



Livret d'accueil

Résidence-Services Services d'aide et d'accompagnement à domicile

N°SAP819581398 / Autorisation SAAD par arrêté du Département de la Loire en date du 12 mars 2019

122 Chemin du Haut de Bessons 42820 Ambierle
Le bureau d'accueil est ouvert du lundi au vendredi
de 9h30 à 17h.

Tel : 09 73 89 07 45

(Accueil téléphonique du lundi au vendredi de 9h à 18h30)

Mail : direction.horizonia-ambierle@horizonia.fr

Site Internet : www.horizonia.fr/horizonia-ambierle

Préambule

Madame, Monsieur,

Ce livret d'accueil a pour vocation de vous informer et de vous guider concernant les prestations que nous vous proposons.

La Résidence Horizonia attache une attention particulière aux personnes en situation de dépendance, notamment aux personnes atteintes d'un handicap. Notre personnel dispose de l'expérience nécessaire et d'une formation adaptée à la prise en charge de ce public. Notre volonté est de vous donner un équilibre et un bien-être favorables à votre épanouissement personnel.

La Résidence Horizonia est disponible pour apporter une réponse adaptée à vos demandes et à vos besoins grâce à un interlocuteur toujours prêt à vous répondre.

La qualité de la relation que nous entretenons avec chacun de nos usagers est un objectif quotidien, afin de leur apporter un cadre de vie qui leur soit agréable.

Bonne lecture et bienvenue !

L'équipe de la Résidence Horizonia

Table des matières

Table des matières	2
1- Le fonctionnement.....	3
❖ Objectifs	3
❖ Accueil	3
❖ Organisation	3
❖ La réalisation du service	4
❖ Ethique et déontologie.....	4
2- Modalités d'accueil et de prise en charge	5
❖ Les conditions de prise en charge	5
❖ Le bail locatif et le règlement d'habitation	6
❖ Le contrat de prestations et le règlement de fonctionnement	6
❖ Le Recueil des besoins et le projet d'accompagnement personnalisé	6
❖ Les informations personnelles	7
3- Informations financières	7
❖ Les financements potentiels	7
❖ Les tarifs des prestations.....	8
4- Droits et obligations.....	10
❖ Engagements de l'établissement	10
❖ Engagements de l'usager	10
❖ Personne de confiance et directives anticipées.....	11
5- Les recours possibles en cas de litige.....	11
Au niveau de l'aménagement dans le studio :.....	1
Annexe n°1- Charte des droits et libertés de la personne accueillie	
Annexe n°2- Code de déontologie de l'entreprise	
Annexe n°3- Charte d'engagement Qualité	
Annexe n°4- Charte de bientraitance	
Annexe n°5 – Préparation de l'arrivée d'un nouveau résident	
Annexe n°6 - Ameublements et équipements des studios	

1- Le fonctionnement

❖ Objectifs

La résidence-services a pour objectif de loger et de délivrer des services à des personnes en situation de dépendance, que cette dépendance soit due à l'âge ou un handicap.

Il s'agit de permettre à chaque personne aidée de vivre au mieux avec les services adaptés à ses besoins.

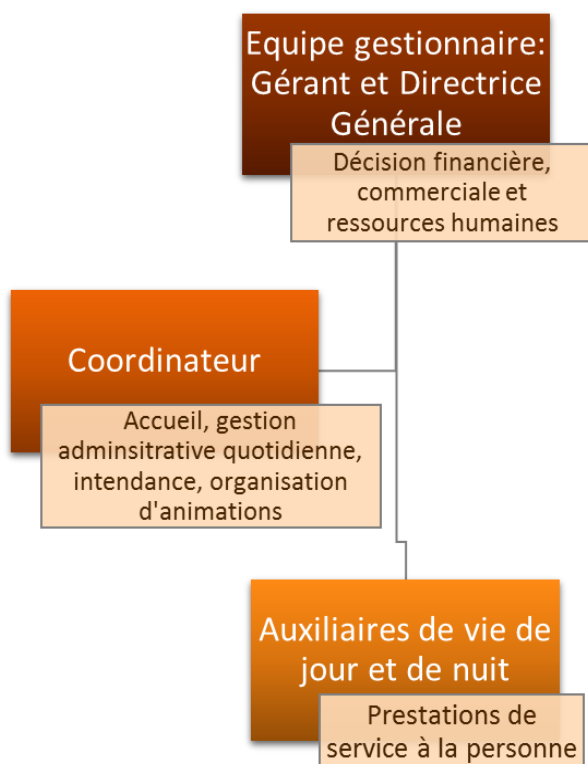
La Résidence-Services propose un accompagnement à domicile qui permet alors d'éviter l'intégration d'un établissement collectif sanitaire ou médico-social, pour retrouver de l'estime de soi.

❖ Accueil

L'accueil physique et téléphonique est assuré de 9h à 17h du lundi au vendredi.

En cas d'absences ou en dehors des plages ouvrables, les appels sont reportés sur le portable du membre de direction d'astreinte.

❖ Organisation



Notre équipe, formée de professionnels de l'aide à domicile, assure l'évaluation de l'autonomie des particuliers bénéficiant de notre accompagnement et la coordination des prestations.

Le coordinateur a pour rôle d'évaluer votre situation et étudier vos besoins, vous conseille et vous aide à la constitution des dossiers d'aide éventuels, propose un plan individualisé correspondant strictement à vos besoins, anime et encadre l'équipe des intervenants : plannings, suivi des

interventions, réévaluation des besoins si nécessaire, etc.... et enfin, assure le contrôle de qualité.

L'équipe d'intervenant est composée d'assistant(e)s de vie dont le rôle est l'aide et l'accompagnement des usagers dans les actes essentiels de la vie quotidienne (aide à la mobilité, à la toilette, à l'alimentation, ...), dans les activités de la vie quotidienne (aide à la réalisation des courses, aux repas, travaux ménagers) et dans les activités de la vie sociale et relationnelle (maintien des relations sociales, accompagnement dans les sorties et les loisirs, ...).

Grâce à leur formation et leur expérience, chacun est apte à reconnaître toute situation d'urgence, et à transmettre l'information au professionnel compétent (médecin traitant, SAMU, pompiers...).

❖ **La réalisation du service**

L'utilisateur est pris en charge dans le cadre d'un projet d'accompagnement personnalisé. Il bénéficie du libre choix entre les prestations qui lui sont proposées.

Les services sont adaptés à ses besoins : les interventions font l'objet d'une évaluation constante et peuvent faire l'objet d'une évolution selon les besoins de l'utilisateur.

La Résidence Horizonia offre certaines particularités que sont :

- ✓ Une continuité du service assurée pour une meilleure prise en charge de l'utilisateur
- ✓ Des intervenants qualifiés et formés : assistant(e)s de vie intervenant de jour et, si besoin, de nuit
- ✓ Une offre globale pour une prise en charge au mieux des usagers, tout en leur laissant leur liberté.

❖ **Ethique et déontologie**

Les intervenants à domicile s'engagent à respecter le code de déontologie de l'entreprise lors de la signature de leur contrat de travail, la Charte d'Engagement Qualité, et la Charte de Bienveillance, annexés à ce livret.

Notre volonté lors des actions menées auprès des usagers s'articule autour de trois notions principales :

>> Une attitude générale de respect :

Les intervenants sont soumis à une certaine réserve et discrétion à tout moment de la prestation de service. Elle a pour but de respecter les droits de l'utilisateur du service, notamment :

- Le respect de la personne et de ses droits fondamentaux ;
- Le respect de ses biens, de son logement et de son intimité ;
- Le respect de sa culture et de son choix de vie.

>> Une intervention individualisée :

L'intervention s'appuie sur une approche globale de l'utilisateur et sur un principe d'ajustement continu de la prestation à ses besoins et à ses attentes. Nous assurons une prise en charge individuelle et personnalisée de l'utilisateur en respectant ses droits et libertés.

>> Une relation « triangulaire » :

Cette démarche vise à protéger l'utilisateur et l'intervenant à domicile. Il s'agit ici de la relation entre le bénéficiaire du service, l'intervenant à domicile qui réalise la prestation et le coordinateur qui représente la Direction de la structure.

2- Modalités d'accueil et de prise en charge

❖ Les conditions de prise en charge

Pour assurer un accompagnement cohérent et en adéquation avec les besoins de l'utilisateur, la décision de prise en charge est prononcée lorsque toutes les conditions suivantes sont remplies :

- la direction confirme que le futur usager est bien adapté à la vie dans l'établissement,
- l'utilisateur se sent bien dans l'environnement que l'établissement propose,
- le cas échéant, le représentant légal donne son accord du point de vue de la prise en charge proposée et du point de vue financier
- un studio est disponible,
- le cas échéant, l'équipe médicale référente confirme l'adéquation des lieux et de la prise en charge de l'établissement avec l'état de santé du

futur usager. L'utilisateur doit obtenir un accord de son service hospitalier d'origine pour le prendre en charge en cas d'urgence.

Pour évaluer toutes ces conditions, un séjour d'essai est systématiquement proposé à la personne.

❖ **Le bail locatif et le règlement d'habitation**

A son entrée dans l'établissement, l'utilisateur devient locataire par la signature d'un bail locatif et d'un règlement d'habitation qui définit les règles de vie dans la résidence.

❖ **Le contrat de prestations et le règlement de fonctionnement**

Le contrat de prestations vise à contractualiser les relations entre l'utilisateur et l'établissement, et à présenter les différentes prestations choisies et qui seront effectuées par les intervenants, en mode prestataire. Le règlement de fonctionnement de l'établissement est transmis à l'utilisateur lors de la signature de son contrat. Il présente les droits et devoirs des usagers et des intervenants.

❖ **Le Recueil des besoins et le projet d'accompagnement personnalisé**

L'accompagnement à domicile sera déterminé en fonction des besoins de l'utilisateur, lesquels seront évalués dans un Recueil des Besoins élaboré avant le début de la prise en charge en concertation avec l'utilisateur, le représentant légal, la Résidence et tout autre intervenant auprès de l'utilisateur (famille, assistante sociale, équipe médicale...), lors d'un entretien de première rencontre.

Après un temps de découverte de quelques semaines, il sera construit un projet d'accompagnement personnalisé dont l'élaboration se fait avec les intervenants, l'équipe de direction, l'utilisateur et tout autre intervenant auprès de l'utilisateur (famille, assistante sociale, équipe médicale...). Ce document permet d'établir des axes de travail, dont l'objectif est de maintenir, voire d'améliorer l'autonomie de l'utilisateur, tout en respectant son environnement, ses habitudes de vie et ses envies.

❖ Les informations personnelles

Toute information concernant l'utilisateur est strictement protégée par le secret professionnel, auquel est tenu chaque personnel de l'établissement. Vous avez accès à ces informations en vous adressant à la direction de l'établissement.

3- Informations financières

❖ Les financements potentiels

La Résidence Horizonia propose d'aider le bénéficiaire à constituer les dossiers administratifs pour obtenir les aides financières telles que l'A.P.A ou la P.C.H.

>> Allocation Personnalisée d'Autonomie (A.P.A)

Toute personne âgée de plus de 60 ans et résidant en France peut bénéficier de l'A.P.A si elle souffre d'une perte d'autonomie (sur la base de la grille AGGIR qui classe les personnes âgées en six niveaux de perte d'autonomie). Lors de d'une visite d'évaluation, nous nous chargeons de prendre tous les renseignements nécessaires à la constitution d'un dossier de demande d'APA afin de les communiquer aux services sociaux de la mairie ou du département, habilités à mettre en place un "plan d'aide" pour soutenir le bénéficiaire au quotidien. Le niveau de l'allocation dépend du degré de dépendance de la personne âgée, mais aussi de ses revenus. Dans certains cas, une participation financière est demandée au bénéficiaire sous la forme d'un ticket modérateur. Les services départementaux disposent de 2 mois pour donner un avis favorable ou non à la demande.

>> La Prestation de Compensation du Handicap (P.C.H)

La PCH est une aide personnalisée destinée à financer les besoins liés à la perte d'autonomie des personnes handicapées. Ces besoins doivent être inscrits dans un plan personnalisé défini par l'équipe pluridisciplinaire de la Maison départementale des personnes handicapées (M.D.P.H), sur la base du projet de vie exprimé par la personne. Il est possible de bénéficier de la prestation de compensation du handicap (P.C.H) à domicile. Cette prestation couvre les aides humaines, aides matérielles (aménagement du logement et du véhicule) aides animalières. L'obtention de la PCH s'effectue si l'utilisateur a une difficulté absolue pour la réalisation d'une activité de la vie quotidienne ou une difficulté grave pour la réalisation d'au moins deux activités de la vie quotidienne.

>> Les avantages fiscaux

Afin de faciliter l'accès aux services à la personne, l'Etat a mis en place des avantages fiscaux pour les usagers sous forme de crédit d'impôt sur le revenu égal à 50 % des dépenses engagées pour des prestations de services à la personne. Le crédit d'impôt est déduit du montant de l'impôt dû. Si le montant de votre crédit d'impôt est supérieur au montant de votre impôt sur le revenu ou si vous n'êtes pas imposable, vous êtes remboursé du surplus ou de la totalité par l'administration fiscale.

Horizonia Services Ambierle vous communiquera avant le 31 mars de l'année N+1 une attestation fiscale annuelle, afin de vous permettre de bénéficier de l'avantage fiscal (crédit d'impôt) au titre de l'année N. Cette attestation vous servira aussi de justificatif à conserver en cas de contrôle fiscal.

❖ Les tarifs des prestations

Les prestations sont payables à réception de la facture mensuelle relevant les prestations effectuées au domicile de l'utilisateur. Elles sont réglables par virement, par chèque ou par CESH (dans le cadre de l'APA ou PCH).

>> Les prestations d'aide et d'accompagnement à domicile

Horizonia Services Ambierle propose les prestations suivantes :

- ✓ L'entretien ménager : cette prestation consiste dans l'entretien courant du logement (sols, poussières, vitres, sanitaires, vaisselle, réfrigérateur, plaque de cuisson, micro-onde, rangement, changement linge de lit... à l'exclusion de grands travaux de décapage et de déplacement de meubles lourds). Cette prestation exclut l'entretien et de repassage du linge de l'utilisateur.
- ✓ L'accompagnement des personnes dépendantes (âgées, handicapées, atteintes de maladies chroniques) : cette prestation consiste à aider à la préparation et à la prise des repas, à aider à la toilette, à l'habillage/déshabillage, au lever/coucher...)
- ✓ L'accompagnement aux sorties, avec ou sans véhicule : il s'agit de conduire l'utilisateur à des rendez-vous, de se promener, d'aider aux courses.
- ✓ Du petit bricolage (exemples : Changement d'ampoule, aide au montage de meubles simples en kit, fixer une étagère, poser un lustre ou des rideaux, installer des équipements de sécurité tels qu'avertisseurs de fumée, barres d'appui, remplacer un joint...)

- ✓ L'assistance administrative telle que le traitement du courrier entrant et sortant, une aide à la gestion courante...
 - ✓ La garde à domicile permettant de veiller au confort et à la sécurité de l'usager
 - ✓ La garde itinérante de nuit qui permet d'apaiser les angoisses nocturnes.
- Pour les tarifs, se référer à la grille tarifaire annexée au présent livret d'accueil.

>> Les autres services

Logement meublé et équipé

L'usager loge dans un studio de 27m², meublé et équipé. Les logements sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Ce logement constitue un espace privatif que l'usager pourra personnaliser.

Mise à disposition d'espaces communs

Les usagers ont accès au bâtiment principal entre 9h30 et 17h00. Ils ont accès au salon d'activité 24h/24 et 7j/7 et peuvent utiliser les objets de divertissement mis à leur disposition, dans la limite du respect des biens mis à disposition.

Entretien du linge personnel

La Résidence-Services Horizonia peut assurer un service de blanchisserie consistant dans la collecte du linge sale, puis l'entretien, le repassage, le pliage et la livraison du linge personnel propre de l'usager.

Dans le cas où le résident est autonome, une machine à laver et un sèche-linge à jetons sont mis à disposition pour une utilisation autonome.

Pour les tarifs, référer à la grille tarifaire annexée au présent livret d'accueil.

La restauration

La Résidence-Services Horizonia propose un service quotidien de restauration.

Horaires des services :

- ❖ Le petit-déjeuner est donné la veille pour le lendemain matin, à la fin du Déjeuner.

- ❖ Le déjeuner est à 12h00 du lundi au vendredi. Il peut être pris en collectivité ou être pris à domicile. Les déjeuners du week end sont donnés le vendredi après le déjeuner.
- ❖ Le dîner est donné à la fin du déjeuner et est donné le vendredi soir pour tout le week end.

Pour les tarifs, se référer à la grille tarifaire annexée au présent livret d'accueil.

4- Droits et obligations

❖ Engagements de l'établissement

L'établissement s'engage :

- ✓ A mettre en place une prise en charge adaptée, à travers le projet d'accompagnement personnalisé élaboré en participation avec l'usager.
- ✓ A pourvoir aux absences des intervenants à domicile, que celles-ci soient prévues ou inopinées.
- ✓ A respecter le contrat de prestations signé par les 2 parties.
- ✓ A modifier le contrat initial d'un commun accord avec le bénéficiaire ou son référent, suivant l'évolution des besoins
- ✓ A signaler tout problème d'inconfort ou de santé du bénéficiaire, au professionnel compétent
- ✓ A favoriser l'expression et la participation de l'usager à travers la tenue, une fois par an, d'une enquête de satisfaction pour évaluer la qualité des conditions d'accompagnement, et à travers un temps de rencontre régulier entre le coordinateur et l'usager pour échanger sur l'évolution des besoins.
- ✓ A répondre à toutes les réclamations de l'usager.
- ✓ A respecter le code de déontologie de l'entreprise (annexe n°2).
- ✓ A respecter les droits et libertés de la personne accueillie (annexe n°1).

❖ Engagements de l'usager

L'usager s'engage :

- ✓ A respecter scrupuleusement le contrat de prestations, le règlement de fonctionnement et le règlement d'habitation de l'établissement.
- ✓ A fournir toute pièce administrative nécessaire au dossier,
- ✓ A respecter les horaires de l'intervention et à ne pas demander à l'intervenant à domicile de déborder sur l'horaire de fin d'intervention,
- ✓ A signer la feuille de présence de l'intervenant à chaque intervention,
- ✓ A ne pas faire effectuer les prestations pour des tiers, ou/et au domicile de tiers : membres de la famille, amis, voisins,...
- ✓ A respecter le champ de compétence de l'intervenant,

❖ **Personne de confiance et directives anticipées**

>> Si aucune personne de confiance n'est désignée par l'usager, l'établissement sera en capacité de l'informer et de l'aider à la désigner.

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.

>> Si aucune directive anticipée n'est rédigée, l'établissement sera en capacité d'informer l'usager sur ce point et de l'aider à les rédiger.

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite appelée directives anticipées pour préciser ses souhaits concernant sa fin de vie. Ce document aidera les médecins, le moment venu, à prendre leurs décisions sur les soins à donner, si la personne ne peut plus exprimer ses volontés.

5- Les recours possibles en cas de litige

Nous privilégions un règlement amiable du litige. En cas de réclamation, le coordinateur est sollicitée afin d'identifier les raisons précises de l'insatisfaction. Il enregistre et assure le suivi des réclamations par un contact téléphonique et/ou en face à face. Toute réclamation écrite fera l'objet systématiquement d'une réponse écrite.

Dans cette perspective, l'établissement a pour objectif de trouver un consensus, une entente afin d'apporter une entière satisfaction à l'utilisateur.

>> Personne qualifiée : toute personne prise en charge ou son représentant légal peut faire appel, pour faire valoir ses droits, à une personne qualifiée désignée conjointement par la Préfet de la Loire, le Président du Conseil Départemental de la Loire et le Directeur Général de l'ARS Auvergne-Rhône-Alpes. La personne qualifiée n'a aucun pouvoir de contrainte : elle doit tenter, par le dialogue de trouver une solution à la difficulté soulevée.

La personne qualifiée rend compte de ses interventions aux autorités chargées du contrôle des établissements ou services concernés, à l'intéressé ou à son représentant légal et, en tant que de besoin, à l'autorité judiciaire.

Vous pouvez obtenir des informations en vous adressant à la Maison Loire Autonomie (MLA) :

- en appelant le numéro suivant : **04 77 49 91 91**
- ou en vous rendant directement à l'accueil des différentes MLA (Roanne, Montbrison ou St Etienne).

>> Médiateur de la consommation : La médiation de la consommation désigne un processus de règlement extrajudiciaire des litiges, par lequel un consommateur et un professionnel tentent de parvenir à un accord pour résoudre à l'amiable un litige qui les oppose, avec l'aide d'un tiers, le médiateur. A défaut d'accord amiable entre les parties, le médiateur leur propose une solution pour régler le litige. Il s'agit donc d'une alternative à l'action judiciaire souvent longue et coûteuse. Le consommateur garde néanmoins la possibilité de saisir le juge si la médiation n'aboutit pas.

Le processus de médiation de la consommation ne peut être mis en œuvre qu'à l'initiative du consommateur à la condition d'avoir préalablement fait une démarche par écrit directement auprès du professionnel concerné ou de son service client pour tenter de résoudre son litige.

Annexe n°1: CHARTE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

Article 1^{er} : 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 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.

Annexe n°2: CODE DE DEONTOLOGIE DE L'ENTREPRISE

Lors de son embauche, l'intervenant s'engage à respecter différentes règles énumérées dans le ce code de déontologie, qui est signé par l'intervenante et un représentant de l'entreprise en annexe de la signature des contrats de travail. Ce Code de déontologie participe à une démarche de qualité et de respect des usagers aidées à leur domicile

Concernant le respect de l'utilisateur, le salarié :

1. Est tenue d'aider l'utilisateur dans tous les actes quotidiens de la vie, dans la limite de ses possibilités professionnels.
2. S'engage à avoir une attitude convenable à l'égard de l'utilisateur et de sa famille : amabilité, discrétion, courtoisie, attention, professionnalisme.
3. S'engage à respecter la culture, les choix de vie, de l'espace privé et les biens du bénéficiaire et de sa famille.
4. S'engage à respecter le secret professionnel et la discrétion envers les usagers et en particulier à ne jamais faire état chez l'un, de ce qu'elle a pu constater chez l'autre.
5. S'engage à tenir informer les responsables de l'entreprise de toutes informations confidentielles ou non recueillies pendant le travail permettant aux responsables de l'entreprise de remplir leur mission.
6. S'engage à prévenir les services compétents (pompiers, médecins, SAMU...) ainsi que l'entreprise, dans les délais les plus courts, si l'utilisateur connaît des problèmes de santé.

Concernant les conditions d'exercice de ses missions, le salarié :

7. S'engage à respecter les horaires et en cas d'imprévu ou de changement d'horaire, doit aviser de toute urgence et par tout moyen l'entreprise qui préviendra l'utilisateur et donnera les ordres en conséquence.
8. S'engage à se rendre aux réunions de travail auxquelles elle est convoquée.
9. S'engage, en cas d'absence, à faire parvenir à l'entreprise son arrêt de travail sous 48 heures. En cas d'accident, même bénin, survenu au cours

du travail, ou en cours de trajet, elle s'engage à prévenir immédiatement l'entreprise.

10. S'engage à avoir une bonne hygiène corporelle personnelle et à porter une tenue vestimentaire décente.
11. S'engage, si un véhicule de l'entreprise lui est confié, à le restituer propre et en bon état.
12. S'engage à payer toute amende pour infraction au code de la route ou de stationnement contractée durant le temps de travail, car elle ne sera pas prise en charge par l'entreprise.
13. S'engage à ne pas téléphoner, ne pas recevoir des communications téléphoniques personnelles, ne pas recevoir des visites ou faire pénétrer une personne de son entourage au domicile de l'utilisateur, ne pas exercer des activités ou travaux personnels sur les lieux de travail, ne pas se faire expédier des correspondances ou colis à l'adresse de l'entreprise ou à celle d'un utilisateur et ne pas utiliser les moyens de l'entreprise à des fins personnelles (téléphone, copies, internet, etc...).
14. S'engage à conserver en bon état le matériel qui lui est confié pour l'exécution de son travail. En aucun cas, le matériel de l'entreprise ne doit être utilisé à des fins personnelles ou à d'autres fins que celles auxquelles il est destiné.
15. S'engage à ne pas fumer ni consommer de boisson alcoolisée pendant son service, et à ne pas prendre son service dans un état d'ébriété, même léger, ni être en possession de boissons alcoolisées.
16. Engage sa responsabilité vis-à-vis de la famille, lorsque les clés du domicile lui sont confiées, et ne peut les confier à une autre personne.
17. S'engage à signaler immédiatement à l'entreprise tout bris ou détérioration de son fait au domicile d'un utilisateur.
18. S'engage à fournir la copie de ses papiers d'identité personnels ainsi que la photocopie de la carte verte de son véhicule. S'engage dès l'expiration des délais de validité de ses papiers, à faire le nécessaire pour le

renouvellement et en adresser une copie à l'entreprise sans que celle-ci n'ait à en faire la demande.

Concernant les limites de ses missions, le salarié :

19. S'engage à ne pratiquer aucun acte médical ou paramédical sur l'utilisateur et à n'administrer aucun médicament sans que ceux-ci soient au préalable préparés par un médecin, une infirmière ou un membre de la famille.
20. S'engage expressément à ne pas effectuer d'heures de travail non prévues dans sa mission et qui ne seraient pas portées sur son bulletin de salaire, ni déclarées à l'URSSAF ni aux services fiscaux.
21. Sauf circonstances exceptionnelles, et en présence de témoins, ne peut forcer la porte d'une personne aidée. Si les circonstances le justifient elle doit avertir immédiatement l'entreprise.

Concernant les principes légaux et déontologiques de la profession, le salarié :

22. N'accepte de la personne aidée ni cadeau, ni gratification d'aucune sorte, ni procuration, ni emprunt, ni donation. Elle s'interdit formellement d'emprunter de l'argent à l'utilisateur et de prendre des médicaments ou tout autre objet lui appartenant. Elle s'engage à refuser toutes délégations de pouvoir sur les avoirs dons ou droits, toutes donations, et tous dépôts de fonds et bijoux de valeur...
23. S'engage à s'abstenir de tout prosélytisme religieux ou politique, et tout acte pouvant être assimilé à un acte d'incitation à la débauche ou à une pratique frauduleuse (troc, jeux d'argent etc...).
24. S'engage à se soumettre aux examens prévus par la réglementation relative à la médecine du travail.
25. S'engage à ne pas solliciter ou signer directement de contrat de travail auprès d'un client de l'entreprise sans que l'entreprise n'ait donné son accord.

Concernant le suivi et la qualité des prestations, le salarié :

26. Tient le cahier de liaison à chaque prestation afin d'y inscrire toutes les tâches effectuées. Pour l'accompagnement à des achats, chaque dépense doit être inscrite et tous les justificatifs devront être conservés. Ce cahier est transmis à l'entreprise chaque fin de mois. L'aide à domicile s'engage à ne pas effectuer ses courses personnelles et à communiquer à l'entreprise, au plus tard le dernier jour du mois, le kilométrage effectué pour le Client.
27. S'engage à se soumettre aux contrôles qualité exercés par l'entreprise, ou par toute personne habilitée désignée par cette dernière et à tenir compte des remarques qui en résultent et le cas échéant, les mettre en application.
28. S'engage à informer l'entreprise en cas de défaillance ou anomalie dans les installations ou le fonctionnement des machines ou du matériel dont elle a à se servir.
29. S'engage à prévenir la direction en cas de constat ou de soupçon de maltraitance vis-à-vis de la personne aidée.
30. S'engage à être vigilante pour ne pas commettre d'acte de maltraitance volontaire ou inconscient vis à vis de la personne aidée, par maladresse, négligence, omission, manque de respect, etc. ...
31. S'engage à signaler à la direction toutes les difficultés rencontrées dans le cadre de ses missions.

Annexe n°3: CHARTE D'ENGAGEMENT QUALITE

Horizonia Services Ambierle est un service d'aide et d'accompagnement à domicile spécialisé dans le maintien à domicile des personnes atteintes de dépendance liée à l'âge, à la maladie ou à des troubles psychiques stabilisés.

A. La gamme des services

Horizonia Services Ambierle prend soin des usagers dans les actes quotidiens de la vie, tels que :

- Les courses
- L'aide au lever, l'aide au coucher,
- L'accompagnement pour les sorties
- L'aide à la préparation des repas
- L'aide à la toilette
- Les tâches d'entretien
- Le soutien moral
- L'aide administrative

B. L'engagement d'Horizonia Services Ambierle face aux attentes du bénéficiaire

Les prestations d'Horizonia Services Ambierle doivent être d'une qualité irréprochable. Les prestations sont jugées par les clients à différentes étapes :

- L'accueil téléphonique : appréciation de l'amabilité et de la disponibilité de l'interlocuteur et la qualité des informations données.
- La réactivité : une réponse adaptée et rapide à chaque demande de prestation
- La qualité des interventions : une attitude professionnelle et humaine des intervenants, favorisant le bien-être et le respect du bénéficiaire.
- La qualité de l'assistance administrative.

C. La qualité au quotidien d'Horizonia Services Ambierle

Quotidiennement, le service d'aide et d'accompagnement à domicile œuvre pour satisfaire l'utilisateur en lui faisant bénéficier de prestations assurant :

- Le confort, le bien-être et la satisfaction de chacun grâce à un personnel qualifié et formé, présent 24h/24, sensibilisé sur le respect du cadre de vie et de l'intimité et sur la prise en considération des habitudes quotidiennes et grâce à un suivi des prestations par des

contrôles aux domiciles, des enquêtes de satisfaction et des visites régulières chez le bénéficiaire.

- La protection des droits de l'utilisateur grâce à une information pré contractuelle étoffée et une information contractuelle rigoureuse (affichages légaux, établissement d'un devis gratuit, information fiscale, réponse aux questions sur place ou par téléphone, remise des documents contractuels...).
- Une étroite collaboration avec les autres acteurs entourant l'utilisateur : acteurs médicaux (médecin généraliste, médecin spécialiste, service psychiatrique de référence, IDEL et tous autres acteurs médicaux), acteurs familiaux, acteurs sociaux, acteurs légaux...
- Une simplicité de gestion grâce une prise en charge des tâches administratives et une disponibilité pour répondre à toutes les questions juridiques, administratives...,

D. Suivi et évaluation de la qualité des services et gestion des insatisfactions

Horizonia Services Ambierle est à la disposition des bénéficiaires pour régler toute question. Il existe un suivi de chaque intervention à travers un relevé d'heures et une fiche de suivi des interventions effectuées chez chaque bénéficiaire.

Lorsque d'éventuels surgissent, le service d'aide et d'accompagnement à domicile s'attache à les résoudre en informant l'un ou l'autre de ses droits et de ses devoirs et en proposant des solutions de médiation.

Un questionnaire qualité a été élaboré afin d'évaluer le niveau de satisfaction de ses clients et mettre en place d'éventuels ajustements sur les prestations.

En d'un mécontentement particulièrement fort et non résolu par correspondance orale, il est demandé au bénéficiaire d'envoyer un courrier de réclamation qui sera traité dans les plus brefs délais.

Annexe n°4: CHARTE DE BIENTRAITANCE

LES GRANDS AXES DE LA BIENTRAITANCE

>> Une institution bientraitante, un accompagnant bientraitant, **doutent, pensent, échangent** avec d'autres... pour faire non pas ce qui est bien, mais **le mieux possible**.

La bientraitance est un **questionnement permanent**, un doute, un doute positif, qui cherche **l'amélioration des pratiques**, pour les ajuster le mieux possible aux valeurs de liberté, justice, solidarité, respect de la dignité.

>> Cependant si la bientraitance se matérialise dans des séries d'actes pratiqués quotidiennement, elle est aussi une **manière d'agir, manière de dire, manière d'être** de l'accompagnant envers l'utilisateur, ou l'institution envers l'utilisateur.

>> Cette manière d'être se caractérise par la présence à l'autre. Il est possible **d'être présent, sans que cela prenne du temps**, en maintenant le contact, par le regard, le sourire, le toucher.

Le temps de la toilette est bref : « Suis-je vraiment présent pendant ce temps, avec la personne ? Ou est-ce que je pense à après, à avant, à ailleurs, à un autre... ? »

Parler à la personne quand on est en sa présence : décrire ce qu'on fait, va faire, ou poser des questions ouvertes : « que s'est-il passé depuis hier », plutôt que « vous allez bien ce matin »

Frapper à la porte de la pièce dans laquelle se trouve l'utilisateur et attendre sa réponse

Sourire, partager de la bonne humeur

Pouvoir dire non clairement et fermement mais sur un ton qui reste respectueux

Eviter le tutoiement qui est un pas vers la familiarité excessive

LA BIENTRAITANCE « JUSTE » EN Y PENSANT

Adresser des signes de reconnaissance : valoriser, complimenter encourager...

Se référer au règlement pour poser une règle, une limite
Adoucir la contrainte par la reformulation

Donner des informations pour que l'utilisateur comprenne, sache

Répondre clairement à une demande, en la temporisant (donner une échéance, utiliser l'humour...)

Etre attentif aux signes précurseurs, en référer aux responsables

Reconnaître que la parole de l'utilisateur est importante

Garder son calme, dériver si possible sur un autre sujet, stopper l'escalade

Annexe n°5 – Préparation de l'arrivée d'un nouveau résident

Pour un séjour temporaire (<i>bail résidence secondaire</i>)	Pour un séjour permanent (<i>bail résidence principale</i>)
<u>Au niveau administratif :</u>	
Copie de la carte d'identité	Copie de la carte d'identité
Copie de la carte vitale et mutuelle	Copie de la carte vitale et mutuelle
Le cas échéant, copie de la carte d'invalidité ou attestation d'invalidité	Le cas échéant, copie de la carte d'invalidité ou attestation d'invalidité
Fournir une attestation Responsabilité Civile à Horizonia	Assurer le logement par une assurance habitation. Fournir l'attestation à Horizonia
	Un dépôt de garantie de 900€ sera comptabilisé sur la première facture.
<u>Au niveau médical (dans une enveloppe fermée) :</u>	
Ordonnance(s) des traitements	Ordonnance(s) des traitements
<u>Un pilulier rempli pour 72h</u>	<u>Un pilulier rempli pour 72h</u>
Ordonnance de prescriptions de soins infirmiers pour le passage des infirmiers libéraux. Si le patient présente des troubles psychiatriques , l'ordonnance doit mentionner « <i>Passage infirmier tous les jours matin et soir OU matin ou soir, y compris le dimanche et jours fériés, pour distribution et surveillance d'une thérapie orale chez un patient présentant des troubles psychiatriques</i> » (article 10 de la NGAP Infirmiers libéraux). L'ordonnance doit être valable <u>au moins le temps du séjour</u> , datée et signée par le médecin.	Ordonnance de prescriptions de soins infirmiers pour le passage des infirmiers libéraux. Si le patient présente des troubles psychiatriques, l'ordonnance doit mentionner « <i>Passage infirmier tous les jours matin et soir OU matin ou soir, y compris le dimanche et jours fériés, pour distribution et surveillance d'une thérapie orale chez un patient présentant des troubles psychiatriques</i> » (article 10 de la NGAP Infirmiers libéraux). L'ordonnance doit être <u>valable 3 mois</u> , datée et signée par le médecin.
Le Document « informations médicales Patient » rempli (pour les IDEL)	Le Document « informations médicales Patient » rempli (pour les IDEL)
Avant l'arrivée du résident, l'équipe médicale habituelle doit appeler les Infirmiers libéraux pour donner des informations de prise en charge du résident. IDEL d'Ambierle : 04 77 87 40 20. Merci de les contacter entre 13h et 15h.	Avant l'arrivée du résident, l'équipe médicale habituelle doit appeler les Infirmiers libéraux pour donner des informations de prise en charge du résident. IDEL d'Ambierle : 04 77 87 40 20. Merci de les contacter entre 13h et 15h.
	Si besoin d'un médecin traitant, faire parvenir à la MSP d'Ambierle (msh.ambierle@gmail.com)

	le dossier médical récupérer auprès des médecins généralistes et/ou spécialistes du résident.
	Le cas échéant, Faire parvenir un document d'engagement du secteur psychiatrique . <i>Exemple : Je soussigné, Dr..., certifie que Mr/Mme... pourra poursuivre des soins sur le secteur/l'hôpital de ... et pourra être ré-hospitalisé(e) si nécessaire.</i>

Au niveau de l'aménagement dans le studio :

<u>Meubles et équipements du logement</u>	<u>Liste indicative à prévoir :</u>
<ul style="list-style-type: none"> - Cuisinette : Frigo + 2 plaques électriques + micro-onde + hotte aspirante Equipements Cuisine : Assiettes, couverts, verres, tasses, bols, ustensiles de cuisine - Table + 2 chaises - Lit 1 place + Matelas + 1 Coussin + 1 couette + table de chevet - Armoire (un côté penderie et un côté étagère) - Petite étagère de salle de bain - Matériel de ménage : balai, pelle/balayette, seau et balai espagnol, raclette de sol. 	<ul style="list-style-type: none"> - Vêtements - Linge de maison : draps (au moins 2 lots) et serviettes de bain (possibilité à la location) - Meubles/Equipements personnels : TV adaptée TNT HD + câble antenne ou décodeur récent, meuble de rangement, meuble TV, fauteuil, commode, radio, réveil... - Accessoires de décoration - Equipements de cuisine supplémentaires : cafetière, bouilloire... - Si les repas ne sont pas pris à la Résidence, prévoir des courses alimentaires (petit-déj, déjeuner, goûter, dîner) - Produits d'hygiène : papier toilette, savon, shampoing, rasoir, dentifrice et brosse à dent, déodorant, protections hygiéniques... - Produits d'entretien : sacs poubelles, Produit pour le sol, Produit vaisselle, Eponge, Chiffon / Torchon, Produit nettoyant multi-usage, Produit pour les WC

Une **boîte à médicaments fermant à clé** est recommandée dont seules les IDEL ont la clé. Y sont stockés les traitements, ordonnances et autres documents médicaux.

Par ailleurs, **un pilulier** est nécessaire pour préparer les traitements : soit le résident en a un et peut l'apporter, soit Horizonia se charge d'en commander un auprès de la pharmacie qui envoie la facture directement au résident ou son mandataire de protection (environ 20€).

Informations médicale PATIENT (à transmettre aux IDEL)

Nom/Prénom	
Date et lieu de naissance	
N° de sécurité sociale	
Situation familiale, personne de confiance	

Equipe médicale de référence (coordonnées)	
ALD	
Vaccinations	
Allergies	

FACTEURS DE RISQUES :

Tabac	
Alcool	
Autres :	

Antécédents médicaux	
Antécédents chirurgicaux	
Traitement en cours	
Habitudes de vie	

ANNEXE N°6 – Ameublements et équipements des studios



La location comprend les éléments suivants :

	1 Table et 2 Chaises		<ul style="list-style-type: none"> - 16 Couverts - 4 Verres - 2 bols - 2 tasses - 4 assiettes - 2 petites assiettes - 2 assiettes creuses - 2 casseroles, 2 poêles - 1 saladier - 1 plat en verre avec couvercle - 1 carafe - 1 passoire - Divers ustensiles, éplucheur, ciseaux, couteau de cuisine, tire-bouchon, 		Un lit 1 place et son matelas, un coussin et une couette
	Kitchenette: 2 plaques électriques, 1 frigo, 1 évier, 1 hotte				Une table basse (en guise de chevet ou meuble TV)
	1 meuble de rangement et 1 micro-onde				Une armoire (2 portes pour penderie + 1 porte pour étagères)

Pour l'entretien du logement, sont fournis dans la location :



Une bassine



Un balai



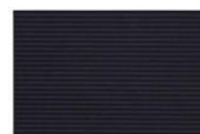
Une pelle et balayette



Un seau et un balai espagnol



Une brosse WC



Un tapis



Une raclette de sol

Le linge de maison n'est pas fourni dans la location du logement.

Nous proposons la location du linge de maison et son entretien toutes les 2 semaines : 1 grande serviette et 1 petite serviette de bain, 1 parure pour lit 1 place (taie, housse de couette, drap housse). Toute détérioration ou dégradation anormale du linge de maison (déchirure, tâche, brûlure...) fera l'objet d'une facturation à l'utilisateur par l'établissement selon un barème forfaitaire.

Pour le tarif de la location du linge de maison, se référer à la grille tarifaire en vigueur.

Fiche conseil : liste d'équipements à acheter par le locataire

Pour l'entretien du studio	Pour l'hygiène personnelle	Pour le studio
Produit pour le sol Produit vaisselle Eponge Chiffon / Torchon Produit nettoyant multi- usage Produit pour les WC	Papier toilette Produits d'hygiène (savon, shampoing, dentifrice, brosse à dent...) Serviettes de bain (2 grandes serviettes, 2 petites serviettes)	Parure de lit (taie d'oreiller, housse de couette et drap housse) x2 *Télévision (si besoin) + antenne + meuble TV *Lampe d'appoint *Cafetière/Bouilloire *Des rideaux et système de fixation pour l'intimité
Pour les aliments	Aliments	
Boîtes de conservation pour la nourriture (type Tupperware) Film alimentaire	Prévoir des courses alimentaires à sa convenance pour petit-déjeuner, déjeuner et dîner. Magasins alimentaires à proximité de la résidence : Magasin Vival dans le bourg d'Ambierle Carrefour Market à Renaison (à 8km d'Ambierle)	Ligne de bus STAR n° 13 : Ambierle-Roanne (passe par Renaison). Consulter les horaires sur https://www.bus-star.com/

* les équipements notés d'un astérisque sont des équipements d'agrément et non-indispensables.