



REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Document annexé au livret d'accueil et au contrat de prestation/DIPEC - Annexe 7

Remis lors de l'admission ou sur simple demande

Version en vigueur au 01/01/2026

Applicable à l'ensemble des usagers du service

Mël-Services – Service Autonomie à Domicile (section Aide)

Pôle-Santé, 204 Route de Romans, Le Château 26390 Hauterives

Mail : contact@mel-servicedomicile.fr

Site internet : <https://mel-servicedomicile.fr/>

Téléphone : 07.83.71.16.86

Référente : Mélanie BERNARD - Responsable d'agence

Mël'Services- Pôle-Santé, 204 Route De Romans, Le Château- 26390 HAUTERIVES

EURL au capital de 5000.00€

Siret N° 903 383 925 00026 – APE : **8810A** – RCS de Romans sur Isère.

N° de TVA intracommunautaire FR 14903383925

Déclaration SAP 903 383 925 délivrée le **21/10/2021** par la DDETS 26 – 70 avenue de la Marne –26000 VALENCE.

Autorisation n° **22 DS 0190** délivrée le **10/05/2022** par le Conseil Départemental de la Drôme – 26 avenue du Président Herriot – 26000 VALENCE.

<u>1-</u>	Dispositions générales	3
<u>2-</u>	Dispositions concernant les prestations à domicile	6
<u>3-</u>	Organisation de l'intervention	10
<u>4-</u>	Obligations du bénéficiaire	12
<u>5-</u>	Fin de la prestation.....	14
<u>6-</u>	Exercice des droits et des libertés individuels	15
<u>7-</u>	Protection des données personnelles - RGPD.....	16
<u>8-</u>	Personne de confiance	19
<u>9-</u>	Recours en cas de litige	19

1- Dispositions générales

a) Objet du règlement

Le présent règlement définit les règles d'organisation et de fonctionnement du service Mél'Services.

Il rappelle les droits, les devoirs et garanties applicables :

- aux professionnels intervenant au sein de la structure
- aux bénéficiaires des prestations proposées par Mél'Services.

Ce règlement est contractuel et fait partie intégrante du contrat de prestation.

b) Description du service et qualité des intervenants

Mél'Services est un service autonomie à domicile (SAD) – Section Aide, non habilité à l'aide sociale.

Le service est toutefois autorisé par le département à intervenir auprès de personnes vulnérables au titre de :

- L'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) ;
- La Prestation de Compensation du Handicap (PCH).

Les publics accompagnés sont notamment :

- Les personnes âgées ;
- Les personnes en situation de handicap.

Mél'Services intervient en mode prestataire ce qui signifie que tous les intervenants sont salariés de la structure.

Situation : Le bureau est situé au **Pôle-Santé, 204 Route de Romans, 26390 HAUTERIVES**

Horaires : Le bureau est ouvert au public les mardis et jeudis de 13h00 à 16h00 ou sur rendez-vous. En dehors de ces horaires, une permanence téléphonique est assurée **7j/7 de 8h00 à 20h00** au **07.83.71.16.86**. Cette permanence permet de gérer les urgences signalées par les usagers ou les intervenants au domicile (malaise, absence imprévue, problème d'accès).

Une procédure de gestion des messages téléphoniques est mise en place par le biais de notre répondeur. Le temps de réponse est adapté à la nature de la demande sans toutefois dépasser 24 heures.

Les prestations de Mél' Services concernent le soutien à domicile (ou à partir du domicile) des personnes accompagnées. Ce soutien vise :

- A préserver, restaurer ou maintenir l'autonomie dans l'exercice des actes de la vie quotidienne. L'accompagnement inclut une veille active sur l'état général de la personne (hydratation, alimentation, risques de chute) afin de prévenir toute rupture d'autonomie.
- Maintenir ou développer les cas échéant les activités sociales et les liens avec l'entourage, notamment par l'aide à la mobilité des personnes vulnérables en raison de leur âge, de leur handicap, de leur état de santé, de leur situation familiale, ou de difficultés temporaires.
- Soutenir et accompagner les proches aidants : Mél'Services reconnaît la place centrale des aidants familiaux et amicaux. Le service s'attache à favoriser leur répit en assurant un relais sécurisant et professionnel. À travers une écoute attentive et des conseils personnalisés (gestes et postures, utilisation du matériel, prévention de l'épuisement), nous instaurons un partenariat de confiance visant à préserver l'équilibre de la relation aidant-aidé et à orienter, si besoin, vers des dispositifs de soutien extérieurs.

L'ensemble des prestations s'inscrit dans un projet individualisé d'aide et d'accompagnement, élaboré à partir d'une évaluation globale des besoins de la personne accompagnée. Aussi, Mél'Services inscrit son intervention dans une démarche de coordination avec les acteurs intervenant auprès de la personne accompagnée.

Avec l'accord de la personne accompagnée ou de son représentant légal, les informations strictement nécessaires peuvent être échangées avec les professionnels de santé, les services sociaux ou médico-sociaux et les organismes financeurs, afin d'assurer la cohérence, la continuité et l'adaptation de l'accompagnement au domicile.

Cette coordination contribue notamment à prévenir les ruptures d'accompagnement, à adapter les prestations à l'évolution de la situation de la personne accompagnée et à

garantir la qualité et la sécurité des interventions, dans le respect du secret professionnel et de la confidentialité des données.

Cette coordination s'appuie sur des outils de liaison partagés (cahier de liaison et/ou outil numérique sécurisé Ximi) permettant une transmission fluide des informations entre les intervenants et les partenaires de santé.

Le programme (*contractuel cf. rubrique 3*) est ensuite mis en œuvre au quotidien (7j/7) entre 8h00 et 20h00 selon un planning prédéfini.

Mél'Services peut aussi proposer les services suivants :

- ✓ Entretien du logement
- ✓ Jardinage/bricolage
- ✓ Assistance administrative
- ✓ Soins et promenades des animaux de compagnie pour les personnes dépendantes
- ✓ Prévention de la perte d'autonomie.

Ces prestations ciblées sont alors réalisées par des aides à domicile spécifiques (selon les cas en présence, auxiliaires de vie sociale, accompagnants éducatifs et sociaux, assistantes - ménagères, agents d'entretien de petits travaux de bricolage et/ou de jardinage).

c) Territoire d'intervention

Il couvre les communes listées ci-après :

Arthémonay, Bathernay, Bren, Charmes sur l'Herbasse, Châteauneuf-De-Galaure, Chantemerle les blés, Chavannes, Claveyson, Clérieux, Crépol, Epinouze, Fay le clos, Génissieux, Hauterives, La Motte de Galaure, Lapeyrouse-Mornay, Le Grand-Serre, Lens-Lestang, Manthes, Margès, Marsaz, Mercuroi-Veaunes, Miribel, Mureils, Montchenu, Montrigaud, Moras en Valloire, Peyrins, Ratières, St Avit, St Bardoux, St Barthélémy-de-vals, St Christophe et le Larris, St Donat sur l'Herbasse, St Martin d'Aout, St Uze, St Sorlin en Valloire, Tersanne.

d) Organisation du service

La référente principale de la personne accompagnée est :

Madame Mélanie BERNARD,

Gérante - Responsable d'agence et de secteur.

Organisation du service

Gérante / Responsable d'agence et de secteur
Mélanie BERNARD

Équipe de terrain :

- **Auxiliaires de Vie / Aides-soignantes** : 4 professionnelles qualifiées.
- **Agents d'entretien** : 1 professionnel qualifié.

2- Dispositions concernant les prestations à domicile

a) Rôle et missions des auxiliaires de vie

Dans le respect de la convention collective nationale des entreprises de service à la personne du 20 décembre 2012, et du référentiel professionnel, l'auxiliaire de vie peut réaliser les tâches suivantes :

- Accompagner une personne dans la réalisation des tâches quotidiennes
- Accompagner une personne dont l'autonomie est altérée : Aide à la mobilisation, Aide aux levers, aide aux couchers, mise en place des barrières d'un lit médicalisé si prescription médicale, aides aux fonctions d'élimination, habillage/déshabillage, etc.)
- Accompagner une tierce personne (infirmier(e) ou autre) dans la réalisation des actes d'hygiène pour le compte d'une personne dont l'autonomie est altérée.
- Accompagner la réalisation des actes d'hygiène de vie d'une personne en perte d'autonomie : L'AVS peut aider une personne à faire sa toilette en lui préparant le matériel, en l'aidant à faire des parties du corps difficilement accessibles (dos, pieds, shampoing par exemple). Elle peut également effectuer le rasage de la personne avec un rasoir électrique de préférence.
- Accompagner une personne dans la prise de médicaments ou la prise de température : Concernant la prise de traitement médicamenteux, le rôle de l'AVS consiste à présenter à la personne les médicaments **préparés à l'avance dans un pilulier** par l'infirmier(e), accompagnés d'un verre d'eau, cuillère adaptée si besoin. L'accord du seul médecin traitant signifié par la mention "acte de la vie courante" sur l'ordonnance doit être clairement stipulé, ainsi que les noms des produits, des doses et les moments de la prise.
- Entretien des espaces (effectuer la vaisselle, mettre une lessive en route, étendre le linge, nettoyer les sols et les surfaces, repasser, nettoyer les vitres, le tout dans la limite des lieux de vie)
- Effectuer les courses
- Effectuer des tâches administratives simples
- Accompagner une personne dans la prise de son repas
- Accompagner une personne dans ses sorties en toute sécurité
- Préparer des repas simples ou spécifiques
- Accompagner une personne dans des activités de vie sociale et relationnelle

L'auxiliaire de vie est un métier de la filière sociale et non de la filière soignante. Il est utile de rappeler ce point car il est fréquemment demandé aux AVS d'effectuer des actes ou gestes relevant de la compétence de personnels soignants.

Ainsi une auxiliaire de vie sociale ne peut pas (liste non exhaustive) :

- ✓ Réaliser seule et sans la présence de l'infirmière une toilette complète qui fait l'objet d'une prescription médicale
- ✓ Réaliser la toilette complète d'une personne confinée dans un lit ou dans un fauteuil
- ✓ Préparer les médicaments
- ✓ Poser des bandes de contention
- ✓ Réaliser une aspiration trachéale
- ✓ Effectuer des lavements évacuateur (type Normacol, microlax, etc.)
- ✓ Effectuer une manucure ou pédicure
- ✓ Effectuer un soin de bouche
- ✓ Effectuer le changement d'une poche à urine
- ✓ Effectuer une toilette intime avec port de sonde urinaire
- ✓ Effectuer la pose et la dépose d'un étui pénien (pénilex)
- ✓ Effectuer la pose de dispositifs transcutanés (patch)
- ✓ Administrer des suppositoires, crèmes ou pommades
- ✓ Effectuer la pose, la dépose ou la modification du débit d'une perfusion
- ✓ Effectuer le soin d'une plaie
- ✓ Effectuer le changement d'une poche de stomie

Toutes les interventions et les observations importantes (changement d'état, refus de repas, etc.) sont consignées par l'intervenant sur l'outil de liaison afin de garantir la traçabilité et la coordination avec la responsable de service.

b) Rôles et missions des assistantes ménagères

Dans le respect de la convention collective nationale des entreprises de service à la personne du 20 décembre 2012, l'assistante ménagère peut :

- ✓ Nettoyer, entretenir, désinfecter les voilages et les rideaux selon leur nature.
- ✓ Soigner les plantes d'intérieur selon les consignes
- ✓ Passer l'aspirateur sur la literie, désinfecter la literie
- ✓ Trier, identifier les modalités d'entretien du linge, détacher le linge.
- ✓ Laver le linge délicat
- ✓ Utiliser le lave-linge et le sèche-linge selon les programmes
- ✓ Repasser, plier et ranger le linge délicat
- ✓ Effectuer des travaux simples de couture
- ✓ Effectuer les courses selon les repas prévus, le budget alloué, les consignes et rendre compte
- ✓ Ranger et conditionner les produits achetés dans les contenants appropriés
- ✓ Apporter et rechercher le linge au pressing selon les consignes

- ✓ Nettoyer, entretenir, désinfecter les espaces et les sols (intérieurs et extérieurs), les sanitaires, les meubles, équipements et appareils ménagers
- ✓ Changer le linge de lit
- ✓ Repasser, plier et ranger le linge courant
- ✓ Etendre le linge
- ✓ Dresser le couvert
- ✓ Préparer un repas simple
- ✓ Laver, ranger la vaisselle et le matériel de cuisine

L'assistante ménagère ne peut pas réaliser des tâches lourdes d'entretien du logement tels que : Déplacement de meubles lourds et volumineux, nettoyage des caves, greniers, ce qui n'est pas à hauteur d'homme (murs, plafonds, armoires, vitres...). Monter sur une échelle. Tout ce qui est à l'extérieur du domicile (dépendances, jardin...).

c) Rôle et missions de l'agent de bricolage et de jardinage

Dans le respect de la convention collective nationale des entreprises de service à la personne du 20 décembre 2012, et de la réglementation en vigueur, l'agent d'entretien de petits travaux de bricolage et de jardinage peut :

- ✓ Effectuer des petits travaux de bricolage à l'intérieur et à l'extérieur
- ✓ Petits travaux d'aménagement
- ✓ Petits travaux d'entretien : fixer une étagère, poser un lustre ou des rideaux, monter des petits meubles livrés en kit, installer des équipements de sécurité tels qu'avertisseurs de fumée, barres d'appui, remplacer un joint
- ✓ Tonte
- ✓ Désherbage
- ✓ Débroussaillage
- ✓ Taille et entretien des espaces en vue de les rendre propres et accueillants
- ✓ Nettoyage des abords des espaces verts (portail, mobilier extérieur)
- ✓ Nettoyage de bassin, piscine ou autres pièces d'eau ornementales
- ✓ Ramassage de fruits et légumes, entretien du potage

La prestation d'enlèvement des déchets occasionnés par la prestation de petit jardinage est incluse dans cette activité.

d) Interdictions et obligations communes à l'ensemble du personnel

<u>Le personnel a interdiction de :</u>	<u>Le personnel a obligation de :</u>
-Recevoir du bénéficiaire une quelconque rémunération ou gratification, d'accepter en dépôt des sommes d'argent, valeurs, objets, ainsi que les clefs du logement en cas d'absence temporaire ou départ. La	-Se présenter au bénéficiaire à chaque nouvelle intervention et venir en tenue de travail adaptée (blouse fournie par Mél'Services)

gestion des clés fait l'objet d'une procédure spécifique avec la direction.	-Se montrer respectueux, bienveillant, et à l'écoute des besoins du bénéficiaire
Il est également interdit de solliciter un prêt quelconque auprès du bénéficiaire, de réaliser à son profit et grâce à sa fonction tout acte d'engagement, de donation, d'assurance-vie, de cession, d'hébergement à titre gratuit ou tout autre accord.	-Respecter la confidentialité des informations reçues -Signaler tout acte de maltraitance à l'entreprise Mél'Services dès qu'elle en a connaissance
- Venir au domicile du bénéficiaire accompagné d'une personne étrangère à l'entreprise Mél'Services	-Signaler tout conflit susceptible de nuire à la bonne qualité de l'intervention
-Maltraiter, manquer de respect et de courtoisie au bénéficiaire	
-Divulguer des informations sur l'état de santé, l'identité, du bénéficiaire à toute personne étrangère à l'entreprise Mél'Services	

e) Prévention et signalement des situations de maltraitance

Mél'Services s'engage à prévenir toute forme de maltraitance y compris les situations de maltraitance ordinaire ou de négligences passives, et à promouvoir la bientraitance à l'égard des personnes accompagnées.

Tout membre du personnel a l'obligation de signaler sans délai à la direction de Mél'Services toute situation de maltraitance avérée, suspectée ou tout fait susceptible de porter atteinte à l'intégrité physique ou morale d'une personne accompagnée.

La personne accompagnée, son représentant légal ou tout tiers peut signaler une situation de maltraitance :

- Auprès de la direction de Mél'Services ;
- Auprès des autorités compétentes ;
- Ou via le **numéro national de lutte contre les maltraitances : 3977** (appel gratuit, 7j/7).

Aucune sanction ni mesure discriminatoire ne pourra être prise à l'encontre d'une personne ayant effectué un signalement de bonne foi.

Mél'Services s'engage à traiter tout signalement avec diligence, confidentialité et dans le respect des procédures en vigueur

3- Organisation de l'intervention

a) Dispositions contractuelles

Lorsque la personne accompagnée est, au moment de la demande de prise en charge, déjà bénéficiaire de financements publics, la visite d'évaluation à domicile par le service autonomie à domicile (SAD) est effectuée sans délai.

Lorsque la personne accompagnée n'est pas encore bénéficiaire de financements publics au moment de la demande, la visite d'évaluation à domicile est réalisée par le SAD dans un délai de huit (8) jours suivant la notification d'attribution de l'APA ou de la PCH.

Avant toute mise en place de l'accompagnement, et après une visite d'évaluation réalisée au domicile de la personne accompagnée, Mél'Services remet les documents suivants :

- Un devis gratuit (valable 1 mois après la date d'édition)
- Un livret d'accueil
- Le présent règlement de fonctionnement
- Les conditions générales de services
- Une grille tarifaire
- Une plaquette des aides financières existantes

La mise en place de l'accompagnement fait l'objet d'un contrat/document individuel de prise en charge (DIPEC), entre la personne accompagnée (ou son représentant légal) et Mél'Services, signé par les deux parties avant toute intervention.

A chaque DIPEC est annexé **le Projet individualisé d'aide et d'Accompagnement** élaboré avec la personne accompagnée et, le cas échéant, son entourage. Ce projet individualisé est révisable à tout moment selon l'évolution de l'autonomie.

Ce contrat/DIPEC, précise :

- La durée de l'accompagnement,
- La fréquence des interventions
- La nature des prestations
- Le tarif applicable
- Le recueil du consentement pour le partage des informations strictement nécessaires à la coordination avec les partenaires de santé (médecins, infirmiers, SSIAD).

Ces éléments sont réévalués au minimum une fois par an par le service. Toute modification donne lieu à un avenant contractuel.

Dans le cadre du contrat il est prévu :

- Un planning mensuel d'intervention remis à la personne accompagnée précisant les dates, les horaires et le nom de l'intervenant. Aucune modification du planning d'intervention ne peut avoir lieu sans l'accord de Mél'Services.
- Pour les prestations régulières, la mise à disposition d'un cahier de liaison mis au domicile permettant la transmission d'informations utiles et le suivi des interventions.
- L'utilisation d'une fiche d'intervention signée par la personne accompagnée ou du système de télégestion (Domiphone) en début et fin d'intervention ;
- L'établissement, le cas échéant, d'une fiche de déplacements pour la facturation des frais kilométriques lorsque l'intervenant accompagne la personne accompagnée à l'extérieur ;
- La tenue d'une fiche mensuelle de dépenses pour tout achat effectué pour le compte de la personne accompagnée avec ses fonds.
- La transmission par les auxiliaires de vie des informations nécessaires au bon suivi de la personne accompagnée lors des réunions mensuelles de service.
- La remise d'un questionnaire de satisfaction une fois par an.

Lors de toute nouvelle prise en charge (APA/PCH), l'intervenant est présenté à la personne accompagnée par le service.

En cas d'arrivée d'un nouvel intervenant, Mél'Services peut organiser une intervention en binôme afin de garantir la qualité et la continuité de l'accompagnement. Cette intervention se déroule sur un même temps d'intervention.

Dans tous les cas, le ou les intervenants seront identifiables par une tenue professionnelle appartenant au service.

b) Droit de rétractation

Conformément aux articles L221-18 et suivants du Code de la consommation, lorsque le contrat est conclu à distance ou hors établissement, la personne accompagnée dispose d'un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la signature du contrat ou du devis pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter de pénalités.

Si la personne accompagnée souhaite que l'exécution des prestations commence avant l'expiration de ce délai, elle devra en faire la demande écrite expresse.

En cas de rétractation après le début de l'exécution des prestations, seules les prestations effectivement réalisées seront facturées.

c) Gestion des absences de l'intervenant

La personne accompagnée ou son entourage est invité à signaler au service tout retard important, absence ou difficulté rencontrée par l'intervenant, afin que Mél'Services puisse mettre en œuvre la procédure de remplacement d'urgence.

En cas d'absence de l'intervenant, et lorsque la situation de la personne accompagnée nécessite un accompagnement continu pour son maintien à domicile,

un remplacement est organisé sans délai. Les remplacements sont priorisés selon le degré de dépendance de l'utilisateur et le caractère essentiel des actes (aide au lever, repas, prise de médicaments, ménage).

En cas d'intempéries (fortes chutes de neige, verglas, canicule, etc.), les modalités d'intervention peuvent être adaptées. Mél'Services s'engage toutefois à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour assurer les interventions auprès des personnes les plus fragiles.

En cas d'annulation d'une intervention du fait du service, celle-ci ne fera l'objet d'aucune facturation.

d) Gestion de l'absence du bénéficiaire

En cas d'absence à domicile ou de demande d'annulation d'une prestation, la personne accompagnée doit informer le service au minimum 48 heures avant le début de l'intervention prévue.

À défaut, les heures prévues restent facturées au tarif en vigueur.

Lorsque le service n'est pas informé de l'absence de la personne accompagnée et qu'un intervenant se présente au domicile sans pouvoir entrer en contact avec elle ou son entourage, les services d'urgence peuvent être sollicités. Les frais engagés sont à la charge de la personne accompagnée.

En cas d'hospitalisation, l'accompagnement est suspendu jusqu'au retour à domicile. Le service doit être informé du retour dans les meilleurs délais afin de remettre en place les interventions. En cas d'hospitalisation imprévue ou de force majeure, aucune pénalité de facturation ne sera appliquée sur présentation d'un justificatif.

e) Durée des interventions

Les interventions au domicile de la personne accompagnée pour les actes essentiels de la vie sont, hors temps de trajet, d'une durée minimale d'une (1) heure.

4- Obligations du bénéficiaire

a) Matériel

La personne accompagnée met à disposition des intervenants le matériel nécessaire au bon déroulement des prestations, notamment : balai, seau, aspirateur, serpillère, chiffons et produits ménagers adaptés dans leur emballage d'origine avec l'étiquette lisible.

L'utilisateur s'engage à maintenir son domicile dans un état de propreté et de sécurité permettant l'intervention (installations électriques conformes, accessibilité des lieux). Mél'Services se réserve le droit de suspendre l'intervention si la sécurité ou la santé de l'intervenant est compromise par l'état du domicile.

Le matériel de transfert (lève-personne, verticalisateur, chaise percée, etc.) doit être en bon état de fonctionnement et conforme aux normes de sécurité en vigueur.

Les protections liées à l'incontinence sont à la charge de la personne accompagnée (et peuvent, le cas échéant, être intégrées au plan d'aide APA). En aucun cas, ces protections ne sont fournies par le service.

Mél'Services met à disposition de l'ensemble de son personnel les gants à usage unique nécessaires à l'exécution des prestations.

b) Respect de l'intervenant

Pour rappel, Mél'Services intervenant en qualité de prestataire, les intervenants sont donc salariés de la structure. En tout état de cause, il est donc formellement interdit au bénéficiaire de mettre en œuvre tout type de mesure disciplinaire à l'encontre de l'intervenant. En qualité d'employeur, Mél'Services est seule responsable de la mise en œuvre du droit disciplinaire envers ses salariés. Dans ces conditions :

- Le bénéficiaire se doit de respecter l'intervenant. Pour rappel, tout fait de violence sur autrui est passible de condamnations énoncées au code pénal et susceptible d'entraîner des procédures administratives, de police ou de justice.
- Tout animal au caractère dangereux et présentant un risque pour le salarié en intervention doit être mis hors d'état de nuire (attaché, muselé ou éloigné de la zone d'intervention). De plus, une copie du carnet de vaccination à jour établi par un service vétérinaire doit être remis à Mél'Services avant le début de l'intervention. Toute violence exercée par l'animal envers l'intervenant engage la responsabilité pleine et entière de la personne accompagnée.
- Conformément à la législation sur l'interdiction de fumer dans les lieux publics et par respect pour la santé de l'intervenant, il est demandé à l'usager et à son entourage de ne pas fumer dans la pièce où se déroule la prestation pendant toute la durée de l'intervention.
- En cas de litige avec l'intervenant, la personne accompagnée en informe rapidement le service.
- Il est strictement interdit au bénéficiaire ou à son entourage de photographier ou de filmer l'intervenant à son insu ou d'enregistrer ses propos pendant son temps de travail.

Le droit de retrait du salarié pourra être exercé en cas de comportement agressif, harcèlement ou propos discriminatoires de la part de l'usager ou de son entourage.

Mél'Services informera alors les services compétents pour assurer la continuité de l'aide par un autre biais.

c) Acquittement de la facture

- La facturation est établie sur la base des feuilles de vacation signées ou sur la base du relevé mensuel issu du système de télégestion DOMIPHONE.
- Une facture mensuelle est établie et adressée à la personne accompagnée ou à son Représentant légal **entre le 1 et le 10 du mois suivant les interventions réalisées.**
- Le bénéficiaire s'engage à régler ses factures à la date d'échéance ; par espèce, par chèque à l'ordre de **Mél'Services**, par prélèvement automatique lorsque le bénéficiaire a souscrit au service de l'avance immédiate, ou par virement bancaire ou postal. Mél'Services est habilité par l'URSSAF à proposer l'avance immédiate.
- En cas de paiement par l'organisme payeur, les factures seront directement envoyées à celui-ci pour paiement de leur part à charge.
- Les retards fond l'objet de relance pour paiement immédiat. En cas de défaut caractérisé de règlement, Mél'Services se réserve le droit de suspendre le contrat après une mise en demeure restée infructueuse, sauf en cas d'urgence vitale pour l'utilisateur où le service alertera le Conseil Départemental. Une procédure de recouvrement pourra être mise en place.

En cas d'interruption de la prise en charge par l'organisme financeur, les heures effectuées dans l'intervalle de l'acceptation du renouvellement sont facturées à la charge du bénéficiaire au taux plein en vigueur.

En cas de rejet de l'organisme financeur d'une première demande ou d'un renouvellement, les heures effectuées sont facturées au bénéficiaire au taux plein en vigueur.

5- Fin de la prestation

Les prestations d'aide à domicile prennent fin dans les situations suivantes :

- Déménagement de la personne accompagnée en dehors de la zone d'intervention de Mél'Services
- Sur demande écrite de la personne accompagnée dans le respect d'un délai de préavis de 30 jours Le délai de préavis peut être réduit ou supprimé en cas d'hospitalisation

de longue durée, d'entrée en établissement médicalisé ou en cas de force majeure, sur présentation d'un justificatif.

- Entrée en établissement spécialisé (EHPAD par exemple)
- Évolution majeure de l'autonomie nécessitant réorientation vers un autre service ou établissement.
- Non-respect des termes du contrat individuel de prise en charge, du règlement de fonctionnement (un préavis d'un mois est accordé après notification par LRAR)
- Décès de la personne accompagnée ; Le décès de la personne accompagnée entraîne la résiliation de plein droit du contrat au jour du décès. Aucune prestation ne peut être facturée au-delà de cette date.

Le Prestataire peut également résilier le contrat immédiatement en cas de manquement grave.

Lorsque l'état de santé de l'usager nécessite des soins infirmiers ou une prise en charge médicale que le service (section aide) ne peut assurer seul, Mél'Services accompagnera l'usager dans sa réorientation ou organisera la coordination nécessaire avec un service de soins (SSIAD/SAD section soins).

En cas de résiliation à l'initiative de Mél'Services (notamment pour non-paiement ou non-respect du règlement), le service s'engage à en informer le Conseil Départemental et à orienter l'usager vers d'autres solutions pour éviter toute rupture de prise en charge.

6- Exercice des droits et des libertés individuels

Article L311-3 du code de l'action social et des familles

L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne prise en charge par des établissements et services sociaux et médico-sociaux.

Dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, lui sont assurés :

1° Le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité, de sa sécurité et de son droit à aller et venir librement ;

2° Sous réserve des pouvoirs reconnus à l'autorité judiciaire et des nécessités liées à la protection des mineurs en danger et des majeurs protégés, le libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre d'une admission au sein d'un établissement spécialisé ;

3° Une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant son développement, son autonomie et son insertion, adaptés à son âge et à ses besoins, respectant son consentement éclairé qui doit systématiquement être recherché lorsque la personne est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision. A défaut, le consentement de son représentant légal s'il s'agit d'un mineur ou, s'il s'agit d'un majeur

faisant l'objet d'une mesure de protection juridique avec représentation relative à la personne, de la personne chargée de cette mesure, qui tient compte de l'avis de la personne protégée, doit être recherché ;

4° La confidentialité des informations la concernant ;

5° L'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires ;

6° Une information sur ses droits fondamentaux et les protections particulières légales et contractuelles dont elle bénéficie, ainsi que sur les voies de recours à sa disposition ;

7° La participation directe de la personne prise en charge à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne. Cette personne bénéficie de l'aide de son représentant légal, s'il s'agit d'un mineur ou, s'il s'agit d'un majeur faisant l'objet d'une mesure de protection juridique à la personne qui n'est pas apte à exprimer sa volonté, de la personne chargée de cette mesure, qui tient compte de son avis.

Conformément à l'article 46 de l'ordonnance n° 2020-232 du 11 mars 2020, ces dispositions entrent en vigueur à une date fixée par décret en Conseil d'Etat et au plus tard le 1er octobre 2020.

Elle est applicable aux mesures de protection juridique en cours au jour de son entrée en vigueur et aux situations dans lesquelles aucune décision n'a été prise au jour de son entrée en vigueur.

7- Protection des données personnelles - RGPD

Conformément au Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des données à caractère personnel (RGPD) et à la loi « Informatique et Libertés » modifiée, Mél'Services s'engage à assurer la protection, la confidentialité et la sécurité des données personnelles des personnes accompagnées.

a) Données collectées

Dans le cadre de l'accompagnement, Mél'Services est amenée à collecter et traiter des données personnelles, notamment :

- Données d'identification (état civil, coordonnées),
- Données administratives et sociales,
- Données relatives à la situation familiale,
- Données de santé strictement nécessaires à l'accompagnement,
- Données de facturation et de suivi des prestations.

Ces données sont collectées de manière loyale, licite et transparente, uniquement pour les finalités liées à l'organisation, à la coordination et à la réalisation des prestations d'aide et d'accompagnement à domicile.

b) Finalités du traitement

Les données personnelles sont utilisées exclusivement pour :

- L'évaluation des besoins et l'élaboration du projet individualisé,
- La gestion administrative, contractuelle et financière,
- La coordination des intervenants,
- Le suivi de la qualité des prestations,
- Le respect des obligations légales et réglementaires.

c) Confidentialité et sécurité

Mél'Services met en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir la confidentialité, l'intégrité et la sécurité des données personnelles.

L'accès aux données est strictement limité aux professionnels habilités, soumis à une obligation de confidentialité.

d) Destinataires des données

Les données personnelles peuvent être transmises uniquement :

- Aux professionnels de Mél'Services intervenant dans la prise en charge,
- Aux organismes financeurs (APA, PCH, caisses, etc.) dans la limite de leurs compétences,
- Aux autorités administratives ou judiciaires lorsque la loi l'exige.
- Partage des données : Dans le cadre de la coordination de vos soins et de votre aide, vos données peuvent être partagées avec des tiers autorisés (Conseil Départemental, Urssaf, professionnels de santé) uniquement lorsque cela est nécessaire à votre prise en charge.

Aucune donnée personnelle n'est cédée ou vendue à des tiers.

e) Dossier usager informatisé (DUI) et Identité nationale de Santé (INS)

Conformément à la réglementation en vigueur applicable aux services autonomie, Mél'Services met en œuvre un dossier usager informatisé (DUI) pour chaque personne accompagnée.

Ce dossier permet d'assurer la traçabilité des interventions, le suivi de l'accompagnement, la coordination des professionnels et la continuité des prestations.

Les informations enregistrées dans le dossier usager informatisé sont strictement limitées à celles nécessaires à l'accompagnement. Elles sont recueillies avec le consentement de la personne accompagnée ou de son représentant légal et traitées dans le respect des règles relatives à la protection des données personnelles.

La personne accompagnée dispose d'un droit d'accès aux informations la concernant, dans les conditions prévues par la réglementation en vigueur.

Dans le cadre de l'utilisation du dossier usager informatisé, Mél'Services procède à la vérification de l'identité de la personne accompagnée, notamment au moyen de l'Identité Nationale de Santé (INS), conformément à la réglementation en vigueur. Le recours à l'INS permet de garantir que les bonnes informations de santé sont attribuées à la bonne personne, évitant ainsi toute erreur d'identification lors de la coordination avec les infirmiers ou médecins (identitovigilance).

La personne accompagnée est informée de cette démarche et peut s'y opposer. En cas de refus, celui-ci est respecté et consigné, sans incidence sur l'accompagnement.

f) Durée de conservation

Les données personnelles sont conservées pour la durée strictement nécessaire à la prise en charge, puis archivées ou supprimées conformément aux obligations légales en vigueur.

g) Droits des personnes accompagnées

Conformément à la réglementation en vigueur, toute personne accompagnée dispose des droits suivants :

- Droit d'accès à ses données,
- Droit de rectification,
- Droit d'opposition,
- Droit à la limitation du traitement,
- Droit à l'effacement, dans les limites prévues par la loi,
- Droit à la portabilité de ses données.

Ces droits peuvent être exercés par simple demande écrite auprès de Mél'Services.

h) Délégué à la protection des données

Pour toute question relative à la protection des données personnelles ou pour exercer ses droits, la personne accompagnée peut contacter :

Mél'Services – Référente RGPD

Mélanie BERNARD

 204 Route de Romans, 26390 HAUTERIVES

 07 83 71 16 86

i) Réclamation

En cas de difficulté non résolue, la personne accompagnée peut adresser une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

8- Personne de confiance

Toute personne accompagnée a la possibilité de recourir à une personne de confiance au cas où elle rencontrerait des difficultés dans la connaissance et la compréhension de ses droits ou, si elle le souhaite, pour l'accompagner dans ses démarches

Article L311-5-1 du code de l'action social et des familles

Lors de toute prise en charge dans un établissement ou un service social ou médico-social, il est proposé à la personne majeure accueillie de désigner, si elle ne l'a pas déjà fait, une personne de confiance dans les conditions définies au premier alinéa de [l'article L. 1111-6](#) du code de la santé publique. Cette désignation est valable sans limitation de durée, à moins que la personne n'en dispose autrement. Lors de cette désignation, la personne accueillie peut indiquer expressément, dans le respect des conditions prévues au même [article L. 1111-6](#), que cette personne de confiance exerce également les missions de la personne de confiance mentionnée audit [article L. 1111-6](#), selon les modalités précisées par le même code.

La personne de confiance est consultée au cas où la personne intéressée rencontre des difficultés dans la connaissance et la compréhension de ses droits.

Si la personne le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions.

Lorsqu'une mesure de protection judiciaire est ordonnée et que le juge ou le conseil de famille, s'il a été constitué, autorise la personne chargée de la protection à représenter ou à assister le majeur pour les actes relatifs à sa personne en application du deuxième alinéa de [l'article 459](#) du code civil, la désignation de la personne de confiance est soumise à l'autorisation du conseil de famille, s'il est constitué, ou à défaut du juge des tutelles. Lorsque la personne de confiance est désignée antérieurement au prononcé d'une telle mesure de protection judiciaire, le conseil de famille, le cas échéant, ou le juge peut soit confirmer sa mission, soit la révoquer.

Mél'Services fournit lors de toute demande de prise en charge, le formulaire « La personne de confiance » élaboré par la Haute autorité de santé.

9- Recours en cas de litige

Recours en cas de litige

- Conformément aux articles du code de la consommation L611-1 et suivants et R612-1 et suivants, il est prévu que pour tout litige de nature contractuelle portant sur l'exécution du contrat de vente et/ou la prestation de services n'ayant pu être résolu dans le cadre d'une réclamation préalablement introduite auprès de notre service client, le Consommateur pourra recourir gratuitement à la médiation. Il contactera

l'ANM Consommation soit par courrier en écrivant au 2 rue de Colmar 94300 Vincennes soit par e-mail en remplissant le formulaire de saisine en ligne à l'adresse suivante www.anmconso.com.

- 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

- Recours à une personne qualifiée :

Article L. 311- 5 du code de l'action social 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.

Si la personne prise en charge est un majeur faisant l'objet d'une mesure de protection juridique avec représentation et qu'elle n'a pas fait appel à une personne qualifiée, cette décision peut être prise par la personne chargée de la mesure de protection.

La personne qualifiée rend compte de ses interventions aux autorités chargées du contrôle des établissements ou services concernés, à l'intéressé, à son représentant légal ou à la personne chargée de la mesure de protection juridique dans des conditions fixées par décret en Conseil d'Etat.

Pour contacter les référents "Personne qualifiée" de l'ARS Auvergne-Rhône-Alpes :

Référent Drôme : 04 26 20 91 58

Ci-joint la Liste des personnes qualifiées de la Drôme

La liste actualisée des personnes qualifiées du département de la Drôme est également tenue à votre disposition au bureau de Mél'Services et affichée dans nos locaux.



Le Directeur général,



La Préfète,



La Présidente du Conseil
Départemental,

ARRÊTÉ

ARS n° 2022-05-0103

Département n° 22_DS_0424

Portant désignation des personnes qualifiées prévues à l'article L.311-5 du code de l'action sociale et des familles

Vu le code de l'action sociale et des familles et notamment les articles L.311-5 ; R.311-1 et R.311-2

Le Directeur général de l'Agence Régionale de Santé Auvergne-Rhône-Alpes,
La Présidente du Conseil Départemental de la Drôme,
La Préfète du département de la Drôme

D E C I D E N T

Article 1 : la liste des personnes qualifiées prévues à l'article L.311-5 du code de l'action sociale et des familles est arrêtée comme suit :

M. BRUN Christian,	Président de la conférence régionale de la santé et de l'autonomie d'Auvergne-Rhône-Alpes
M. GILOTIN Jean-Pierre	Ancien directeur d'établissements médico-sociaux
M. GRANGIER Jean-Claude,	Ancien chef de service personnes âgées – conseil général de la Drôme
M. LOUVET Philippe,	Ancien directeur général de l'association Clair Soleil
Mme REVERBEL Sylvie	Présidente UDAF de la Drôme
M. SISA José	Président de C3DH Citoyenneté - Défense - Handicap

Article 2 : cette liste sera actualisée par un arrêté établi conjointement par le Directeur général de l'Agence Régionale de Santé Auvergne-Rhône-Alpes, la Présidente du Conseil Départemental de la Drôme et la Préfète de la Drôme.

Article 3 : la liste des personnes qualifiées est transmise, à chaque modification, aux établissements et services sociaux et médico-sociaux autorisés, par le Directeur général de l'Agence Régionale de Santé, par la Présidente du Conseil Départemental de la Drôme et la Préfète de la Drôme qui doivent informer par tous moyens, les personnes accueillies dans ces structures.

Article 4 : le présent arrêté est susceptible d'un recours contentieux auprès du tribunal administratif, le délai de recours est de deux mois à compter de sa notification pour les intéressés, ou à compter de sa publication au recueil des actes administratifs pour les tiers. Le tribunal administratif peut être également saisi par l'application informatique « Télérecours citoyens » accessible par le site Internet www.telerecours.fr.

Conformément aux articles L.6122-10-1 et R.6122-42 du code de la santé publique, le présent arrêté peut faire l'objet d'un recours hiérarchique auprès du ministre chargé de la santé dans un délai de deux mois à compter de sa notification au promoteur. Le recours hiérarchique ne constitue pas un préalable obligatoire au recours contentieux

Article 5 : le Directeur général de l'Agence Régionale de Santé, la Présidente du Conseil Départemental de la Drôme et la Préfète de la Drôme sont chargés, chacun en ce qui les concerne, de l'exécution du présent arrêté qui sera publié dans le recueil des actes administratifs de la préfecture et du département de la Drôme.

Fait à Lyon, le 14 DEC. 2022

Le Directeur général
de l'ARS Auvergne-Rhône-
Alpes,

La Préfète de la Drôme,

La Présidente du Conseil
Départemental de la Drôme,

Le Directeur Général
de l'Agence Régionale de Santé Auvergne-Rhône-Alpes

Jean-Yves GRALL
Docteur Jean-Yves GRALL



Elodie DEGIOVANNI



Marie-Pierre MOUTON

LISTE DES PERSONNES QUALIFIEES COORDONNEES

Nom – Prénom	Titre, association	Adresse mail	Commune de résidence
BRUN Christian	Président CRSA ARA	christian.brun4@me.com	MONTELIER
GILOTIN Jean-Pierre	Ancien directeur de pôle d'établissements	jpgdie@orange.fr	DIE
GRANGIER Jean-Claude	Ancien chef de service personnes âgées – CG de Drôme	grangier@yahoo.fr	ST-MARCEL-LES-VALENCE
LOUVET Philippe	Ancien directeur général Clair Soleil	louvetph@orange.fr	MARSANNE
REVERBEL Sylvie	Présidente de l'UDAF de la Drôme	sylviereverbel@orange.fr	VALENCE
SISA José	Informaticien au CNPE de TRICASTIN Président de C3DH Citoyenneté - Défense - Handicap	jose6a@gmail.com	PIERRELATTE

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance.

Parmi ses missions, elle pourra vous accompagner dans vos démarches liées à votre santé et, si un jour vous êtes hors d'état d'exprimer votre volonté, elle sera consultée en priorité pour l'exprimer : elle pourra recevoir l'information médicale à votre place **et sera votre porte-parole.**

QUEL EST SON RÔLE ?

La personne de confiance a plusieurs missions.

► Lorsque vous pouvez exprimer votre volonté, elle a une mission d'accompagnement

La personne de confiance peut si vous le souhaitez :

- vous soutenir dans votre cheminement personnel et vous aider dans vos décisions concernant votre santé ;
- assister aux consultations ou aux entretiens médicaux : elle vous assiste mais ne vous remplace pas ;
- prendre connaissance d'éléments de votre dossier médical en votre présence : elle n'aura pas accès à l'information en dehors de votre présence et ne devra pas divulguer des informations sans votre accord.

Il est recommandé de lui remettre vos directives anticipées si vous les avez rédigées : ce sont vos volontés, exprimées par écrit, sur les traitements que vous souhaitez ou non, si un jour vous ne pouvez plus vous exprimer.

Elle a un **devoir de confidentialité** concernant les informations médicales qu'elle a pu recevoir, et vos directives anticipées : elle n'a pas le droit de les révéler à d'autres personnes.

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

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

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

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

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

La personne de confiance peut faire le lien avec votre famille ou vos proches mais peut aussi affronter une contestation s'ils ne sont pas d'accord avec vos volontés.

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

Attention :

- la personne de confiance n'est pas nécessairement la personne à prévenir s'il vous arrivait quelque chose, si vous étiez hospitalisé(e) ou en cas de décès ;
- **sa mission ne concerne que votre santé.**

QUI PEUT LA DÉSIGNER ?

Toute personne majeure peut le faire¹.

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

QUI PEUT ÊTRE LA « PERSONNE DE CONFIANCE » ?

Toute personne majeure de votre entourage en qui vous avez confiance et qui est d'accord pour assumer cette mission peut l'être. Ce peut être votre conjoint, un de vos enfants ou un de vos parents, un ami, un proche, votre médecin traitant.

Il est important que vous échangiez avec elle afin qu'elle comprenne bien vos choix et votre volonté, et puisse être votre porte-parole le moment venu. Elle ne devra pas exprimer ses propres souhaits et convictions mais les vôtres et doit s'engager moralement vis-à-vis de vous à le faire. Elle doit être apte à comprendre et respecter les volontés énoncées dans une situation de fin de vie et mesurer la possible difficulté de sa tâche et la portée de son engagement.

Il est important qu'elle ait bien compris son rôle et donné son accord pour cette mission.

Une personne peut refuser d'être votre personne de confiance.

1. Les personnes sous tutelle doivent avoir l'autorisation du juge ou du conseil de famille s'il a été constitué.

QUAND LA DÉSIGNER ?

Vous pouvez la désigner à tout moment, que vous soyez en bonne santé, malade ou porteur d'un handicap.

La réflexion sur vos directives anticipées et leur rédaction peuvent être un moment opportun car la personne de confiance doit connaître vos souhaits et volontés pour le cas où vous seriez un jour hors d'état de vous exprimer.

D'autres moments peuvent être propices, tels qu'un changement de vos conditions de vie [entrée en établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD), passage à la retraite], de votre état de santé, l'annonce d'une maladie grave (...) : désigner une personne de confiance est le moyen d'être sûr, si un jour vous n'êtes plus en état de dire votre volonté, que vos souhaits seront respectés ; cela pourra soulager vos proches et parfois éviter des conflits familiaux.

Dans le cas particulier où vous seriez hospitalisé(e), il vous sera demandé si vous avez désigné une personne de confiance et il vous sera proposé d'en désigner une pour la durée de l'hospitalisation. Mais ce n'est pas obligatoire.

COMMENT LA DÉSIGNER ?

La désignation doit se faire par écrit : vous pouvez la faire sur papier libre, daté et signé, en précisant ses nom, prénoms, coordonnées pour qu'elle soit joignable ou utiliser le formulaire joint. Elle doit cosigner le document la désignant.

Si vous avez des difficultés pour écrire, vous pouvez demander à deux personnes d'attester par écrit que cette désignation est bien votre volonté.

Vous pouvez changer d'avis et/ou de personne de confiance à tout moment en le précisant par écrit (ou par oral devant deux témoins qui l'attesteront par écrit). Il est recommandé de prévenir votre précédente personne de confiance et les personnes qui détiennent son nom qu'elle n'a plus ce rôle et de détruire le document précédent.

COMMENT FAIRE CONNAÎTRE CE DOCUMENT ET LE CONSERVER ?

Il est important que les professionnels de santé soient informés que vous avez choisi votre personne de confiance et aient ses coordonnées dans votre dossier : il est recommandé que ce document soit intégré dans le dossier médical de votre médecin traitant et/ou celui de l'équipe soignante hospitalière quand il y en a une, et/ou de l'EHPAD ou de tout autre lieu de résidence/d'hébergement (établissement social ou médico-social), (personnes en situation de grande dépendance ou de précarité).

Vous pouvez également le conserver avec vous.

À terme, le nom de votre personne de confiance pourrait être inscrit sur votre Dossier Médical Partagé.

Il est important également que les proches soient informés que vous avez choisi une personne de confiance et connaissent son nom.

AUTRES RÔLES DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

La personne de confiance peut intervenir dans des contextes médicaux particulièrement encadrés par la loi :

- les essais thérapeutiques : elle reçoit l'information adaptée si le patient ou son représentant légal ne peut pas la recevoir ;
- la recherche biomédicale : dans les situations où le consentement de la personne ne peut être recueilli (urgence ou personne hors d'état de le donner), celui-ci peut être demandé à la personne de confiance ;
- les tests génétiques : lorsqu'il est impossible de recueillir le consentement de la personne concernée, la personne de confiance peut être consultée ;
- lors d'une hospitalisation psychiatrique sous contrainte : la personne de confiance peut accompagner la personne malade lors des autorisations de sortie.

Formulaire de désignation de la personne de confiance

(au sens de l'article L.1111-6 du Code de santé publique)

Je soussigné(e) nom, prénoms, date et lieu de naissance

nomme la personne de confiance suivante

Nom, prénoms :

Adresse :

Téléphone privé : professionnel : portable :

E-mail :

➔ Je lui ai fait part de mes directives anticipées ou de mes volontés si un jour je ne suis plus en état de m'exprimer : oui non

➔ Elle possède un exemplaire de mes directives anticipées : oui non

Fait à : le :

Signature

Signature de la personne de confiance

CAS PARTICULIER

Si vous êtes dans l'impossibilité physique d'écrire seul(e) le formulaire de désignation de la personne de confiance

Deux personnes peuvent attester ci-dessous que la désignation de la personne de confiance, décrite dans le formulaire précédent, est bien l'expression de votre volonté.

Témoin 1 : *Je soussigné(e)*

Nom et prénoms :

Qualité (lien avec la personne) :

atteste que la personne de confiance désignée est bien l'expression de la volonté libre et éclairée de M

→ que M lui a fait part de ses volontés et de ses directives anticipées si un jour elle n'est plus en état de s'exprimer : oui non

→ que M lui a remis un exemplaire de ses directives anticipées :
 oui non

Fait à : le :

Signature

Témoin 2 : *Je soussigné(e)*

Nom et prénoms :

Qualité (lien avec la personne) :

atteste que la personne de confiance désignée est bien l'expression de la volonté libre et éclairée de M

→ que M lui a fait part de ses volontés et de ses directives anticipées si un jour elle n'est plus en état de s'exprimer : oui non

→ que M lui a remis un exemplaire de ses directives anticipées :
 oui non

Fait à : le :

Signature

Formulaire désignation de la personne de confiance remis à :

NOM	Prénom	Qualité (médecin, famille, amis...)	Adresse	Téléphone



HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

www.has-sante.fr

2 avenue du Stade de France 93218 Saint-Denis La Plaine CEDEX

Tél. : +33(0)1 55 93 70 00 - Fax : +33(0)1 55 93 74 00