



13-15 boulevard Joffre-CS 85203  
54052 NANCY Cedex

Tél. 03 83 37 16 21 - Fax : 03 83 30 66 77  
adapa.nancy@wanadoo.fr

## Charte des droits et des libertés de la personne accueillie

(Arrêté du 8 septembre 2003)

### **Article 1<sup>er</sup> : 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 demandé ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits, 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 oeuvrant 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 et en veillant à sa compréhension, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement.
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.

L'association est également particulièrement attentive à la prévention et à la prise en charge de la maltraitance, ou situation pouvant mettre en danger physique ou psychologique la personne aidée.

La présence d'un responsable de secteur permet une relation **triangulaire**. Cette dernière permet une protection de la personne aidée et de l'intervenant en maintenant une distance professionnelle et en évitant d'éventuelles pratiques abusives.

### **Art 13 / Relations avec le personnel**

Les conditions de votre accompagnement ont été définies en votre présence et, si possible, de celle de vos proches et en tenant compte de vos besoins.

Le personnel bénéficie *régulièrement de stages de formation professionnelle* continue pour *répondre le mieux possible aux situations* de prise en charge difficiles dans l'intérêt des personnes aidées.

*Des réunions de travail* permettent également de *favoriser le travail d'équipe et d'échanger sur les différentes situations rencontrées* et les moyens pour *leur apporter la meilleure réponse possible* dans le respect de la personne et de son entourage.

Si toutefois, *vous constatez une mauvaise qualité de travail ou un manque de respect, vous devez en informer, par écrit et dans les meilleurs délais, votre Responsable de Secteurs.*

*Le changement de l'intervenant ne pourra être envisagé que suite à une demande écrite et précisant les motifs d'insatisfaction.*

Si *les salariés* du service vous doivent le meilleur accompagnement possible et le respect, il en est de même *du respect que vous devez avoir vis à vis d'eux et de leurs interventions.*

***Votre expression : L'Association est à votre écoute***

***Art 14 / Les Responsables et le Chef du Service d'Aide à Domicile***

Vos interlocuteurs privilégiés sont les Responsables de secteurs, placés sous la responsabilité du Chef du Service d'Aide à Domicile.

Vous pouvez les joindre par le biais de leurs lignes directes ou par le standard.

***Art 15 / Enquête de satisfaction***

*Votre participation à la vie et au fonctionnement du service est favorisée par le biais d'une enquête de satisfaction, réalisée **chaque année.***

## Art 16 / La personne qualifiée

***Si vous jugez que vos droits ne sont pas respectés*** et, qu'après avoir fait part de vos réclamations au Chef du Service d'Aide à Domicile qui tentera d'apporter des solutions ou des explications, vous jugez ***la situation non satisfaisante***, vous pourrez ***faire appel à une personne qualifiée***. Cette personne interviendra en tant que médiateur pour apporter une réponse satisfaisante au problème qui vous oppose à l'Association.

L'arrêté n° 5641 de 2007 pris conjointement par le préfet de Meurthe et Moselle et par le Président du conseil général fixe la liste des personnes qualifiées au sens de l'article L311.5 du code de l'action sociale et des familles auprès desquelles toute personne prise en charge par un établissement de personnes âgées ou de personnes handicapées ou son représentant légal peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits.

Cette liste sera communiquée à toute personne qui en fait la demande auprès de la direction de l'association.

## Urgences ou situations exceptionnelles

### Art 17 / Urgences

***Du fait de notre responsabilité dans le cadre de votre sécurité, nous pouvons être amenés,*** par l'intermédiaire des intervenants ou des Responsables de secteurs, et si aucun de vos proches n'a pu être contacté, ***à prévenir les urgences ou un professionnel compétent***, si nous jugeons que la situation dans laquelle vous vous trouvez réclame leur intervention.

## Sécurité des biens et personnes / Assurance

### Art 18 / Faits de violence sur autrui

Les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires : ***l'aide peut être interrompue si la personne ou son entourage présente de l'agressivité physique ou verbale vis à vis d'un intervenant.***

Même sous tutelle ou curatelle, les personnes sont responsables civilement et pénalement. ***Tout acte de violence de la part d'un usager ou d'un de ses proches sera signalé par écrit au Directeur de l'Association.***

En ce qui concerne des ***faits de maltraitance physique ou verbale à votre rencontre*** : si un intervenant réalise ses prestations en dehors des marques de respect qui vous sont dues, ***vous devez contacter le Chef du Service d'Aide à Domicile qui fera en sorte d'intervenir le plus rapidement possible.***

Un numéro est à votre disposition pour tout signalement de maltraitance : ALMA  
LORRAINE 54 Maltraitance des Personnes Agées

03.83.32.12.34

En cas de ***disparition d'objets ou d'argent*** à votre domicile et si vous pensez que l'aide à domicile puisse être mise en cause, vous devez également contacter le ***chef du personnel*** Si la situation le justifie, un dépôt de plainte pour vol devra alors être déposé par vos soins.

#### Art 19 / Les clés

***En règle générale, le personnel n'est pas autorisé à détenir les clés de votre domicile.***

***Dans certains cas particuliers (personne alitée, grabataire, sourde...), cette interdiction peut être levée.***

***Un courrier devra alors être envoyé à l'Association, nous informant que le(s) salarié(s) dispose(nt) des clés de votre domicile.***

#### Art 20 / Responsabilité civile - Conduite à tenir en cas de dégradations ou de bris d'objets

La responsabilité civile des aides à domicile est couverte par une assurance. En cas de sinistre, signalez-le par courrier à l'Association en joignant la facture d'achat initial du matériel ou de l'objet concerné. Comme dans toute assurance, les remboursements de sinistre tiennent compte de la ***vétusté*** des matériels ou des objets.

