



65 avenue Jacques Douzans 31600 muret
Autorisation SAP512863093 du 24/05/2014
05 61 41 98 37

www.esprit-famille-services.fr

Contact@esprit-famille-sevices.fr

LIVRET D'ACCEUIL SERVICE AUTONOMIE

ESPRIT FAMILLE



UN ESPRIT FAMILLE VOUS ACCOMPAGNE



LIVRET D'ACCUEIL SERVICE AUTONOMIE ESPRIT FAMILLE

Référence : DS 6
Version : V11
Date d'application : 16/01/2026
Page 1

Table des matières

PRÉSENTATION DU SERVICE.....	3
COORDONNEES ACCUEIL	3
TERRITOIRE D'INTERVENTION	4
PUBLICS CONCERNES	5
MISSIONS	5
LES PRESTATIONS	5
LES FINANCEMENTS.....	6
AIDE ET ACCOMPAGNEMENT : UN ENGAGEMENT, UNE RESPONSABILITE	6
QUALITE & FIABILITE & SERIEUX.....	6
PROXIMITE & RACTIVITE & ECOUTE & COMPETENCE	7
DÉONTOLOGIE & VALEURS.....	7
NOS VALEURS.....	7
ORGANIGRAMME & FONCTION	8
RESPECT DES DROITS DES USAGERS.....	9
REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT	12
MODE D'INTERVENTION.....	12
ORGANISATION DU SERVICE	12
TRAITEMENT DE LA 1 ^{ER} DEMANDE : ENREGISTREMENT DE LA DEMANDE	13
VISITE D'EVALUATION A DOMICILE AVEC LES OBJECTIFS SUIVANT	13
MISES EN PLACE DE LA PRESTATION	14
SUIVI AJUSTEMENT ET ACTUALISATION DU PROJET D'ACCOMPAGNEMENT	14
HORAIRE ET TRACABILITE DES INTERVENTIONS	14
DROIT ET OBLIGATION DU BENEFICIAIRE.....	14
DROIT DU BENEFICIAIRE	14
L'ENGAGEMENT DU BENEFICIAIRE.....	15
CONDUITES ET POSTURES DES AUXILAIRES DE VIE.....	16
REGLES DE L'INTERVENANTE.....	16
LES LIMITES DE LA PRESTATION	17
ABSENCE DU BENEFICIAIRE OU DE L'AIDE A DOMICILE	17
ABSENCE DU BENEFICIAIRE.....	17
ABSENCE DE L'AIDE A DOMICILE	17
EVENEMENTS IMPONDERABLES ET CAS DE FORCE MAJEUR.....	18
TRACABILITE DES INTERVENTIONS	18
PRESERVATION DU CAPITAL SANTE DES EMPLOYES	18
DANGERS ET PROPOS IRRESPECTUEUX	18
APPEL TELEPHONIQUE	19
MESURE EN CAS DE MALTRAITANCE, NEGLIGENCE	19
MESURE EN CAS D'URGENCE	19
LITIGES RECLAMATIONS	19
ASSURANCE.....	19
RESPONSABILITE CIVILE	19
ASSURANCE POUR LES DEPLACEMENTS ET TRANSPORT	20
LE DOSSIER ADMINISTRATIF	20
LE CONTRAT DE PRESTATION ET DEVIS	20
LE PROJET D'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISE.....	20
LA PERSONNE DE CONFIANCE	20
ACCES AU DOSSIER ET LA GESTION DE SES DONNEES	20
LES DONNÉES INFORMATISÉES.....	20
LA CONFIDENTIALITÉ.....	21
TARIFS FACTURATIONS DES PRESTATIONS ET FACTURATION	21
FIN DE LA PRISE EN CHARGE ET FIN DE CONTRAT	21
COLLECTE ET UTILISATION DES DONNEES PERSONNELS.....	22
DEFINITION DES DONNEES PERSONNELLES	22
INFORMATION EN MATIERE FISCALE.....	24
CHARTRE DES DROITS ET DES LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE	25
EN CAS DE LITIGES	27
CONTACTER LA RESPONSABLE	27
PERSONNES QUALIFIES.....	27
MEDIATEUR DE LA CONSOMMATION	27
TARIFS28	
CONSENTEMENT DU PARTAGE D'INFORMATION ET DOSSIER MEDICAL PARTAGE	30
ATTESTATION DE REMISE DU REGLEMENT LIVRET D'ACCUEIL	30



**LIVRET D'ACCUEIL SERVICE AUTONOMIE
ESPRIT FAMILLE**

Référence : DS 6
Version : V11
Date d'application : 16/01/2026
Page 2

Mesdames, Messieurs,

Nous vous souhaitons la bienvenue à Esprit Famille,

Ce livret d'accueil est conçu pour vous communiquer des informations sur les modalités de prise en charge, les missions et fonctionnement du SAD.

Esprit Famille est un service d'autonomie de proximité, dédié à l'aide et à l'accompagnement à domicile, engagé dans l'action médico-sociale depuis 2009.

Notre objectif principal est de soutenir les personnes à domicile et de préserver leur autonomie, leur permettant ainsi de vivre dignement.

Nous nous engageons à vous fournir auprès de vous un service de qualité assurant un accompagnement personnalisé, un suivi et un ajustement permanent de nos interventions.

Les principales missions d'esprit famille s'articule autour de plusieurs axes :

- Veiller, avec attention à la prise en charge globale de l'usager, en apportant un service adapté à ses besoins, tout en tenant compte de sa parole et de ses attentes.
- Intervenir dans le respect des règles déontologiques, conformément à l'éthique énoncée dans la « charte des droits et libertés de la personne accueillie » et des droits du bénéficiaires
 - Respect de la personne, de ses droits fondamentaux ;
 - Respect de ses biens ;
 - Respect de son espace de vie privée, de son intimité ;
 - Respect de sa culture et de son choix de vie.
- Garantir la qualité de nos prestations par notre engagement dans une démarche qualité initiée depuis 2013, validée par la certification AFNOR.
- Promouvoir une qualité de vie au travail aux employés, car le bien-être du personnel conditionne la qualité du service.

Nous vous remercions sincèrement pour votre confiance que vous nous accordez.

L'équipe d'Esprit Famille



LIVRET D'ACCUEIL SERVICE AUTONOMIE ESPRIT FAMILLE

Référence : DS 6
Version : V11
Date d'application : 16/01/2026
Page 3

PRÉSENTATION DU SERVICE

Esprit Famille est une structure de services à la personne spécialisée dans l'accompagnement des personnes sur Muret et ses environs. Nous veillons à contrôler notre développement pour préserver une taille humaine, plaçant ainsi l'usager au cœur de notre dispositif d'aide.

Notre service vise à offrir à toute personne vulnérable en raison de l'âge, de la maladie, du handicap, ou de difficultés sociales et familiales, la possibilité de préserver son quotidien à domicile.

Notre objectif est d'assurer à chacun de nos bénéficiaires une autonomie maximale, une vie digne, ainsi qu'un accompagnement respectueux, tout en préservant leur intimité. Nous souhaitons également apporter une assistance aux usagers et à leur entourage, afin de les aider dans la réalisation de leurs choix de vie.

Pour atteindre cet objectif, nous mettons en place une évaluation continue des besoins et des attentes de chaque personne, et proposons des services adaptés.

Les interventions sont personnalisées, fondées sur une approche globale et un principe d'ajustement constant des prestations, afin de répondre aux besoins, aux attentes, de chaque individu, en tenant compte de la singularité de chaque bénéficiaire.

Notre service d'aide et de maintien à domicile collabore avec divers organismes publics tels que le Conseil Départemental de la Haute-Garonne, l'ARS, la Carsat, CPAM, et opère en conformité avec les normes de qualité AFNOR et le cahier des charges du Service autonomie.

Les conventionnements, certification, autorisation de notre service sont les suivants :

- Une autorisation SAP 512863093 délivrée par le Conseil Département de la Haute Garonne 1 Boulevard de la marquette 31090Toulouse cedex 9
 - Conventionnement CARSAT
 - Conventionnement CPAM
 - Conventionnement soin palliatif
 - Conventionnement MSA (Caisse de Mutualité Sociales Agricole de Midi Pyrénées)
 - Conventionnement CNRACL (Caisse Nationale de retraites des agents des Collectivités Locales)
 - Certification qualité AFNOR norme NF X50-056 (20080501), admission n°57994.1 depuis 16/12/2013
- La certification est une démarche volontaire qui garantit au client un niveau de qualité. Elle est délivrée à un organisme après l'audit de la qualité de ses prestations et de son organisation interne.

COORDONNEES ACCUEIL

HORAIRE D'ACCUEIL DU PUBLIC

Du lundi au vendredi, de 9 h à 12 h 30 et de 13 h 30 à 17 h 30.

La structure est ouverte 365 jours par an.

Bureau accessible aux personnes en situation d'handicap.

Nous vous accueillons dans un salon où il est possible d'échanger et d'obtenir des informations dans un cadre convivial, discret qui garantit la confidentialité des échanges.

COORDONNÉES DU SERVICE

Esprit Famille 65 avenue Jacques Douzans, 31600 Muret.
05 61 41 97 37

Un répondeur est à votre disposition en dehors des heures d'ouverture

ASTREINTE TÉLÉPHONIQUE D'URGENCE

06 65 74 21 22

Une permanence téléphonique est mise à votre disposition, pour la gestion des urgences en dehors de nos horaires d'ouverture.

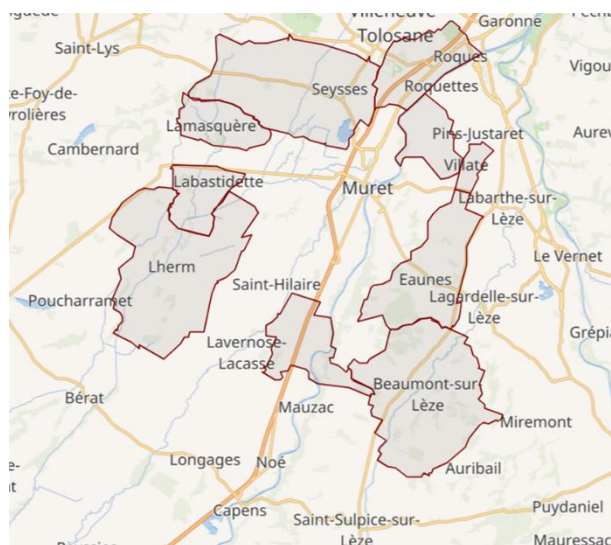
INFORMATION COMPLÉMENTAIRES

- **Site internet** : www.esprit-famille-services.fr
- **Mail** contact@esprit-famille-services.fr
- **Téléphone** : 05 61 41 98 37
- **Téléphone mobile** : 06 65 74 21 22
- **Espace extranet** : votre extranet « espace client » vous donne accès aux plannings, aux factures, l'attestation fiscale. Un lien de connexion, votre identifiant et votre mot de passe, vous seront communiqués par mail afin d'y accéder, après contractualisation.

TERRITOIRE D'INTERVENTION

Le service intervient sur la commune de Muret et les communes limitrophes de Muret sur un rayon de 20 kilomètres. Cette liste n'est pas exhaustive. Toute demande d'intervention dans une autre commune sera étudiée. Le services Autonomie intervient sur les communes suivantes :

- | | | |
|------------------|---------------------|--------------|
| ▪ Muret | ▪ Labastidette | ▪ Lherm |
| ▪ Eaunes | ▪ Frouzins | ▪ Lamasquère |
| ▪ Pin Justaret | ▪ Saint Lys | ▪ Villat |
| ▪ Roques | ▪ Lavernose | ▪ Le Vernet |
| ▪ Portet Seysses | ▪ Beaumont sur Lèze | ▪ Roquette |
| ▪ Cugnaux | ▪ Labarthe sur Lèze | |
| ▪ Carbonne | ▪ Saint Hilaire | |



PUBLICS CONCERNES

- Personnes Agées de 60 ans et plus en perte d'autonomie /dépendante ou atteintes de maladies chroniques.
- Personnes en situation d'handicap
- Personnes malades
- Personnes vulnérables
- Enfants handicapés
- Des personnes de retour d'hospitalisation
- Des personnes en fin de vie
- Des aidants naturels, informels, familiaux investis auprès d'une personne de son entourage pour les activités de la vie quotidienne
- Des personnes ayant des accidents de vie avec des répercussions sur le quotidien
- Des personnes non dépendantes ayant des besoins d'entretien, de bricolage ou jardin

MISSIONS

Nous nous engageons à offrir des services permettant aux personnes fragilisées par l'âge, la maladie, le handicap, ou par des difficultés sociales et familiales, de rester chez elles dans un environnement familial. Notre mission est d'assurer le maintien à domicile des personnes âgées et/ou handicapées, en mettant à leur disposition des aides à domicile capables de faciliter leur vie quotidienne et leur permettre de rester le plus longtemps possible à leur domicile.

Nos missions des Services d'Aide et d'Accompagnement à Domicile :

- Aide et accompagnement dans les gestes de la vie quotidienne les personnes Agées et personne en situation d'handicap.
 - Adapter la prestation aux changements de situation et à l'évolution pathologiques du bénéficiaire
 - Répondre aux besoins de soins adaptées aux spécificités des bénéficiaires
 - Accompagner pour favoriser l'inclusion, et le maintien des lien sociaux, lutter contre l'isolement
 - Mener des actions de prévention contre la perte d'autonomie, ainsi que des mesures de préservation, de restauration et de soutien à l'autonomie
 - Soutenir accompagner des proches aidants pour leur offrir un appui adapté
 - Coordonner l'intervention avec les autres professionnels du domicile et travailler en partenariat
 - Promouvoir la bientraitance et prévention maltraitance
- La structure est attentive aux problèmes de maltraitance, aux situations pouvant mettre en danger physique ou psychologique les personnes accompagnées. Nous œuvrons et veillons à la bientraitance et réalisons un signalement lorsque cela s'avère nécessaire, selon les dispositions légales, auprès des organismes ou autorités compétentes.

LES PRESTATIONS

Les prestations APA PCH s'inscrivent dans un projet de vie individualisé d'aide et d'accompagnement élaboré à partir d'une évaluation globale des besoins de la personne. Elles visent à préserver et/ou restaurer l'autonomie des personnes âgées, pour des bénéficiaires qui ont fait le choix de rester à domicile.

Les prestations dédiées aux Personnes Agées, dépendantes et aux personnes en situation 'handicap

- Ménage quotidien, repassage, entretien du linge
- Aide à la préparation des repas adaptés au goût et aux contraintes de régime ou de pathologie
- Aide à la prise de repas et surveillance
- Aide au lever / au coucher
- Transferts



LIVRET D'ACCUEIL SERVICE AUTONOMIE ESPRIT FAMILLE

Référence : DS 6
Version : V11
Date d'application : 16/01/2026
Page 6

- Aide à l'habillage / déshabillage
- Courses ou accompagnement aux courses
- Stimulation, et aide au maintien de l'autonomie (jeux, lecture, loisirs, sorties)
- Aide à la toilette non médicalisée (réalisée par une professionnelle formée à cet acte)
- Garde malade
- Assistance administrative (démarches administratives, rédaction de courriers...)
- Accompagnement et aide dans les activités de la vie sociale
- Mobilité et transport des personnes (aide et accompagnement dans vos déplacements)

Prestations dédiées de confort

- Soutien scolaire
- Jardinage
- Bricolage.
- Entretien du domicile
- Garde d'enfant

LES FINANCEMENTS

Selon les besoins et le statut des Personnes, les possibilités de prises en charge, sont étudiées et le montage du dossier de financement peut être assuré par la structure.

Pour les Personnes âgées

- L'allocation Personnalisée d'Autonomie (APA), accordée par le Conseil départemental
- Aide-ménagère accordée par la CARSAT
- Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM)
- RSI, MSA, et d'autres caisses de retraite
- Mutuelle et compagnie d'assurance : selon le contrat, des heures d'aide à domicile sont financées

Pour les personnes en situation d'handicap

- Prestation de Compensation du Handicap (PCH)
- L'allocation de Compensation pour Tierce Personne (ACTP)
- Majoration de tierce personne (MTP)

AIDE ET ACCOMPAGNEMENT : UN ENGAGEMENT, UNE RESPONSABILITE

QUALITE & FIABILITE & SERIEUX

Travailler auprès de population vulnérables, malades, handicapées et isolées est une responsabilité et un risque qui nécessite une fiabilité, une réactivité, une gestion robuste des urgences et des garanties d'interventions.

Cette responsabilité est à la fois contractuelle et morale. Elle exige à notre sens une implication dans une politique qualité. C'est pourquoi Esprit Famille est engagé dans la démarche qualité, car celle-ci correspond à ses valeurs fondatrices.

Nous détenons une certification qualité depuis 2013. Cette certification est une démarche volontaire qui, bien que non obligatoire, vise à favoriser la promotion de services de haute qualité. Elle assure un service fiable, sérieux et de qualité, en vérifiant les différents aspects de la prestation fournie. La qualité est évaluée par le biais d'audits conçus pour contrôler l'efficacité des services rendus ainsi que les moyens mis en œuvre pour répondre aux attentes des clients.

La certification représente un engagement concret envers nos clients. Par conséquent, depuis 2013, Esprit Famille s'est investi dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de ses prestations.



LIVRET D'ACCUEIL SERVICE AUTONOMIE ESPRIT FAMILLE

Référence : DS 6
Version : V11
Date d'application : 16/01/2026
Page 7

PROXIMITE & RACTIVITE & ECOUTE & COMPETENCE

Esprit Famille contrôle son développement pour conserver une taille humaine pour situer l'utilisateur au centre du dispositif d'aide. Vous avez un interlocuteur qui connaît parfaitement votre dossier et son évolution. Vous êtes accueillis, écoutés, conseiller votre demande est analysé. La prise en charge est rapide et adaptée par une équipe professionnelle pluridisciplinaire.

Un personnel avec des compétences diversifiées, un recrutement exigeant basé sur les diplômes, l'expérience mais aussi sur des qualités humaines. Une équipe impliquée socialement et citoyenne, qui œuvre pour une société inclusive.

DÉONTOLOGIE & VALEURS

L'action d'Esprit famille est encadrée par plusieurs textes de références, Charte des Droits et Libertés de la Personne Accueillie, Règlement de fonctionnement et Règlement intérieur.

Néanmoins, les principes généraux qui sont le fondement de notre Éthique sont ceux inscrits aux articles I et II de la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme :

« Les êtres humains naissent libres et égaux en dignité et en droits. Ils sont doués de raison et de conscience et doivent agir les uns envers les autres dans un esprit de fraternité. »

« Peut se prévaloir de tous les droits et de toutes les libertés proclamées dans la présente Déclaration, sans distinction aucune, notamment de race, de couleur, de sexe, de langue, de religion, d'opinion politique ou de toute autre opinion, d'origine nationale ou sociale, de fortune, de naissance ou de toute autre situation. »

Dans le cadre particulier de l'intervention à domicile, ces principes généraux se déclinent au travers du respect mutuel entre le bénéficiaire et l'intervenant à domicile.

Le bénéficiaire est une personne quel que soit sa situation, son état de santé physique ou psychique, son niveau d'intégration sociale, cela implique : Une attitude générale de respect impliquant réserve et discrétion, pour tout membre de l'entité et à tout moment de la prestation de service. Elle se décline en prenant en compte tout l'éventail des droits du bénéficiaire :

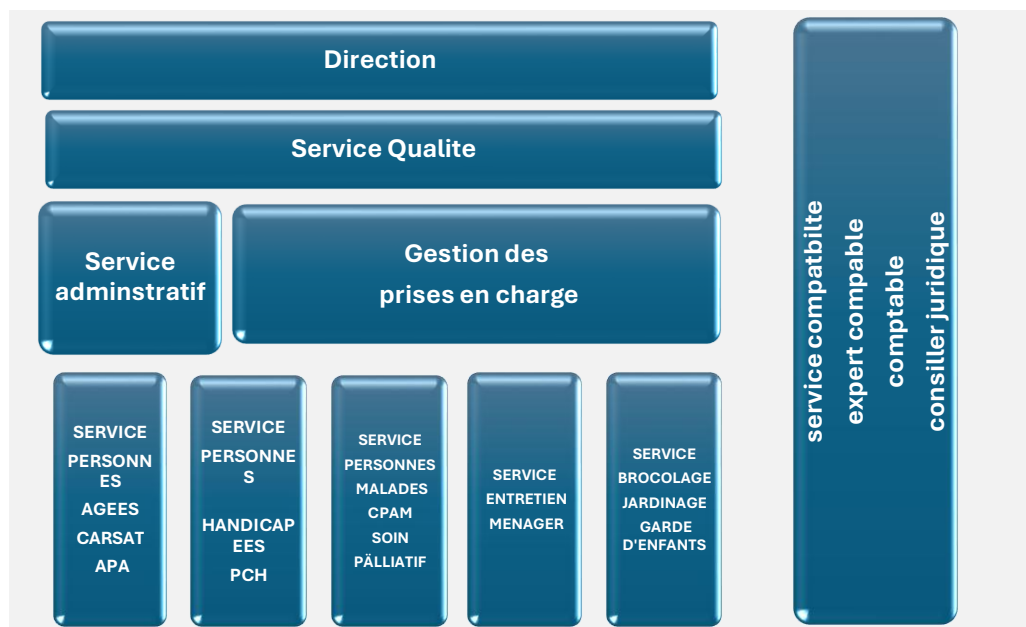
- Le respect de la personne, de ses droits fondamentaux
- Le respect de ses biens
- Le respect de son espace de vie privée, de son intimité
- Le respect de sa culture et de son choix de vie

NOS VALEURS

Une aide dans un cadre éthique, en accord avec nos valeurs :

- Intervenir en respectant l'éthique et la déontologie
- Intervenir de façon personnalisée selon les besoins
- Proposer une offre de service non abusive, adaptée et limitée aux besoins
- Être à l'écoute et être rigoureux dans le suivi
- Être réactif
- Gérer les urgences
- Apporter des conseils et des informations sur les dispositifs de l'aide à la personne
- Assurer une coordination avec les autres professionnels du domicile, les aidants.
- Assurer les démarches administratives prises en charge (Carsat, APA, Mutuelle, CPAM, PCH...)
- Présenter une facture mensuelle claire unique

ORGANIGRAME & FONCTION



La Direction

- Réfèrent protection des données personnelles, plan de continuité d'activité, des bonnes pratiques
- Assure la gestion administrative et financière
- Coordonne, évalue les besoins des services pour garantir la continuité et la qualité des prestations.
- Veille à la satisfaction des usagers et à la qualité des prestations fournies
- Organise et coordonne les équipes, élabore des protocoles de travail et des procédures adaptées aux besoins des usagers.
- Réaliser des évaluations des besoins des usagers afin de proposer des services personnalisés.
- Développement des compétences des équipes
- Établie les relations de collaboration avec d'autres organismes, associations, et services publics.
- Participer aux réseaux professionnels pour échanger des bonnes pratiques et des ressources.
- Responsable de la conformité légale et réglementaire
- Réfèrent du RGPD, des bonnes pratiques, PCA

La gestion des prises en charge et des services

- Assure les visites à domicile et l'évaluation des besoins,
- Planifie organise coordonne les interventions auprès des bénéficiaires
- Ajuste et gère des plans d'aide en fonction des évolutions du bénéficiaire
- Organise et contrôle de la télégestion ;
- Encadre de l'équipe des auxiliaires de vie (ADV)
- Rencontre avec les bénéficiaires et leurs familles

La gestion qualité

- Concevoir et mettre en place le système Qualité,
- Concevoir et gérer les référentiels de l'entreprise (processus, procédures...)



LIVRET D'ACCUEIL SERVICE AUTONOMIE ESPRIT FAMILLE

Référence : DS 6
Version : V11
Date d'application : 16/01/2026
Page 9

- Identifier et analyser les points de non-Qualité (défauts, non-respect des délais, mauvaise organisation...) Gère des actions correctives et préventives
- Animer des groupes de résolution de problèmes
- Elaborer les actions de sensibilisation du personnel
- Mener des enquêtes de mesure de la satisfaction client

Service administratif

- Gestion du courrier
- Saisie des données
- Gestion des archives
- Gestion administrative des dossiers clients

Auxiliaire de vie, assistante de vie

Les prestations délivrées par les aides à domicile sont destinées à favoriser le maintien des personnes âgées, handicapées dans leur cadre de vie habituel et ce, dans les meilleures conditions possibles.

Ce service est bien spécifique et diffère notamment de celui de la femme de ménage.

L'aide à domicile a pour objectif essentiel de créer une relation d'aide, de rompre la solitude et le sentiment d'isolement des personnes suivies.

Les intervenants apportent une aide dans les actes de la vie quotidienne, à partir d'un plan d'accompagnement personnalisé.

Les intervenants travaillent dans le cadre éthique du respect de la personne, de sa dignité et de son intimité, du respect de sa famille et de l'entourage social, du respect de sa culture et de ses croyances religieuses ainsi que de ses choix de vie. Les intervenants sont tenus à la confidentialité et à la discrétion. Ils ne communiquent aucune information concernant la personne, son entourage familial ou son domicile.

Les intervenants à domicile ont pour mission d'accompagner les bénéficiaires dans l'accomplissement des tâches quotidiennes. Les prestations sont individualisées et adaptées en fonction des besoins spécifiques de chaque personne. Les missions principales attribuées sont :

- Aider les personnes dans leurs activités de la vie quotidienne (toilette, habillage, repas).
- Accompagner lors des sorties et des déplacements.
- Aider à la préparation des repas et à l'alimentation.
- Effectuer des travaux ménagers légers (ménage, lessive, rangement).
- Offrir une présence amicale et attentive pour lutter contre l'isolement.
- Écouter et dialoguer avec la personne accompagnée pour maintenir un lien social.
- Assister lors des déplacements à l'intérieur ou à l'extérieur du domicile.
- Encourager et soutenir les exercices de mobilité si nécessaire.
- Aider à la prise de médicaments selon les prescriptions si le pilulier est préparé par une infirmière
- Remontée d'informations sur les changements d'état de santé de la personne
- Aider dans la gestion de documents administratifs.
- Observer l'évolution de l'état de santé de la personne et signaler toute anomalie.
- Travailler en collaboration avec d'autres professionnels de santé si besoin.

RESPECT DES DROITS DES USAGERS

La loi 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale place la personne âgée et la personne en situation de handicap ainsi que leur famille au cœur du dispositif.

L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne prise en charge par notre service à savoir :

- Le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité



**LIVRET D'ACCUEIL SERVICE AUTONOMIE
ESPRIT FAMILLE**

*Référence : DS 6
Version : V11
Date d'application : 16/01/2026
Page 10*

- Le libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes
- Une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité, respectant son consentement éclairé
- La confidentialité des informations la concernant
- L'accès à toute information relative à sa prise en charge
- Une information sur ses droits fondamentaux et les voies de recours
- Sa participation à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne

Pour affirmer et garantir l'exercice effectif des droits et libertés individuels des usagers les documents suivants sont mis en place :

- Règlement de fonctionnement
- Le livret d'accueil
- La charte des droits et libertés de la personne accueillie
- La personne qualifiée
- Formulaire personne de confiance
- Le Conseil de vie sociale (consultation par enquête de satisfaction annuelle)
- Le projet de service

ANNEXES





LIVRET D'ACCUEIL SERVICE AUTONOMIE ESPRIT FAMILLE

Référence : DS 6
Version : V11
Date d'application : 16/01/2026
Page 12

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Le règlement de fonctionnement est destiné à définir d'une part, les droits et les obligations de la personne accompagnée et d'autre part, les modalités de fonctionnement du service dans le cadre de la législation en vigueur.

Il est établi conformément aux dispositions conjointes de l'article L.311-7 du code de l'action sociale et des familles et du décret d'application de la loi du 2 janvier 2002, n°2003-1095 du 14 novembre 2003.

Il définit les règles générales et permanentes d'organisation et de fonctionnement de l'établissement dans le respect des droits et libertés de chacun.

Le règlement de fonctionnement est révisable tous les cinq ans, sauf disposition particulière. Il est remis à chaque bénéficiaire ou à son représentant légal

Il est remis à toute personne prise en charge ou à son représentant légal avec le livret d'accueil, la charte des droits et liberté de la personne accueillie et projet d'accompagnement personnalisé.

Le règlement de fonctionnement est mis à la disposition du public dans le salon d'accueil d'esprit famille en consultation libre.

MODE D'INTERVENTION

Esprit Famille est en mode prestataire de service, la structure gère tous les aspects de la gestion des employés et de la prestation :

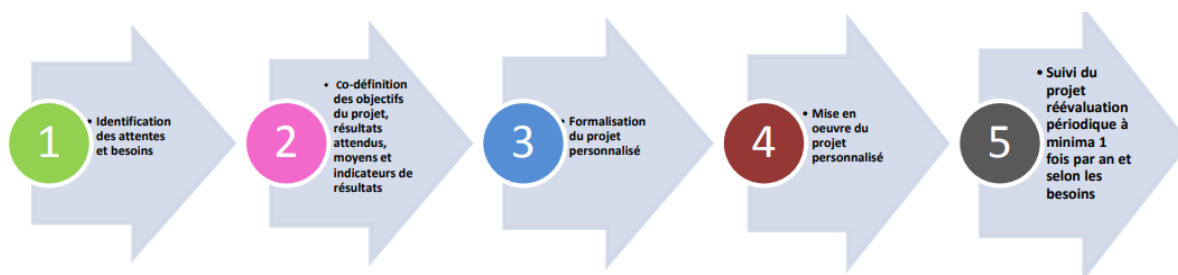
- Vous signez un contrat de prestation avec la structure.
- Vous payez une prestation
- Vous n'êtes pas l'employeur
- Vous n'avez aucune formalité administrative
- La structure rémunère l'auxiliaire, gère les formalités administratives (les contrats, les absences, les congés, les formations, les remplacements, les bulletins de salaires, et les conflits...)
- Vous recevez une facture qui couvre l'ensemble de la prestation de service
- Vous êtes dispensés de responsabilités liées à la gestion du personnel (congés, absences, maladie conflit, licenciement, assurance, contrats et avenants...).

ORGANISATION DU SERVICE

Le service intervient à la demande du bénéficiaire ou de son représentant légal, à la suite de notification des organismes financeurs tels que l'APA, la PCH, les soins palliatifs, la CPAM, la CARSAT ou la mutuelle. Il est également possible de bénéficier du service sans préfinancement.

Organisation de l'accompagnement

- Enregistrement de la demande
- Visite d'évaluation à domicile et identification des besoins et des attentes
- Visite de présentation de l'intervenante
- Suivi et ajustement des interventions



TRAITEMENT DE LA 1^{ER} DEMANDE : ENREGISTREMENT DE LA DEMANDE

- Accueil téléphonique ou en personne
 - Enregistrement de la demande
 - Analyse de la demande
 - Présentation des services disponibles
 - Informations sur les options de financement si la demande de prestation n'est pas préfinancée
 - Élaboration d'un devis gratuit
 - Envoi du devis et le livret d'accueil par courriel ou remise en main propre
 - Prise de rendez-vous pour une visite d'évaluation à domicile après acceptation du devis
- Lors de la visite à domicile, le client est informé qu'il a la possibilité d'être accompagné par un membre de sa famille, une personne de confiance ou toute autre personne de son choix.

VISITE D'ÉVALUATION A DOMICILE AVEC LES OBJECTIFS SUIVANT

- Présenter la responsable du service en charge du dossier
- Évaluer les conditions de vie du bénéficiaire
- Repérer les signes de fragilité, de perte d'autonomie et d'isolement de la personne
- Identifications des besoins, des attentes et des souhaits exprimés, formulation des objectifs
- Coproduire le projet personnalisé avec l'utilisateur ou son représentant : définir les heures et les jours d'intervention, les tâches et objectifs



- Présenter les termes du contrat de prestation (lecture avec le l'utilisateur).



LIVRET D'ACCUEIL SERVICE AUTONOMIE ESPRIT FAMILLE

Référence : DS 6
Version : V11
Date d'application : 16/01/2026
Page 14

- Comprendre le contexte dans lequel l'Auxiliaire de Vie Sociale (AVS) interviendra
- Évaluer les risques professionnels
- Constitution du dossier administratif
 - Carte d'identité,
 - Notification du financement
 - Formulaire SEPA de prélèvement
 - Formulaire d'évaluation

MISES EN PLACE DE LA PRESTATION

- Accompagnement et présentation de l'intervenant(e) à la personne âgée
- Installation de la prestation
- Mise en place d'un porte vues regroupant :
 - Le livret d'accueil, le règlement de fonctionnement, le formulaire de rétractation
 - Le formulaire de désignation de la personne de confiance
 - Le contrat de prestation,
 - Le devis,
 - Un cahier de transmission pour la coordination de l'ensemble des professionnels
 - Le formulaire d'absence, fiche d'activité mensuelle,
 - Plaquette ALMA
 - QR code de télégestion
 - Les fiches de préventions
 - Le nom et les coordonnées de la personnes référente du dossier

SUIVI AJUSTEMENT ET ACTUALISATION DU PROJET D'ACCOMPAGNEMENT

La pertinence du projet personnalisé sera régulièrement réévaluée afin de s'assurer qu'il reste aligné avec les objectifs souhaités et d'apporter les ajustements nécessaires. Le Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP) est donc dynamique.

HORAIRE ET TRACABILITE DES INTERVENTIONS

Intervention du lundi au dimanche, de 7heures à 20heures

Les interventions sont programmées selon les prescriptions des organismes financiers du lundi au vendredi principalement. En effet, les interventions les samedis, dimanches et jours fériés viseront à privilégier les personnes qui requièrent une aide et des personnes isolées socialement et dont les besoins concernent surtout : la préparation des repas, l'aide aux transferts (lever, coucher...), la stimulation à la toilette... Autrement dit, des besoins vitaux, contrairement à l'aide à l'entretien du logement qui concernera davantage les jours de semaine (lundi au vendredi).

Le week-end et jours fériés, les interventions sont assurées pour les personnes dépendantes selon les modalités contractuelles.

Les interventions samedi, dimanche et jour fériés sont majorés de 25%.

Le 1er mai et le 25 décembre de 100%.

DROIT ET OBLIGATION DU BENEFICIAIRE

DROIT DU BENEFICIAIRE

Le service garantit à toute personne bénéficiaire les droits et libertés individuels énoncés par l'article L. 331-3 du code de l'action sociale et des familles et par la Charte des droits et libertés de la personne aidée figurant en annexe. Les droits assurés sont :

- Respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité.
- Respect du culte religieux,
- Le libre choix entre prestations adaptées,
- Une prise en charge individuelle de qualité, favorisant son autonomie, adaptée à son âge, respectant son consentement
- La confidentialité des informations le concernant,
- L'accès à toute information relative à sa prise en charge,
- Une information sur ses droits et aux recours possibles dans le cadre de la prestation,
- Une participation directe à la conception et à la mise en œuvre de son projet personnalisé.
- À l'accès à son dossier : conformément à la loi informatique et liberté du 6 janvier 1978, la Personne aidée bénéficie d'un droit d'accès aux informations obtenues dans son dossier et d'en demander la rectification ;
- Une information sur ses droits et au recours possibles dans le cadre de la prestation ;

L'ENGAGEMENT DU BENEFICIAIRE

- Communiquer les informations nécessaires à une prise en charge sécurisée
- Ne pas faire preuve de discrimination raciale ou fondée sur l'âge, le sexe envers le personnel du service.
- Transmettre toutes les informations liées à son adresse pour faciliter l'intervention de l'aide à domicile
- Être présent pendant le temps de la prestation.
- Remettre la liste des courses et des espèces si le bénéficiaire est dans l'incapacité d'accompagner l'aide à domicile pour effectuer les courses. L'aide à domicile est tenue de rapporter la facture et la monnaie qu'elle vérifie avec le bénéficiaire. La somme donnée pour faire les courses doit être inscrite sur le cahier de liaison et le bénéficiaire doit signer, au retour l'intervenante note la somme dépensée et la monnaie rendue et le bénéficiaire signe de nouveau le cahier.
- S'engage à régler les frais kilométriques de déplacement si l'aide à domicile est amenée à utiliser son véhicule personnel pour effectuer des courses, selon le barème en vigueur (en annexe du livret d'accueil : tarif).
- Les tickets de bus pour le déplacement avec l'aide à domicile sont à la charge du bénéficiaire pour les courses ou l'accompagnement à l'extérieur (musée, cinéma, zoo...).
- Éviter de faire supporter un tabagisme passif, nuisible pour la santé et faire usage de drogues illicites en présence de l'aide à domicile.
- Veiller à ce qu'il n'y ait aucun risque pour l'aide à domicile en cas de présence d'animaux. L'animal doit être enfermé le temps de la prestation.
- S'abstenir de faire violence à l'égard de l'aide à domicile. Dans le cas contraire, il s'expose à des poursuites pénales.
- Confier les clés de son domicile si nécessaire. Dès lors que la personne souhaite confier les clés de son domicile aux agents d'intervention, elle engage sa responsabilité personnelle. Une décharge devra être signée par la personne et par le service. Les salariés ne devront pas détenir les clés de la personne accueillie sans la signature de cette décharge au préalable.
A la fin de la prise en charge les clés non récupérées dans les 3 mois seront plus restituées.
- Les moyens logistiques doivent être assurée si la prise en charge nécessite plusieurs intervenantes et des interventions le week-end, plusieurs jeux de clés seront exigés.
- Les logements insalubres, devront faire l'objet d'un nettoyage par une entreprise spécialisée.
- Mettre du matériel à disposition de l'aide à domicile
La personne aidée doit mettre à la disposition de l'agent tout produit ou matériel qui s'avérerait nécessaire à l'exercice de ses fonctions : les gants, balai a frange, aspirateur, seau (ou autre système de lavage) torchons, chiffons, éponges, produits d'entretien des sols, produit vaisselle.
Le service est en droit d'exiger l'achat de produit ou de matériel considéré comme indispensable au bon déroulement des interventions et à la bonne sécurité des agents.
- Signer, sauf impossibilité justifiée, l'état des heures effectuées et la remettre à l'aide à domicile

CONDUITES ET POSTURES DES AUXILAIRES DE VIE

- L'intervenante aide, accompagne en respectant la dignité de la personne et de ses choix de vie.
- L'auxiliaire a l'obligation de respecter l'intimité, les opinions, les croyances et les habitudes de la personne dépendante auprès de laquelle elle intervient
- Elle a un comportement respectueux, sans jugement de valeur, respecte ces choix de vie, sa culture, sa religion
- Elle est rigoureuse, sérieuse, professionnelle
- Elle a un devoir de discrétion, de réserve de confidentialité
- Elle est à l'écoute et empathique
- L'auxiliaire a un langage respectueux et emploie le vouvoiement. Elle veille à être toujours aimable et courtoise.
- L'aide à domicile présente au bénéficiaire sa carte professionnelle dématérialisée sur son téléphone
- L'auxiliaire de vie s'engage à veiller à la qualité de sa présentation physique (vêtements, hygiène corporelle).
 - Porte une blouse
 - Porte des chaussures et vêtements adaptés au travail.
 - Utilise des gants fournis par le bénéficiaire
 - Les cheveux sont attachés
 - Les ongles sont courts et propres

REGLES DE L'INTERVENANTE

L'intervenant à domicile ne peut accepter aucune gratification de la part de la personne aidée, sous peine de sanctions. Toutes les interventions sont facturées, y compris les kilomètres parcourus avec le véhicule personnel de l'aide à domicile. Les aides à domicile sont rémunérées par le service pour effectuer ces tâches.

Procuration pour des opérations financières strictement non autorisée : L'utilisation de la carte bancaire de la personne aidée pour réaliser des retraits d'argent ou prendre de l'argent dans le porte-monnaie est interdite. Le code de la carte bleue ne doit jamais être communiqué à l'agent. Les seules relations financières entre l'agent et la personne aidée concernent les courses.

Interdiction de recevoir des délégations de pouvoir : Les intervenants ne peuvent recevoir aucune délégation de pouvoir sur les avoirs, biens ou droits, ni aucune donation, dépôt de fonds, bijoux ou valeurs de la part des bénéficiaires. La structure ne peut être tenue responsable si le bénéficiaire contrevient à cette obligation.

Dispositions relatives à l'abus de faiblesse : Conformément aux articles L122-8 à 122-10 du code de la consommation, les intervenants doivent protéger les personnes fragiles et vulnérables.

L'aide à domicile doit faire preuve de réserve vis-à-vis des idées politiques, religieuses et idéologiques de la personne accueillie, ainsi que de ses propres idées.

Les intervenantes n'ont pas le droit de déplacer des meubles, passer l'aspirateur dans les escaliers, nettoyer l'écran de télévision, manipuler l'électricité, la plomberie, faire du gros jardinage ou nettoyer les terrasses.

Il est formellement interdit de consommer des boissons alcoolisées pendant les heures de travail ou de se présenter au domicile de la personne accueillie en état d'ébriété. Ce manquement est passible d'une procédure disciplinaire.

L'intervenante ne peut pas fumer au domicile de l'utilisateur, même si celui-ci est fumeur et l'autorise à fumer.
L'intervenante n'est pas autorisée à fumer durant ses heures de travail, y compris pendant les courses.

LES LIMITES DE LA PRESTATION

Les fonctions et tâches qui ne relèvent pas des fonctions de l'aide à domicile :

L'aide à domicile ne peut pas effectuer des soins médicaux, c'est-à-dire tout acte nécessitant une prescription du médecin référent ou d'un spécialiste.

L'aide à domicile ne peut pas donner des médicaments qui n'ont pas été préparés par une infirmière diplômée d'état (IDE).

L'aide à domicile ne peut pas couper les ongles des mains ou des pieds, ne peut pas réaliser des teintures, mettre des bas de contention.

L'aide à domicile ne peut pas retirer de l'argent.

L'aide à domicile ne peut pas déplacer des meubles, la cuisinière, retourner le matelas.

L'aide à domicile ne peut pas faire le ménage ou s'occuper d'un tiers qui n'est pas la personne prise en charge. L'aide apportée est individualisée et nominative, autrement dit, l'aide à domicile ne doit pas s'occuper de l'entretien des pièces ou de toute autre tâche destinée à d'autres occupants du domicile.

L'aide à domicile ne peut pas poursuivre son intervention au-delà du temps imparti par le planning. Si l'agent prolonge son intervention sans raison valable, il engage sa responsabilité personnelle et cela occasionnera, pour la personne aidée, une facturation du temps de dépassement.

L'aide à domicile ne peut pas s'occuper des animaux domestiques, réaliser des travaux de jardinage, nettoyer les terrasses, les tombes, les trottoirs, lessiver les murs, réaliser des travaux de bricolage (peinture...), toucher aux installations électriques ou aux ampoules.

ABSENCE DU BENEFICIAIRE OU DE L'AIDE A DOMICILE

ABSENCE DU BENEFICIAIRE

- En cas d'absence du bénéficiaire, le service doit être prévenu au minimum 3 jours à l'avance et le plus tôt possible en cas d'hospitalisation. Dans ce cas, les heures non effectuées ne seront pas facturées.
- Pour suspendre une intervention le délai est de 72h soit 3 jours ouvrés (du lundi au vendredi). Il peut Informer le responsable par un appel téléphonique, un SMS, ou formulaire d'absence qui indique la date d'interruption et la date de reprise.
Toute intervention non annulée sera à la charge de l'utilisateur.
En cas de force majeure, telle qu'une hospitalisation, Esprit Famille demande uniquement à être informée le plus tôt possible, afin de suspendre l'intervention.
Le délai de prévenance pour plus d'une prestation est d'un mois, sauf en cas de force majeure. Toute absence désorganise fortement le service, les plannings d'où la nécessité du préavis
- **Dans le cas d'absences non justifiées** ou de refus de recevoir l'aide à domicile, les heures sont intégralement facturées au taux plein en vigueur sans participation de l'organisme finançant la prise en charge.
- Les situations particulières font l'objet d'une évaluation.
- Lors du retour au domicile, il y a lieu d'avertir le service au moins huit jours à l'avance pour la remise en place de l'aide. Cette démarche est faite par le bénéficiaire ou la famille.
- Si le service n'est pas informé de l'absence d'un bénéficiaire alors qu'une aide à domicile se présente, après avoir tenté de joindre la famille ou les autres personnes identifiées en tant que personnes à prévenir et cela sans succès, les services d'urgence (pompiers) sont appelés. Les frais matériels de cette intervention sont à la charge du bénéficiaire.
- En cas d'hospitalisation, la prise en charge est suspendue jusqu'au retour à domicile.

ABSENCE DE L'AIDE A DOMICILE

En cas d'absences prévisibles des intervenants, les remplacements sont systématiques, le bénéficiaire est

informé de l'absence et du nom de la remplaçante.

En cas d'absence imprévue de l'auxiliaire, un remplacement est mis en place selon les possibilités du service.

Pour les prestations destinées aux personnes vulnérables et isolées (repas, levier, coucher), les remplacements sont effectués de manière systématique. Les horaires peuvent varier en fonction des disponibilités.

La responsable informe l'utilisateur ou la famille indique le nom de la remplaçante et les horaires. Si le bénéficiaire ne peut ni répondre au téléphone, ni lire les messages un membre de sa famille sera informé.

Le remplacement proposé peut entraîner des modifications des horaires d'intervention. Le client reste libre d'accepter ou de refuser le remplacement.

EVENEMENTS IMPONDERABLES ET CAS DE FORCE MAJEUR

Les horaires d'intervention sont indicatifs et tolèrent une marge de plus ou moins 30 minutes ils ont conditionnés aux aléas suivants :

- Les urgences des autres bénéficiaires
- Les conditions météorologiques
- Les conditions routières (manifestations, bouchons, accident etc.)
- Des événements impondérables : accident, panne de voiture, maladie ou malaise de l'intervenante durant les heures de travail, grève du personnel, etc.
- Tous événements et circonstances imprévisibles non précités ci-dessus.

L'ensemble de ces éléments sont exceptionnels, néanmoins possibles.

Les interventions peuvent être annulées dans des situations de danger ou en cas de force majeure.

TRACABILITE DES INTERVENTIONS

- La télégestion : L'intervenante signale sa prise de poste et son départ par la télégestion. Lors de chaque intervention, l'aide à domicile doit utiliser la télégestion.
- Une feuille de présence doit être signée à la fin de chacune des interventions.
- Le planning proposé doit être respecté par le bénéficiaire et l'aide à domicile et aucune modification n'est effectuée sans l'accord du service.
- Un cahier de liaison est mis au domicile de l'utilisateur il est la propriété d'Esprit Famille. L'absence de message n'est pas une preuve d'absence de l'auxiliaire. Il doit être remis au service une fois terminé, c'est une propriété Esprit Famille

PRESERVATION DU CAPITAL SANTE DES EMPLOYES

Nous vous remercions de participer à préserver le capital santé des employés, un matériel adapté doit être mis à la disposition de l'intervenante :

- Plusieurs paires de gant ou des gants jetables,
- Un petit escabeau
- Un balai à franges ou autre modèle (pour éviter les torsions répétitives) (pas de serpillière avec le balai brosse)
- Le produit cillit bang n'est pas autorisé à être utilisé car trop agressif.

DANGERS ET PROPOS IRRESPECTUEUX

- Les actes de violence, qu'ils soient verbaux ou physiques, ainsi que les propos déplacés, racistes ou irrespectueux envers les employés, peuvent entraîner des mesures administratives et judiciaires. En fonction de la gravité des faits, une rupture immédiate du contrat pourrait également être envisagée.
- L'aide à domicile a un droit de retrait en cas de danger absolu elle est autorisée à quitter son poste.

APPEL TELEPHONIQUE

L'auxiliaire est autorisée à répondre aux appels lorsqu'il s'agit de la structure pour la gestion du service et pour les urgences familiales.

MESURE EN CAS DE MALTRAITANCE, NEGLIGENCE

Tous ces actes de violences exercé sur un bénéficiaire, qu'il soit le fait d'un membre du service ou d'un proche du bénéficiaire, est passible de condamnations pénales. La non-assistance à personne en danger et/ou la non-dénonciation d'actes de maltraitance, sont punissables. Il est rappelé que les intervenants à domicile sont tenus de dénoncer s'ils ont connaissance de cas de maltraitance.

En cas de maltraitance par des proches concernant des personnes adultes vulnérables prises en charge, les intervenants ou les responsables du service venant à connaître de telles situations sont amenés à saisir les autorités publiques, dans le cadre de la législation existante.

Les cas avérés ou pressentis de maltraitance ou de violence seront signalés par l'assistant(e) à domicile à la Directrice. Celle-ci s'engage à transmettre le signalement aux autorités compétentes : Conseil Départemental ou Procureur de la république

MESURE EN CAS D'URGENCE

Si le client connaît des problèmes de santé ou d'urgence au domicile, l'assistant(e) à domicile s'engage à prévenir la Société et également les services compétents dans les délais les plus courts (médecin, pompiers, SAMU, police, service des eaux, EDF-GDF etc.). À cet effet il est demandé au client ou son représentant d'établir une liste des numéros de téléphone à contacter en cas d'urgence, cette liste devra se trouver près du téléphone. En cas de porte close et en l'absence d'une réponse du client ou de la personne à prévenir en cas d'urgence consignée sur la fiche de mission, l'assistant(e) à domicile peut faire appel aux pompiers.

LITIGES RECLAMATIONS

- La structure est garante de la qualité du service assuré. Si malgré les précautions prises et le professionnalisme de nos salarié(e)s, le bénéficiaire venait à rencontrer un problème avec l'intervenant(e), il s'adressera à la Direction qui prendra les dispositions de nature à satisfaire le bénéficiaire.
L'ensemble des réclamations, des litiges, des conflits et des événements indésirables sont enregistrés, analysés. Après études de ces événements des solutions par des actions préventives ou correctives sont mis en œuvre pour une amélioration continuité de la qualité.
- En cas de litige, la structure étudiera avec le bénéficiaire ou son représentant les solutions possibles afin de rétablir un contexte satisfaisant.
- La structure s'engage à être à l'écoute du bénéficiaire et à prendre toutes les mesures de nature à permettre de gérer le conflit.
- Le bénéficiaire a la possibilité de faire appel à la personne qualifiée les coordonnées sont en annexe.
- Le bénéficiaire peut faire appel au médiateur de la consommation, 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 à la médiation.

ASSURANCE

RESPONSABILITE CIVILE

- La responsabilité civile d'Esprit Famille garantit les dommages aux tiers et aux personnes, occasionnés par les salariés, lors de leurs interventions à domicile.

Hormis en cas d'interventions hors présence du bénéficiaire, aucun recours ne sera possible en cas de déclaration après départ de l'intervenant(s). **Le dommage doit être déclaré le jour même en présence de l'intervenant.**

- L'accord de l'assurance de la structure est indispensable pour engager des frais de réparation. Les frais de réparation qui seraient engagés par le bénéficiaire sans accord écrit du prestataire ne pourront pas prétendre à un remboursement
- L'usure naturelle du matériel utilisé ne rentre pas dans le cadre d'objet détérioré.

ASSURANCE POUR LES DEPLACEMENTS ET TRANSPORT

Les employés sont couverts pour le transport de personnes et de biens utilisant leur véhicule personnel, mais uniquement dans le cadre de leur mission et exclusivement au profit des bénéficiaires, et non pour leurs proches.

LE DOSSIER ADMINISTRATIF

Un dossier administratif est constitué, il comprend les pièces suivantes :

LE CONTRAT DE PRESTATION ET DEVIS

Les documents sont signés par la personne ou son représentant légal. Le contrat établit les objectifs de la prise en charge, détaille les prestations offertes et leur coût. Un exemplaire est remis au bénéficiaire ou à son représentant.

LE PROJET D'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISE

Le projet d'accompagnement personnalisé (PAP), le bénéficiaire et le service co-définissent le projet d'accompagnement, les modalités de sa mise en œuvre et de son évaluation. Le PAP est réalisé en 2 exemplaires dont un pour le bénéficiaire.

LA PERSONNE DE CONFIANCE

Le formulaire informant le bénéficiaire sur son droit à la désignation d'une personne de confiance (au sens de l'article L1111-6 du code de la santé publique) pour la durée de l'accompagnement par le service.

« Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant, et qui sera consultée au cas où elle-même serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Cette désignation est faite par écrit. Elle est révocable à tout moment. Si le bénéficiaire le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions... »

Le service devra être prévenu de toute modification qui interviendrait dans cette désignation. La mention de cette personne de confiance est portée dans le dossier informatisé de prise en charge.

ACCES AU DOSSIER ET LA GESTION DE SES DONNEES

L'accès au dossier Dans le respect des procédures définies par la législation sur les droits des malades et la loi 2002-2, le bénéficiaire a un accès direct à l'ensemble de ces informations.

LES DONNÉES INFORMATISÉES

Le service dispose de moyens informatiques destinés à gérer plus facilement l'activité du service (recueil de données, ...). Les informations enregistrées sont réservées à l'usage du service concerné et ne peuvent être communiquées qu'aux organismes de tutelle.

Conformément aux articles 34 et suivants de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, toute personne peut obtenir communication, et le cas échéant, rectification ou suppression des informations la concernant, en faisant directement une demande par écrit auprès du service.

LA CONFIDENTIALITÉ

La Confidentialité est assurée aux bénéficiaires. L'ensemble des professionnels s'engage dans le cadre de ses missions à respecter cette confidentialité. La mise en œuvre d'un accompagnement suppose un partage d'informations entre les professionnels directement impliqués dans l'accompagnement d'un même bénéficiaire (prise de décision, continuité de l'accompagnement). Cet échange d'information doit être nécessaire et pertinent au regard des objectifs fixés, du rôle et du statut du professionnel concerné. Le bénéficiaire en est averti et peut s'y opposer.

TARIFS FACTURATIONS DES PRESTATIONS ET FACTURATION

Facturation

La facturation est établie sur la base de la fiche de présence signées ou des données issues du dispositif de télégestion.

La facture est établie dans la quinzaine du mois suivant, payable à Esprit Famille dans un délai de 10 jours, par prélèvement, Cêsu.

Frais de kilométrage

Les déplacements en voiture effectués lors des accompagnements avec ou sans les usagers donne lieu à une facturation.

Impayées

Les factures sont envoyées dans la quinzaine du mois suivant la prestation. Les délais de paiements non respectés feront l'objet d'une majoration qui s'applique sur le montant de la facture.

Les majorations appliquées et les frais de gestions seront appliqués selon les lois en vigueur, et le service transmet la dette au Trésor Public pour recouvrement.

Les retards de paiement peuvent entraîner l'interruption des interventions, la rupture du contrat sans préavis ou l'arrêt des prestations sans préavis.

Augmentation des tarifs

En janvier il est appliqué une augmentation des tarifs définie par un décret d'application de l'état.

Majoration des tarifs

Les prestations effectuées samedi, les dimanche et jours fériés sont majorées de 25 %, le 1^{er} mai et le 25 décembre sont majorées 100%.

Les dépassements et suppléments par rapport aux prestations initialement choisies seront facturés selon les tarifs du type de prestation réalisée.

Facturation des déplacements lors d'intervention en urgences

Les déplacements ou les interventions supplémentaires faites dans un cadre d'urgence, ou non prévues contractuellement, feront l'objet d'une facturation complémentaire selon les tarifs en vigueur.

FIN DE LA PRISE EN CHARGE ET FIN DE CONTRAT

- L'intervention de l'aide à domicile s'arrête à la date d'échéance de la prise en charge, ou en cas de : Prises en charge non servies pendant 3 mois sans nouvelles du bénéficiaire ou de son entourage (celles-ci prennent fin de fait),
- Entrée en établissement (EPHAD ou EHPA) un préavis d'un mois est accordé après notification.
- Non-respect des termes du contrat individuel de prise en charge, du règlement de fonctionnement (un préavis d'un mois est accordé après notification)
- 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.
- En cas de factures impayées, nous nous réservons le droit de rompre le contrat sans préavis
- En cas de tous manquement de respect envers le personnel intervenant et administratif. nous nous

réserveons le droit de rompre le contrat sans préavis.

- En cas de manquement du règlement de fonctionnement.

COLLECTE ET UTILISATION DES DONNEES PERSONNELS

Nous accordons une grande importance à la protection de la vie privée et des Données des usagers et des clients pour cela il est mis en place une charte des données personnelles. La charte des données personnelles est à la disposition de chacun, elle pose en toute transparence la politique interne de l'entreprise vis-à-vis des données personnelles transmises par le client : recueil des données, conditions et autorisations d'utilisation...

Respect du cadre réglementaire

Esprit Famille s'engage, dans le cadre de ses activités et conformément à la législation en vigueur :

- En France (Loi n° 78-017 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (dite Loi Informatique et Libertés)
- En Europe (Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du Traitement des Données à caractère personnel et à la libre circulation de ces Données (RGPD),

À assurer la protection, la confidentialité et la sécurité des Données à caractère personnel des personnes bénéficiant des services

Définition des données personnelles

L'expression de « données à caractère personnel » s'entend des informations qui permettent de vous identifier directement ou indirectement. Ces éléments ne seront recueillis que si vous y avez préalablement consenti.

Esprit Famille collecte et traite des données à caractère personnel des usagers, des employés pour l'organisation et le fonctionnement de la structure.

Les données collectées peuvent être traitées dans le cadre d'études statistiques d'analyse des besoins ou destinées à des études réalisées par les financeurs.

Destinataires des Données Personnelles

Les Données Personnelles collectées par Esprit Famille dans le cadre de la prise en charge et des prestations sont exclusivement destinées à Esprit Famille, et ne seront en aucun cas commercialisées ni louées à des tiers.

Toutefois, avec votre consentement les Données Personnelles pourront être transmises à l'éventuel partenaire sociaux pour la coordination des services à votre domicile et pour les besoins de fonctionnement du service proposé.

Conservation des Données Personnelles

Afin de respecter votre vie privée, vos Données Personnelles sont conservées selon la loi en vigueur du secteur sanitaire et social.

Sécurité des Données Personnelles

Pour garantir un respect optimal de votre vie privée, Esprit famille fait ses meilleurs efforts, en prenant toutes mesures appropriées, pour assurer la sécurité et la confidentialité de vos Données à caractère personnel en vue de les protéger contre toute perte, destruction accidentelle, altération et accès non autorisés.

Droit d'accès, de modification, de rectification, de portabilité, d'effacement

Esprit Famille garantie à ces clients le respect des droits prévus par la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée dite « Informatique et Libertés » et par le règlement (UE) n° 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des données personnelles, et particulièrement le droit pour les utilisateurs de décider et de contrôler les usages qui sont faits de leurs Données Personnelles.

Il est rappelé que, conformément aux dites réglementations, les utilisateurs disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement des Données à caractère personnel les concernant ou concernant leur(s) enfant(s) mineur(s), mais également un droit à la limitation du traitement.

Toute personne, y compris la personne ayant l'autorité parentale sur l'enfant mineur, peut également s'opposer, pour des motifs légitimes, à ce que des données à caractère personnel le concernant fassent l'objet du traitement mis en œuvre par Esprit famille.

Le droit d'opposition s'entend comme étant la possibilité offerte de s'opposer à ce que ses Données Personnelles soient utilisées à certaines fins mentionnées dans la collecte.

En application des articles L. 224-42-1 et suivants du code de la consommation, les clients disposent en toutes circonstances d'un droit de récupération de l'ensemble de leurs données, dans les conditions de l'article 20 du règlement (UE) n° 2016/679 du 27 avril 2016.

Les utilisateurs peuvent exercer l'ensemble de leurs droits par voie électronique en adressant leurs demandes à l'adresse suivante : esprit-famille-services.fr ou par voie postale, à l'adresse suivante : 65 avenue Jacques Douzans 31600 Muret.

De plus, pour mieux connaître leurs droits, les utilisateurs peuvent également consulter le site de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés en cliquant sur le lien suivant : <https://cnil.fr/>.

Transfert des données hors union européenne

Esprit famille ne procède à aucun transfert de données personnelles vers les pays non-membres de l'Union Européenne ni de l'Espace Économique Européen.

Droit applicable et recours

La présente politique de confidentialité est régie, interprétée et appliquée conformément au droit français. En cas de litige portant sur le traitement de ses Données Personnelles dans le cadre de de prestation de service d'aide à domicile, Esprit Famille s'engagent à rechercher préalablement et de bonne foi une solution amiable.

À défaut, les clients peuvent introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) ou saisir les tribunaux compétents.

INFORMATION EN MATIERE FISCALE

<https://www.economie.gouv.fr/particuliers/credit-impot-services-personne>

Le crédit d'impôt est égal à 50 % des dépenses effectivement supportées, retenues dans une limite d'un plafond annuel qui dépend de votre situation (voir ci-dessous), et qui peut être éventuellement majoré dans certains cas.

Cette déduction se transforme en Crédit d'impôt, si le foyer n'est pas, ou peu, imposable.

Limite de 12 000 € est majorée de 1 500 €

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

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

À savoir

Limite de 20 000 €

- lorsqu'un des membres du foyer est titulaire de la carte d'invalidité ou de la carte mobilité-inclusion mention « invalidité »,
- lorsqu'un des membres du foyer perçoit une pension d'invalidité de troisième catégorie ou le complément d'allocation d'éducation spéciale de l'enfant handicapé.

Notez que certaines prestations ouvrent droit à l'avantage fiscal dans des limites spécifiques

- 500 € par an et par foyer fiscal pour des dépenses relatives à des travaux de petit bricolage dits « homme toutes mains », la durée d'une intervention ne devant, en outre, pas excéder deux heures,
- 3 000 € par an et par foyer fiscal pour les dépenses relatives à l'assistance informatique et internet à domicile,
- 5 000 € par an et par foyer fiscal pour les dépenses relatives aux interventions de petits travaux de jardinage des particuliers.

Acompte du crédit impôt

Depuis le 1er janvier 2019, vous percevez un acompte, en janvier, d'un crédit d'impôt, égal à 60% du crédit d'impôt de l'année précédente ; solde versé en été, après la déclaration de revenus, qui permet de déclarer le montant des dépenses engagées l'année précédente, ouvrant droit au crédit d'impôt.

Crédit d'impôts instantané

Depuis le 1er septembre 2022, vous pouvez bénéficier du crédit d'impôts instantané vous permettant ainsi de ne plus faire l'avance du crédit d'impôt et de ne payer que 50% de votre facture.

Le crédit d'impôt instantané, n'est pas éligible aux bénéficiaires d'une aide publique (CARSAT, APA, PCH).

CHARTRE DES DROITS ET DES LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

Article 1 : Principe de non-discrimination Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination, en 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, 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, 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 difficulté, 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. 26

Article 8 : Droit à l'autonomie

Il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement, 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 renforcées. À cet égard, les relations avec l'association, 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 de 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. 27 Ses missions : Informer et aider les usagers des établissements, services sociaux ou médico-sociaux à faire valoir leurs droits ; Assurer un rôle de médiation, entre l'usager et l'établissement, ou le service, afin de trouver les solutions aux conflits qui peuvent les opposer ; Solliciter et signaler aux autorités compétentes, les difficultés liées à la tarification, à l'organisation de l'établissement, du service ou à une situation de maltraitance suspectée ou avérée.

EN CAS DE LITIGES

CONTACTER LA RESPONSABLE

Vous pouvez contacter directement La Directrice qui sera à votre écoute pour qui recueillera la réclamation, qui sera enregistré, analysée traitée afin de mettre en place des actions correctives ou préventives et trouver des solutions pour résoudre les problèmes vous donner des répons satisfaisants et rapide. La gestion des réclamations constitue un dispositif d'amélioration continue, pour renforcer la satisfaction et la qualité.

PERSONNES QUALIFIES

Qui peut faire appel à la personne qualifiée

Toute personne prise en charge par un établissement ou service social ou médico-social ou son représentant légal peut faire appel à une Personne Qualifiée (articles L 311-5 et L 312-1 du code de l'action sociale et des familles) en vue de l'aider à faire valoir ses droits

Les missions

La personne qualifiée accompagne l'usager ou son représentant légal afin de lui permettre de faire valoir ses droits :

- Le respect de la dignité, de l'intégrité, de la vie privée, de l'intimité et de la sécurité de l'usager.
- Le libre choix entre les prestations (accompagnement à domicile ou en établissement).
- La prise en charge ou l'accompagnement individualisé et de qualité, respectant un consentement éclairé.
- La confidentialité des données concernant l'usager.
- L'accès à l'information.
- L'information sur les droits fondamentaux, sur les protections particulières légales, contractuelles et les droits de recours dont l'usager bénéficie.
- La participation directe de l'usager ou avec l'aide de son représentant légal au projet d'accueil et d'accompagnement.
- La personne qualifiée peut également solliciter et signaler aux autorités les difficultés ou éventuelles situations de maltraitance identifiées.

Personnes qualifiées de la Haute Garonne

Messieurs Gagnaire,
Porta et Campa.
Madame Binot
Agence régional de santé (ARS)
10 chemin du raisin 31000 Toulouse
05 34 30 24 00
ars-oc-dd31-direction@ars.sante.fr

Pour contacter la personne qualifiée de son choix, le demandeur d'aide ou son représentant légal doit faire parvenir sa demande par courrier à l'adresse suivante

Agence Régionale de Santé Occitanie
Délégation Départementale de la Haute-Garonne
10 chemin du Raisin.
31 050 TOULOUSE CEDEX 09

MEDIATEUR DE LA CONSOMMATION

Pour faire appel au médiateur de la consommation, 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 à la médiation. il contactera l'association nationale des médiateurs (ANM), soit par courrier, en écrivant au 62 rue Tiquetonne 75002 Paris soit via leur site internet en remplissant le formulaire en ligne. www.anm-

TARIFS

Service à domicile
65 avenue Jacques Douzans
31600 Muret
05 61 41 98 37
06 65 74 21 22
Déclaration & Autorisation
SAP 512863093
Du 29/05/2014



Services aux personnes à domicile (NF 311)

www.marque-nf.com

Étude personnalisée et établissement d'un devis gratuit
Intervention en mode prestataire de service
Pas de frais de dossier, pas de frais d'adhésion
Tarifs des prestations au 1^{er} janvier 2026

AIDE A DOMICILE

Aide et accompagnement à la personne muret	31.43€ ttc / heure (HT 29.79€)
Aide et accompagnement à la personne hors muret	31.43€ ttc / heure (HT 29.79€)
Frais kilométrique pour l'accompagnement aux déplacements	1 € ttc/km (HT .95€)
Aide-ménagère Carsat	27.10€ ttc / heure (HT 24.64€)
Aide-ménagère CPAM	27.10€ ttc / heure (HT 24.64€)
Soin Palliatif	35€ ttc / heure (HT 31.82€)

AIDE À LA PERSONNE

Travaux ménagers	31.43€ ttc / heure (HT 29.79€)
Jardinage / bricolage	35 € ttc / heure (HT 29.17€)
Soutien scolaire	25 € ttc / heure (HT 22.75€)
Garde d'enfants	23.42 € ttc / heure (HT 21.39€)
Frais kilométrique pour l'accompagnement aux déplacements	1€ TTC/Km (HT .91€)

CONVENTIONNEMENTS

APA : Personnes Agées
PCH : Personnes Handicapées
CPAM : sortie hospitalisation et aide-ménagère – de 60 ans
CRAM /CARSAT : aide-ménagère et sortie d'hospitalisation + 60 ans
SOIN PALLIATIF : prise en charge sécurité sociale
MUTUELLE : sortie d'hospitalisation selon votre contrat d'assurance
CNRLACL : La retraite des fonctionnaires territoriaux et hospitaliers
MSA : Mutuelle sociale agricole

LES MODES DE REGLEMENTS

Virement Prélèvement

INFORMATIONS UTILES



15



17



18



112



05 61 77 74 47



114 urgences pour sourdes malentendant aphasique



3977 urgences maltraitance témoin ou victime

CONSENTEMENT DU PARTAGE D'INFORMATION ET DOSSIER MEDICAL

PARTAGE

¹Partage d'information entre professionnels de santé :

Toutes vos données sont centralisées et informatisées selon une procédure selon les règles de la protection des données. Toutes précautions utiles sont prises afin de préserver la sécurité des informations personnelles et, notamment, d'empêcher qu'elles soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès. Sous réserve d'accord de votre part, les informations contenues dans la base de données seront partagées par les professionnels vous prenant en charge. Les professionnels intervenant dans le traitement de vos données respectent votre vie privée et sont soumis au secret professionnel.

☐

Accepte le principe d'un partage d'informations entre les différents professionnels impliqués dans la prise en charge, dans le respect des règles déontologiques et de la confidentialité propres à chacun.

☐

Refuse le principe d'un partage d'informations entre les différents professionnels.

Dossier médical partagé :

Afin de faciliter la coordination des soins entre tous les professionnels de santé, notre structure s'engage dans le déploiement du Dossier Médical Partagé (DMP) et l'alimentation de la fiche liaison d'urgence.

Le DMP, véritable carnet de santé numérique, permet à tous les professionnels de santé d'accéder aux informations médicales et facilite votre prise en charge.

Notre structure a aujourd'hui à la capacité de créer, d'alimenter le DMP pour améliorer votre prise en charge. Ce document est essentiel pour la prise en charge de votre parent dans des situations d'urgence.

Si vous souhaitez néanmoins vous opposer à cette création, nous vous invitons à nous le faire savoir par écrit dans la huitaine qui suit la signature du contrat.

Fait à

Le

Signature

REPRESENTE(E) PAR UN TUTEUR, TUTELLE, CURATELLE, LE REPRESENTANT LEGAL

Nom de l'organisme ou du représentant légal

Nom /Prénom du signataire

Signature du représentant

ATTESTATION DE REMISE DU REGLEMENT LIVRET D'ACCUEIL

Je soussigné

Atteste avoir reçu le livret d'accueil et le règlement de fonctionnement.

Signature

¹ L'article L. 1110-4 du Code de la santé publique encadre le secret médical et le partage d'informations entre professionnels. Il prévoit que les informations médicales ne peuvent être partagées qu'avec le consentement de la personne, sauf exceptions légales (urgence, continuité des soins, etc.).