régies par le Code du travail.

La société :

- Fournit sous notre responsabilité un service contractuellement défini et se porte garante de la qualité de la prestation effectuée.
- Souscrit une assurance responsabilité civile en cas de dommage au domicile.
- Assure les fonctions d'employeur et d'encadrement de salariés.
- Assure le suivi professionnel des salariés en poste.
- Vous assiste pour le montage d'un éventuel dossier de financement.
- Etablit mensuellement une facture correspondante au nombre d'heures travaillées.
- Procède à une enquête de satisfaction.

Votre interlocuteur

Mélanie BERNARD
Responsable d'agence
Tél : *04.75.23.83.57 (Agence)*

Permanence téléphonique 7j/7 de 8h00 à 21h00
Au 07.83.71.16.86

Dès votre premier contact, **Mélanie BERNARD**, sera votre référente. Elle a pour mission :

- De vous informer des modalités d'intervention de l'agence

- De vous aider à définir vos besoins

- De se déplacer à votre domicile afin d'évaluer votre demande et définir le cadre de l'intervention

- De vous proposer les financements possibles

- De constituer votre dossier

- D'assurer la coordination avec les autres intervenants médico-sociaux

- De désigner l'intervenant adapté à votre situation

- De vous rencontrer dans nos locaux, sur rendez-vous, pendant les heures d'ouverture

- De répondre à vos questions, recevoir vos doléances et y apporter une solution

8- Attributions de l'intervenant

Après évaluation de vos besoins l'intervenant sera habilité à :

- Entretenir votre linge et votre logement.
- Faire vos courses et préparer vos repas.
- Vous aider pour la toilette et l'habillage.
- Vous assister dans vos démarches administratives simples.
- Vous accompagner lors de vos déplacements.
- Assurer un accompagnement social et un soutien auprès de personnes fragilisées.

(Liste non exhaustive, se référer au règlement de fonctionnement)

Limites aux attributions de l'intervenant prestataire

Ce qu'il ne peut pas faire :

- Tout ce qui relève de la compétence du corps médical (médecin, infirmière, aide-soignante, pédicure,…)
- Nettoyer votre cave, votre grenier ou lessiver vos plafonds et murs.
- Effectuer de grandes lessives sans matériel adéquat (machines à laver).
- Utiliser son véhicule personnel et assurer votre transport sans dédommagement et sans assurance appropriée.
- Retirer de l'argent même avec votre autorisation.
- Utiliser une procuration même avec votre autorisation.

Pour plus de détails, se référer au règlement de fonctionnement du service.

9- Aides et prises en charges financières

La grille tarifaire est annexée à ce livret d'accueil.

Selon les besoins et le statut des personnes les possibilités de prises en charge sont étudiées.

Pour les personnes âgées

- L'Allocation Personnalisée d'Autonomie (A.P.A.) versée par le Conseil Général.
- La CARSAT et la MSA, et les différentes caisses de retraite avec notamment :
  -l'Aide au retour à domicile après hospitalisation (ARDH). L'aide est plafonnée à 500 euros sur 3 mois.
  -L'aide pour bien vieillir chez soi. L'aide est valable un an et est renouvelable chaque année.
  -L'aide aux retraités en situation de rupture (ASIR). Le plafond s'élève à 1800 euros par an
  -La majoration pour tierce personne
  -Dispositif SORTIR PLUS par l'Agirc-Arcco
- Les Mutuelles.
- Carte mobilité inclusion

Pour les personnes handicapées

- La Prestation de Compensation du Handicap (P.C.H.).
- L'Allocation Compensatrice pour Tierce Personne (A.C.T.P.).
- La Majoration Tierce Personne (M.T.P.).
- La Prestation complémentaire pour recours à tierce personne (PCRTP)
- Carte mobilité inclusion
- Aide à l'adaptation au logement

Pour les personnes de tous âges

- Les Compagnies d'Assurance et les Mutuelles.
- La Caisse Primaire d'Assurance Maladie.
- Le CESU préfinancé (Chèque Emploi Service Universel) délivré par les caisses de retraites, les organismes bancaires, les comités d'entreprise,…).

Une participation financière peut rester à la charge du bénéficiaire en fonction de ses ressources.

Dans l'attente de la notification d'attribution d'une aide par l'organisme financeur, notamment dans le cadre de l'APA/PCH délivrée par le conseil général, toutes nos prestations sont facturées au taux plein en vigueur.

10- Modalités de calcul du reste à charge

Notre service est un service autorisé mais non habilité à l'aide sociale. A ce titre, le département de la Drôme participe au financement de l'APA à hauteur de **24,58 euros de l'heure** (Tarif minimal mentionné au 1° du I de l'art. L. 314-2-1 du CASF).

Tableau du plafond APA en fonction du Groupe GIR (selon décret n°2021-1932 du 30 décembre 2021)

GROUPES GIR	Niveau d'aide requis	Droit à l'APA	Plafond maximum de l'APA à domicile
GIR 1	Présence continue nécessaire. Perte d'autonomie mentale, locomotrice et sociale.	Oui	2045,56 euros
GIR 2	Assistance requise dans la plupart des activités de la vie quotidienne ou surveillance permanente. Fonctions mentales partiellement altérées mais capacités motrices conservées.	Oui	1654,18 euros
GIR 3	Autonomie mentale mais besoin d'aide pour les soins corporels, plusieurs fois par jours	Oui	1195,67 euros
GIR 4	Autonomie mentale et capacité à se déplacer au sein du domicile, mais des difficultés sur certaines tâches quotidienne	Oui	797,96 euros
GIR 5	Autonomie mentale totale et aucun problème pour ses déplacements dans son logement	Non	PAS DE PRISE EN CHARGE APA. Pour une prise en charge, voir avec caisse de retraite/mutuelle.
GIR 6	Aucun problème dans la réalisation des actes de la vie courante	Non	PAS DE PRISE EN CHARGE APA. Pour une prise en charge, voir avec caisse de retraite/mutuelle.

Tableau du Reste à charge 2021

Ressources financières	Taux participation bénéficiaire
< ou = à 918,28 euros	0.00% du plafond
> 918,28 < 3381,82 euros	1% à 90% du plafond
> 3381,82 euros	90.00% du plafond

11- Aide Fiscale
(Document d'information des clients et des usagers en matière fiscale)

Les particuliers qui ont recours à des services à la personne visés à l'article L129-1 du Code du travail, fournis par une entreprise agréée, bénéficient d'une aide fiscale (article 199 sexdecies du Code général des Impôts).

Cette aide fiscale concerne les personnes domiciliées en France, et qui, dans l'année, ont supporté des dépenses au titre des sommes facturées par une entreprise agréée, prestataire de services à la personne. L'emploi doit être exercé à la résidence du contribuable ou d'un de ses ascendants remplissant les conditions prévues au 1er alinéa de l'article L232-2 du Code de l'action sociale et des familles.

L'aide fiscale : crédit d'impôt ou réduction d'impôt, qui peut en bénéficier ?

- ***Le crédit d'impôt***

L'aide prend la forme d'un crédit d'impôt lorsque les dépenses ont été acquittées par :

- les contribuables célibataires, veufs ou divorcés ;
- les personnes mariées ou pacsées soumises à une imposition commune.

Ces bénéficiaires doivent exercer une activité professionnelle ou être inscrits comme demandeurs d'emploi depuis au moins trois mois pendant l'année des dépenses. Pour les couples, les deux personnes doivent remplir ces conditions.

- ***La réduction d'impôt***

L'aide fiscale prend la forme d'une réduction d'impôt pour toutes les personnes non concernées par le crédit d'impôt :

- les couples dont un des membres ne travaille pas et n'est pas inscrit comme demandeur d'emploi ;
- les retraités.

- ***Remarque***

Seules les factures acquittées par carte bancaire, prélèvement, virement, titre universel ou interbancaire de paiement ou par chèque, soit par CESU préfinancé ouvrent droit à l'aide fiscal

Quel est le montant de cette aide fiscale ?

Elle est calculée au taux de 50% sur les montants des dépenses de services supportés par le particulier, par foyer fiscal. Les fournitures n'ouvrent pas droit à l'aide fiscale, ni au taux réduit de TVA.

- **Plafonds**

Dans la majorité des cas, le plafond des dépenses ouvrant droit à réduction d'impôt est à 12 000 €.

Il est majoré de 1 500 € dans la limite de 15 000 € dans les cas suivants :

- par enfant mineur compté à charge (750 € si l'enfant est en résidence alternée),
- par enfant rattaché,
- par membre du foyer fiscal âgé de plus de 65 ans à charge.

Le plafond est de 20 000 € si un membre de votre foyer fiscal est titulaire de la carte d'invalidité d'au moins 80 % ou d'une pension d'invalidité de 3e catégorie ou si vous percevez un complément d'allocation d'éducation spéciale pour l'un de vos enfants à charge.

Plafonds annuels de dépenses par foyer fiscal pour certaines prestations

Nature de la prestation	Plafond annuel de dépenses 2013 (par foyer fiscal)
Intervention pour petit bricolage d'une durée maximale de 2 heures	500 €
Assistance informatique et internet à domicile	3 000 €
Petits travaux de jardinage	5 000 €

Formalités à accomplir

Pour bénéficier de cette aide fiscale, le particulier doit inscrire dans sa déclaration de revenus (cases DB, DF, DG et DL) les sommes dépensées et joindre l'attestation fiscale annuelle établie par le prestataire agréé.
Le particulier doit conserver à fin de contrôle, les factures remises par ce prestataire de services.

12- Modalités de facturation et de paiement

- La facturation est établie sur la base des feuilles de vacation signées ou via le système de télégestion DOMIPHONE.

- Une facture mensuelle est établie et adressée au Bénéficiaire ou son Représentant **entre le 1 et le 10 du mois suivant celui des interventions.**

- Le bénéficiaire s'engage à régler ses factures dès réception. Les prélèvements automatiques auront lieu via le service de l'avance immédiate si le client y a souscrit.

- Les règlements peuvent s'effectuer par espèce, par chèque à l'ordre de **Mél'Services**, par prélèvement automatique ou par virement bancaire ou postal. En cas de paiement par l'organisme payeur, les factures seront directement envoyées à celui-ci pour paiement de leur part à charge.

- Le prestataire s'engage à fournir une attestation fiscale annuelle pour la déclaration d'impôts conformément à la législation en vigueur.

13- Proposition d'intervention individualisée

Mél'Services s'engage :

✓ A élaborer avec le bénéficiaire et son entourage une proposition d'intervention individualisée selon les besoins exprimés.
✓ Réorienter le bénéficiaire vers une structure adaptée s'il ne peut mettre en œuvre la prestation.
✓ Mentionner les modalités de coordination avec les éventuels autres intervenants.
✓ Faire connaître les modalités de financement et les démarches à effectuer.
✓ Réaliser une évaluation sur le lieu de vie du bénéficiaire pour évaluer au mieux ses besoins physiques et matériels.

14- Conditions générales de remplacement

Dans le cas de personnes accompagnées nécessitant un accompagnement continu pour leur maintien à domicile, et en cas d'absence de l'intervenant habituel, nous organisons le remplacement sans délai.

15- L'enquête qualité

Dans le cadre de l'enquête qualité, Mél'Services s'engage à surveiller d'une façon générale la qualité des services fournis en mettant en œuvre des règles de contrôle interne, de la qualité de la formation du personnel.

Une enquête de satisfaction sera remplie tous les ans par les usagers et leurs familles pour réévaluer les besoins et la satisfaction des services fournis auprès des usagers par notre personnel.

16- Les recours possibles en cas de litige

- Vous pouvez exercer un recours auprès de la direction de Mél'Services (courrier et entretien téléphonique ou physique).

- En cas de conflit non résolu, vous pourrez faire appel de la décision, en vue de faire valoir vos droits auprès d'une personne qualifiée tel qu'un médiateur de votre choix, désignée conjointement par le préfet, le Président du Conseil Général devant les tribunaux compétents.

  La liste des personnes qualifiées se trouve dans le règlement de fonctionnement du service.

- En tant qu'usager du système de santé, vous pouvez saisir le pôle usagers-réclamations de l'ARS Auvergne-Rhône-Alpes pour tout problème de prise en charge ou pour toute question liée à votre santé quotidienne.

  Vous devez adresser votre réclamation :

- Par mail : ars-ara-reclamations@ars.sante.fr
- Ou par courrier :
  ARS Auvergne-Rhône-Alpes
  Direction inspection, justice et usagers

Pôle usagers-réclamations
241 rue Garibaldi
CS 93383
69418 LYON Cedex 03

17- Protection des données

Nous vous précisons que :

-Les données concernant la personne peuvent faire l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés

-La personne prise en charge a le droit de s'opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement des données nominatives le concernant dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 précitée

- Les données sont protégées par le secret professionnel auquel est tenu l'ensemble de l'équipe médico-sociale

- La communication des documents et données s'effectue également dans le respect des lois et règlementations en vigueur, des préconisations prévues par la charte des droits et libertés de la personne et selon le cas, dans le respect des mesures prises par l'autorité judiciaire

18- Numéros utiles

Mél'Services est un service autorisé par le Département de la Drôme sous le N°-22 DS 0190

Conseil Général – Département de la Drôme	
Tel 04.75.79.26.26	26, avenue du Président Herriot 26026 VALENCE Cedex 9

Direction des solidarités- Conseil départemental de la Drôme	
Tel 04.75.79.70.09	13 avenue Maurice Faure 26000 VALENCE

Adjoints personnes âgées-adultes handicapés - Territoire Drôme des Collines	
Tel 04.75.70.88.58	14, rue du Cheval Blanc 26300 BOURG DE PEAGE

Agence Régionale de Santé Rhône-Alpes – Délégation départementale de la Drôme	
Tel 04.72.34.74.00	13 avenue Maurice Faure 26000 VALENCE

Caisse Primaire d'Assurance Maladie de la Drôme	
Tel 36 46	6 avenue Edouard-Herriot 26024 VALENCE Cedex

Mutualité Sociale Agricole (MSA) Ardèche-Drôme-Loire	
Tel 04.75.75.68.68	43, avenue Albert Raimond BP 80051 42275 SAINT-PRIEST-EN-JAREZ Cedex

Maison Départementale de l'autonomie- Drôme solidarités	
Tel 04.75.79.70.09	Parc de Lautagne 42 C avenue des Langories Bâtiment G-BP 145 26905 VALENCE Cedex 9

Maltraitance personnes âgées/personnes en situation de handicap	
Tel 3977	www.allo119.gouv.fr

Extrait de l'arrêté du 8 septembre 2003 relatif à la charte des droits et libertés de la personne accueillie, mentionnée à l'article L.311-4 du code de l'action sociale et des familles

« CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCOMPAGNEE »

Article 1er

Principe de non-discrimination

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

Article 2

Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté

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

Article 3

Droit à l'information

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

Article 4

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

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :
1° La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un

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

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

Article 5

Droit à la renonciation

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation et des procédures de révision existantes en ces domaines.

Article 6

Droit au respect des liens familiaux

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

Article 7

Droit à la protection

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

Article 8

Droit à l'autonomie

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées

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

Article 9

Principe de prévention et de soutien

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

Article 10

Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie

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

Article 11

Droit à la pratique religieuse

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

Article 12

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.

Mél'Services

Spécialiste de l'aide à domicile