



L'art de prendre soin

Livret d'accueil



www.adar44.com

Sommaire

L'ADAR et vous

Notre histoire, nos valeurs	4
Organigramme	6
Où nous trouver ?.....	7
Nos services d'aide à domicile	8
Prestataire, mandataire... ou les deux !	11
Recueillir vos avis et s'adapter.....	11

Au Quotidien

Mon domicile, un lieu de travail.....	12
Des intervenants formés et qualifiés.....	14
Ce que votre intervenant peut faire à domicile	16
Facturation et aides financières	18
Vos outils.....	19

Vos droits - Annexes

Règlement de fonctionnement.....	20
Principes éthiques.....	23
Données personnelles et secret professionnel	24
Chartes des droits et libertés de la personne aidée	24
En cas de litige	26
Désignation de personne de confiance	27

Cahier de liaison



02 40 16 90 05
relationclient@adar44.com,
www.adar44.com
29 rue Jules Verne, 44700 Orvault
Association loi 1901
- autorisée par le Conseil
Départemental de Loire-Atlantique
depuis le 12/05/05,
3 Quai Ceineray, CS 94109, 44041
Nantes Cedex 1.
- autorisée par le Conseil
Départemental de Maine-et-Loire
jusqu'au 29/06/2027,
48 Boulevard du Marechal Foch
49100 Angers.
Directrice de la publication :
Audrey Dufeu
Rédaction, coordination éditoriale
et graphique : Solène Job
Conception graphique :
Theo van Markwijk
Impression : La Contemporaine,
© photos, illustrations, infographies :
ADAR, Geoffrey Arnoldy,
Theo van Markwijk, FREEPIK.

Bienvenue à l'ADAR !

Vous êtes bénéficiaire du service de l'ADAR qui place l'humain au cœur de ses actions.

Vous avez choisi notre association historique du secteur de l'Économie Sociale et Solidaire aux valeurs humaines fortes et engagée sur le territoire auprès des pouvoirs publics depuis plus de 50 ans, et nous vous remercions de la confiance que vous nous témoignez.

Nos professionnels à domicile vous accompagneront et vous soutiendront au quotidien tout au long de votre parcours de vie tout en entretenant votre bien-être et vous permettant de rester acteur de votre vie et de vos envies.

Bienvenue à l'ADAR, vous pouvez compter sur nous !

Notre histoire, nos valeurs

En 1973, des citoyens engagés créent l'ADAR pour accompagner les personnes avançant en âge et se retrouvant parfois isolées. D'une action localisée sur Saint-Nazaire, Nantes et Ancenis, l'association s'est développée et professionnalisée pour être aujourd'hui la première association de services à domicile du département, présente sur l'ensemble des villes de Loire-Atlantique.

L'ADAR a une raison d'être : accompagner les personnes âgées, fragilisées par la maladie ou porteuse d'un handicap pour affirmer leur projet de vie à domicile.

Nous agissons sans but lucratif et dans une logique d'intérêt général, en ville comme en milieu rural, sans distinctions sociales.

Nos actions s'appuient sur des valeurs socles :

Le respect

En respectant chaque personne dans sa dignité, sa liberté, ses droits, ses choix, sa citoyenneté et son identité singulière.

La bientraitance

En respectant le projet de vie de la personne aidée, ses besoins et le choix de son lieu de vie.

En développant des bonnes pratiques professionnelles.

L'équité

En permettant à l'ensemble des bénéficiaires d'accéder à une réponse adaptée à leurs besoins, avec pour objectif principal l'épanouissement de la personne, quel que soit son lieu de vie.

La démocratie

En associant administrateurs, bénéficiaires et leurs familles (dont les représentants des usagers), salariés, bénévoles, partenaires, dans une relation de confiance.

La solidarité

En agissant, avec les partenaires associatifs, pour des financements mutualisés pour permettre à chacun, suivant ses besoins, de bénéficier d'un accompagnement personnalisé à domicile.

En contribuant activement à une économie sociale et solidaire orientée vers l'intérêt général ou collectif.

Chiffres clés
en 2024 :

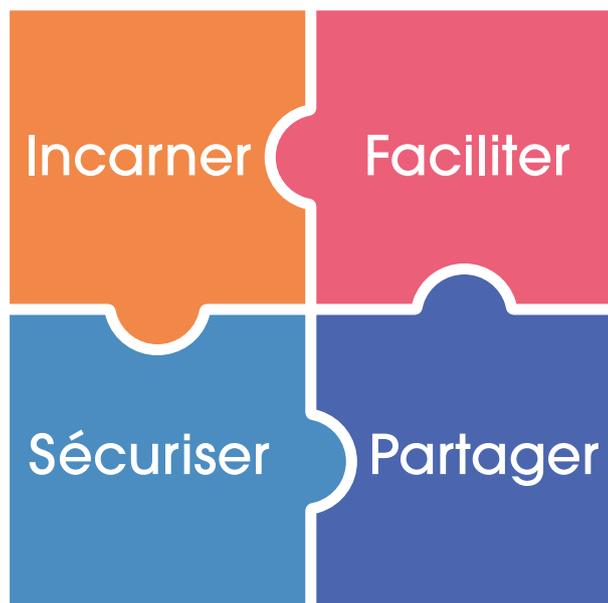
12 500 bénéficiaires
accompagnés sur
l'année

1,2 millions
d'heures d'intervention

95% des usagers
satisfaits de nos services

1 360 salariés

Nos 4 principes d'action



Une association participative

L'ADAR est une association qui mobilise des citoyens (adhérents, administrateurs, bénévoles, salariés) autour d'un projet commun contribuant à une société plus solidaire et humaniste .

Etre adhérent à l'ADAR vous permet de participer à la vie de l'association :

- Droit de vote à l'Assemblée Générale annuelle
- Participation aux Comités des Usagers avec les missions suivantes :
 - Partage des résultats des enquêtes de satisfaction,
 - Avis sur le fonctionnement, l'organisation et sur le projet de service,
 - Analyse des réclamations et propositions d'amélioration de service.

Au-delà de l'expression, il s'agit de promouvoir et de coconstruire une dynamique participative en associant les usagers aux décisions globales prises à leur égard.

N'hésitez pas à prendre contact pour toute information sur comitedesusagers@adar44.com.

Un acteur du médico-social

L'ADAR travaille étroitement avec les acteurs du secteur médical (hôpitaux, médecins...) et médico-social (infirmiers, CLIC, CCAS, Ephad...). Notre association est un maillon essentiel dans la coordination des parcours de soins et d'accompagnement à domicile.

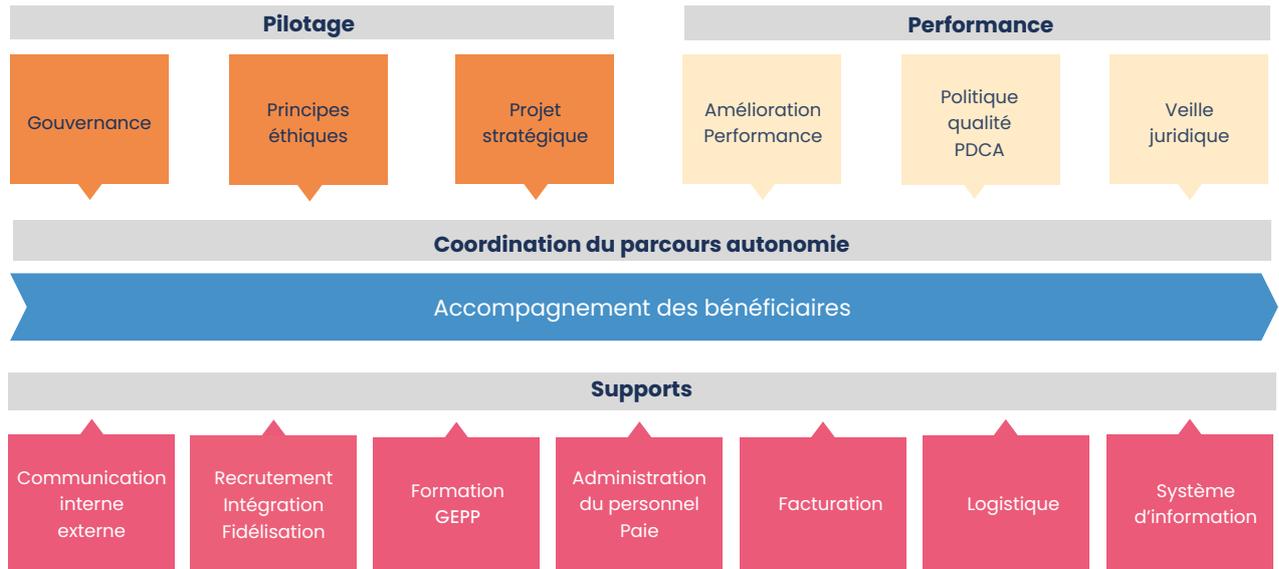
A ce titre, l'ADAR est contributeur sur "Mon Espace Santé" et utilise également la Messagerie de Santé Sécurisée. MSSanté est un espace de confiance au sein duquel les professionnels habilités s'échangent par mail des données de santé de manière dématérialisée en toute sécurité.

Organigramme

Le Conseil d'Administration est exclusivement composé de bénévoles. Il définit les grandes orientations politiques de notre association.

La Direction Générale organise la mise en œuvre stratégique et opérationnelle des décisions.

Les équipes d'encadrement terrain, chargées du pilotage en antenne, sont appuyées par les équipes administratives du siège.



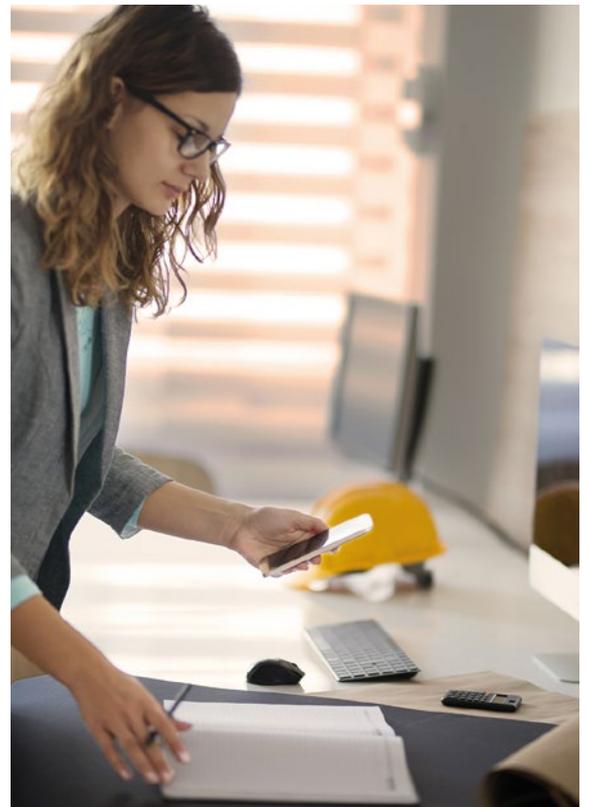
Le coordinateur

Le Coordinateur des Parcours Autonomie (CPA) est votre interlocuteur principal et référent pour l'organisation du service.

Il assure l'encadrement de l'équipe à votre service, le suivi qualité ainsi que la coordination avec l'entourage et les autres intervenants à domicile. Vous pouvez le contacter pour toute demande concernant :

- la mise en place du service, le suivi de la prestation, le contrat ...
- l'évolution de vos besoins et des nouvelles demandes.

Il est à votre écoute !

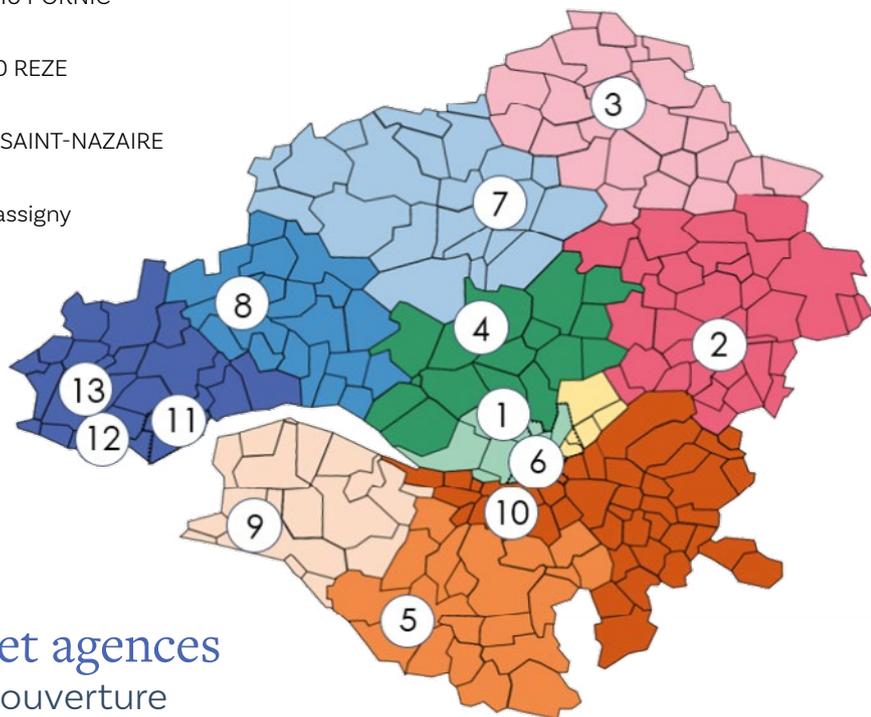


Où nous trouver ?

L'ADAR est présente et intervient sur tout le département de Loire-Atlantique.

Les équipes sont organisées en antenne puis en secteur, pour plus de proximité et un pilotage de l'activité en adéquation avec les spécificités du territoire.

1. **Siège social ADAR**
29 Rue Jules Verne - BP119 44703 ORVAULT Cedex
2. **Antenne d'Ancenis**
Espace Corail, 76 Avenue Francis Robert 44150 ANCENIS
3. **Antenne de Châteaubriant**
38 Rue du 11 Novembre 44110 CHÂTEAUBRIANT
4. **Antenne d'Héric**
15 rue de l'océan 44810 HÉRIC
5. **Antenne de Machecoul Saint-Même**
411 boulevard des Docteurs Ménager 44270 MACHECOUL
6. **Antenne de Nantes**
9 allée Duguay Trouin 44000 NANTES
7. **Antenne de Nozay**
2 Route de Nort sur Erdre 44170 NOZAY
8. **Antenne de Pontchâteau**
5 allée du marché 44160 PONTCHÂTEAU
9. **Antenne de Pornic**
4 Rue du Dr Auguste Guilmin 44210 PORNIC
10. **Antenne de Rezé**
44 Avenue de la Libération 44400 REZE
11. **Antenne de Saint-Nazaire**
7 Rue de l'Étoile du Matin 44600 SAINT-NAZAIRE
12. **Agence de La Baule**
202 Avenue du M^{al} de Lattre de Tassigny
44500 LA BAULE-ESCOUBLAC
13. **Agence de Guérande**
14 Avenue Auguste Flaubert
44350 GUERANDE



13 antennes et agences
permettent une couverture
de l'ensemble du département

Découpage en **57** secteurs
pour plus de proximité

Nos services d'aide à domicile

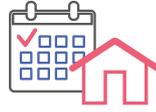
Une seule association pour un accompagnement global 24h sur 24, 7 jours sur 7.



Demande
à l'ADAR44



Réponse
sous 48h



Rendez-vous
à domicile



Devis



Mise en place
du service

Votre vie quotidienne

Entretien du logement et du linge

L'entretien du logement ou du linge par un intervenant extérieur est souvent le premier vecteur de prévention de la perte d'autonomie. Nos équipes interviennent pour l'entretien courant de votre domicile : ménage, gestion du linge, changement des draps...

Courses et aide pour les repas

Nous vous proposons de faire vos courses et préparer vos repas en compagnie d'une aide à domicile pour retrouver l'envie de cuisiner et de manger sainement et sereinement.

Ainsi, nous vous accompagnons pour :

- aller dans vos commerces habituels,
- préparer une liste de courses adaptée à vos envies que l'intervenant ira acheter,
- réaliser des repas équilibrés, adaptés à votre régime alimentaire et partager des recettes.

Le trajet peut se faire avec le véhicule de l'intervenant, en transport en commun ou à pied. L'intervenant sécurise et prévient d'éventuelles chutes sur le trajet. Cela permet également d'avoir une activité physique dans un cadre sécurisant.

Accompagnement véhiculé

Si vous ne pouvez vous déplacer, nous vous invitons à vous rapprocher de votre banque pour mettre en place un système de paiement sécurisé.

Nos intervenants peuvent vous accompagner en voiture pour tous vos déplacements :

- Courses (voir ci-dessus),
- Rendez-vous médicaux ou administratifs,
- Sorties culturelles et de loisirs...

Dans ce cas, vous serez doté d'un badge spécifique « Courses et accompagnement » qui permettra de comptabiliser les kilomètres parcourus. Ceux-ci seront facturés au tarif en vigueur.

Aide administrative

Avec la digitalisation des procédures administratives, il arrive parfois que vous vous sentiez dépassé. Nous sommes disponibles et notre personnel est formé pour vous soutenir dans vos démarches administratives :

- la gestion du courrier et classement des documents,
- l'établissement de commandes en ligne (courses, cadeaux, par exemple)
- la rédaction ou la compréhension de certains documents.



Votre autonomie

Toilette et soins d'hygiène

Essentielle pour l'estime de soi, les soins d'hygiène et de bien être sont toujours possibles en cas de perte d'autonomie. Les réponses en besoins d'aide peuvent varier selon l'évaluation :

- soins esthétiques : crème cosmétique, coiffure, maquillage, rasage électrique,
- simple présence dans la salle de bain pendant la douche ou aide ponctuelle pour le dos par exemple,
- toilette plus complexe dans la douche / baignoire ou au lavabo,
- toilette au lit.

Dans certains cas, il peut être nécessaire de prévoir un aménagement de la salle de bain : siège de douche, barres de maintien, voire remplacement de la baignoire par une douche.

Aide au lever et au coucher

Le besoin d'aide au lever et au coucher peut être consécutif à une perte d'autonomie définitive ou être ponctuel, dans le cadre d'une convalescence, ou suite à une chute par exemple.

Pour une aide optimale et confortable, l'équipement au domicile doit être adapté : drap de glisse, lit médicalisé, verticalisateur, fauteuil roulant...

Ce matériel peut être prescrit par le médecin et pris en charge par la sécurité sociale.

Garde de jour et de nuit

Quand le besoin d'aide est plus présent, il arrive parfois qu'un accompagnement tout au long de la journée ou de la nuit soit nécessaire. Les équipes de l'adar et son service mandataire peuvent assurer une présence renforcée et prendre soin de vos proches : présence de jour comme de nuit, mais aussi aide aux actes essentiels du quotidien ou aide humaine (lever, coucher, toilette...). Nos intervenants veillent également sur l'évolution de la maladie et alertent si besoin.



Sorties d'hôpital

Après une hospitalisation ou un séjour en maison de repos, le retour à la maison est parfois précipité et non préparé.

Notre service « Auxi'R » d'aide au retour à la maison met en place des prestations dans un délai record pour vous assurer une sortie sereine : consolidation du parcours, préparation du logement, courses et repas, aide à la toilette, etc.

Au bout de quelques semaines, si le besoin est toujours présent, nous organiserons la mise en place un planning de prestations régulières et adaptées.

Lien social et Loisirs

Sorties culturelles et promenades

En voiture, à pied ou en transport en commun, nos équipes peuvent proposer de l'accompagnement pour de simples balades ou pour des sorties adaptées aux envies de chacun : musée, exposition, visite de parc animalier, sorties au restaurant... Une véritable parenthèse de bien-être !

Jeux et activités manuelles

Nos intervenants sont formés aux méthodes de stimulation cognitive et peuvent intervenir pour des jeux ou des activités manuelles.

Ce service permet d'apporter une distraction et de retrouver le plaisir d'une activité abandonnée à regret ou encore inexplorée !

Ateliers collectifs

En petit groupe d'une dizaine de personnes ou en individuel, nous proposons des animations et ateliers : travaux manuels, techniques d'automassage, gym douce, sorties en extérieur... il y en a pour tous les goûts ! Chacun s'y retrouve avec plaisir, permettant de maintenir le lien social essentiel.



Aide au répit

Votre proche ou votre conjoint est une personne fragile. Votre engagement à ses côtés vous demande beaucoup d'énergie physique mais aussi psychologique.

Pour rester en bonne forme et l'entourer au mieux, autorisez-vous un peu de répit.

Nos équipes veilleront sur votre proche pendant que vous prenez du temps pour vous.

Au Nord de l'estuaire de la Loire, nous intervenons notamment en partenariat avec l'association « Alfa répit » pour des prestations gratuites et un accompagnement sur mesure. Une prise en charge similaire est aussi proposée sur la ville de Nantes ou en Sud-Loire.

Vers l'aide et le soin

L'ADAR travaille en partenariat avec de nombreux **Services de Soins Infirmiers à domicile** (SSIAD).

Les équipes se connaissent bien et interviennent souvent en binôme pour des situations complexes. Cela permet une prise en charge renforcée et de meilleures conditions de travail pour les intervenants.

Le saviez-vous ?

L'ADAR s'est engagée auprès de l'UDAF et de l'association l'Envolée de la Chrysalide pour accompagner au quotidien des personnes en situation de handicap au sein d'**habitats inclusifs partagés**.

Prestataire, mandataire... ou les deux !

En fonction de votre besoin, de vos envies et de votre budget, vous pouvez choisir nos services sous le mode prestataire, mandataire... ou les deux !

L'ADAR peut vous proposer les deux modes de fonctionnement. Des offres complémentaires adaptées aux besoins de chacun :

	Mode Prestataire Prestations directes à domicile	Mode Mandataire Aide à la fonction d'employeur
Comment ça marche ? Qui est responsable du salarié ? (droit du travail)	L'ADAR est employeur des intervenants et gère tout de A à Z	VOUS être l'employeur de votre intervenant et l'ADAR vous aide et vous conseille
Qui choisit l'intervenant à domicile ?	L'ADAR, plusieurs intervenants peuvent venir travailler chez vous	VOUS avec l'aide de l'ADAR
Qui choisit les jours et horaires de travail ?	VOUS et l'ADAR ensemble	VOUS
Interventions 7 jours sur 7 en journée (y compris week-end et jours fériés)	OUI	OUI
Gardes de nuit	NON	OUI
Qui fait les papiers ? (gestion administrative)	L'ADAR	L'ADAR
Qui paye l'intervenant ?	L'ADAR	VOUS
L'état peut rembourser la moitié du tarif (crédit d'impôts) ?	OUI	OUI

Recueillir vos avis et s'adapter

A chaque étape de votre accompagnement, nous prenons en compte vos souhaits et adaptons notre prestation à vos besoins :

- 1^{ère} évaluation de vos besoins avant la mise en place de nos services. C'est l'occasion de rédiger le "Projet d'Accompagnement Personnalisé" du futur bénéficiaire.
- Bilan à la fin du premier mois de services pour nous assurer que vous êtes satisfait de nos services.
- Une fois par an nous ferons une nouvelle visite à votre domicile en vue d'améliorer la qualité des interventions et de mettre à jour notre réponse à vos besoins.

Tout au long de votre accompagnement, votre interlocuteur privilégié est le Coordinateur des parcours autonomie de votre secteur mais vous pouvez également communiquer avec les équipes du siège par téléphone ou via l'adresse mail relationclient@adar44.com

Enquêtes de satisfaction

Pour mesurer et suivre la qualité de nos services, des enquêtes de satisfaction seront réalisées tous les ans :

1. auprès d'un échantillon de l'ensemble des bénéficiaires,
2. auprès de tous les bénéficiaires ayant une adresse mail renseignée.

Mon domicile, un lieu de travail

Vous faites appel à un service d'Aide à domicile, votre logement devient le lieu de travail du salarié le temps de l'intervention.

Vos actions pour rendre votre domicile plus sûr : mettez à disposition des intervenants à domicile du matériel fonctionnel, en bon état.

Le saviez-vous ?

L'ADAR est assurée pour les dommages qui pourraient être causés à l'occasion des interventions au domicile du bénéficiaire.

(voir annexe)

Les postures de travail

peuvent causer des douleurs articulaires et musculaires

- Aspirateur (sans fils dénudés), avec un manche télescopique et qui soit facile d'accès.
- Balai avec seau essoreur.
- Table à repasser réglable en hauteur.



Les produits d'entretien

peuvent provoquer des brûlures et des intoxications, des maladies respiratoires, des yeux et de la peau.



- Utilisez des produits « verts » respectueux de la santé et de l'environnement (vinaigre blanc, bicarbonate de soude, savon noir).
- Conservez les produits ménagers dans leur emballage d'origine.

- Demandez conseil aux intervenants.

Évitez les produits comportant des pictogrammes de danger.



En cas de fortes chaleurs

certaines missions peuvent être source d'épuisement, ménagez votre intervenant

- Autorisez des pauses
- Mettez de l'eau fraîche à disposition
- Évitez ou limitez les activités physiques ou calorifères : vitres, aspirateur, repassage



Les chutes de plain-pied et de hauteur

peuvent entraîner des fractures, des entorses et des traumatismes graves.

- Facilitez la circulation dans votre logement et désencombrez les pièces.
- Supprimez ou fixez les tapis avec de l'adhésif double face.
- Maintenez un éclairage suffisant.
- Pour le nettoyage des vitres, proposez des raclettes avec manche télescopique ou un escabeau stable et en bon état (3 marches maximum).

Les animaux domestiques

peuvent agresser, mordre, griffer, contaminer, faire tomber. Certaines personnes peuvent être allergiques ou anxieuses.

- Isolez vos animaux pendant l'intervention, avant l'arrivée de l'intervenant et jusqu'à son départ du logement.



Les caméras

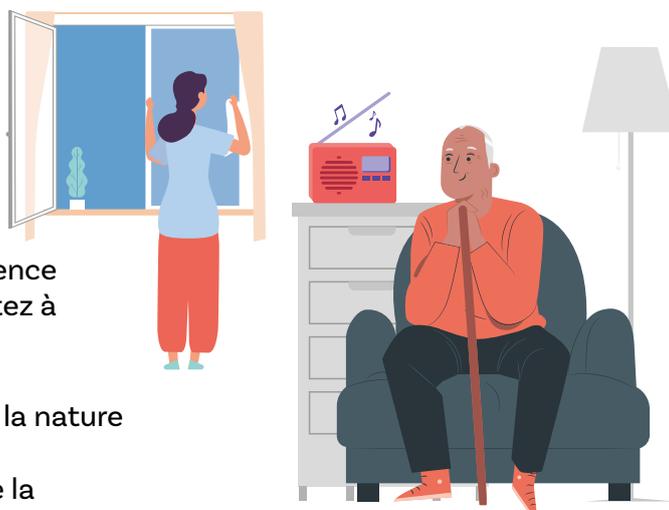
nuisent au droit à l'image

- Les caméras doivent être signalées et ne devront pas servir à filmer les salariés en permanence pendant son intervention.
- Elles devront être désactivées à sa demande.

L'environnement de travail

peut causer des problèmes de santé, entraîner des troubles auditifs et des maux de tête.

- Ne fumez pas à votre domicile en présence de l'intervenant à domicile ou bien sortez à l'extérieur.
- Aérez et laissez aérer votre logement.
- Maintenez une température adaptée à la nature de l'intervention.
- Baissez le volume de la télévision ou de la musique le temps de l'intervention.



Des intervenants formés et qualifiés

Plus de 1 300 intervenants accompagnent chaque jour nos bénéficiaires. Les missions, plus ou moins complexes, nécessitent des niveaux de qualification différents et adaptés aux situations. C'est donc une équipe plurielle qui peut intervenir à votre domicile selon les besoins.

Un parcours d'intégration de 40h

L'ADAR recrute régulièrement des aides à domicile, avec ou sans expérience. Le métier est exigeant et demande aux intervenants de trouver leur place au sein de l'équipe. L'intégration est donc essentielle pour bien appréhender les différents aspects du métier et du domicile.

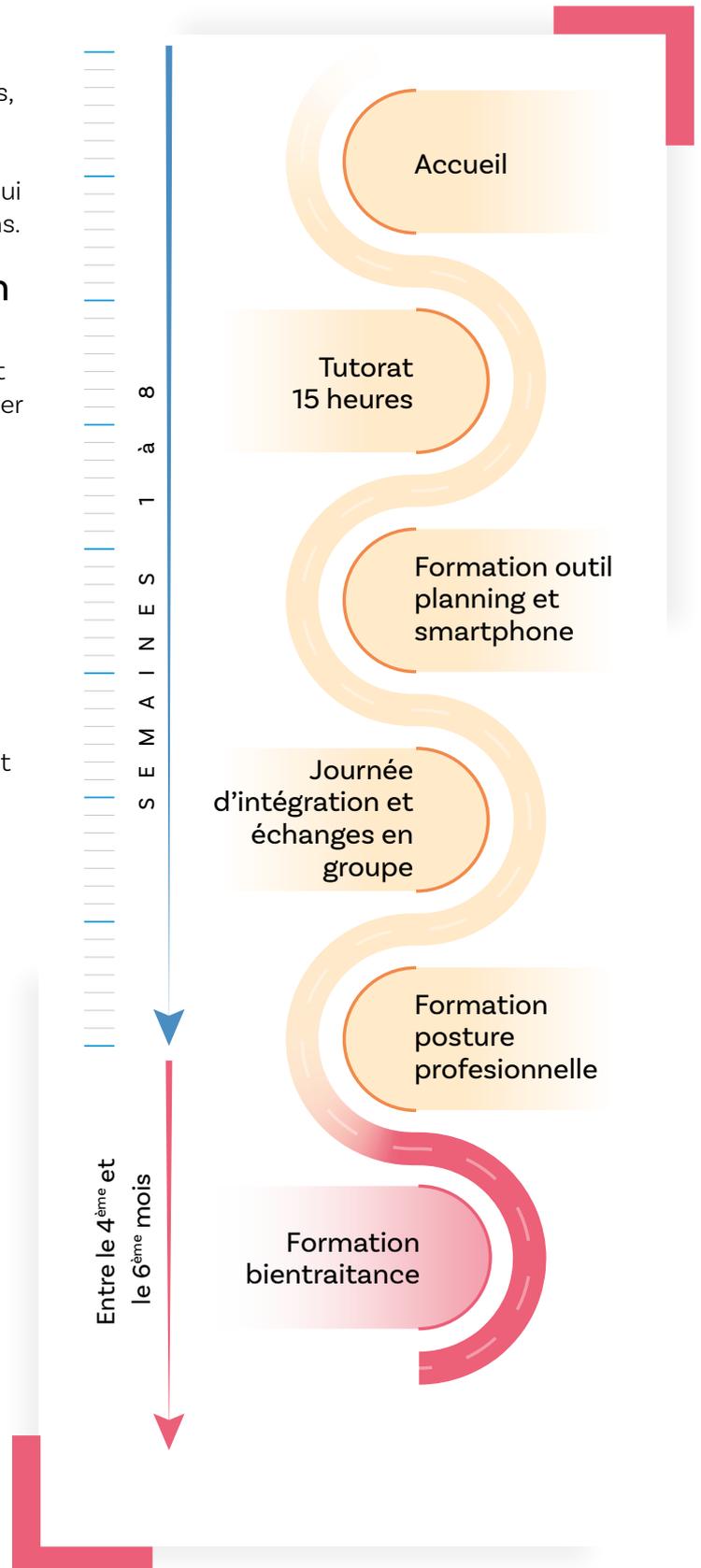
Des compétences évolutives

L'ADAR peut s'appuyer sur un centre de formation intégré qui permet de faire évoluer les salariés et d'adapter leurs compétences aux besoins des bénéficiaires.

De nombreuses formations sont proposées tout au long du parcours à l'ADAR, allant de la plus essentielle à la plus complexe.

Quelques exemples de formation :

- > Entretien du linge et repassage
- > Equilibre alimentaire
- > Hygiène corporelle
- > Maladies neurodégénératives
- > Sensibilisation au handicap
- > Pathologies cancéreuses
- > Soins palliatifs / Fin de vie et deuil
- > Premiers secours PSC1



La bientraitance, l'affaire de tous

La bientraitance et la prévention de la maltraitance sont au cœur des missions de l'ADAR.

Nos salariés sont tous sensibilisés à la bientraitance et depuis 2021, tous les nouveaux embauchés doivent impérativement valider une formation spécifique dans les 6 mois suivants leur arrivée.

Cela permet de :

- cerner les enjeux de la bientraitance et promouvoir sa mise en œuvre au quotidien en cohérence avec les "Recommandations des Bonnes Pratiques Professionnelles",
- définir ce qu'est la maltraitance, ce qu'elle recouvre, et d'être garant de bonnes pratiques,
- identifier les situations à risque et les conduites à tenir en cas de maltraitance avérée.

Des salariés équipés pour travailler

À l'ADAR, nous veillons à la qualité de vie au travail de nos intervenants. C'est pourquoi nous investissons pour leur confort et pour un meilleur service :

- des équipements individuels de protection (EPI) : gants, masques, sur-chaussures...
- des véhicules de fonction ou de service pour certains salariés,
- une flotte neuve de smartphones professionnels permettant un accès facilité aux fonctionnalités essentielles à leur mission : badgeage, fiche de missions, messagerie interne pour échanger facilement entre collègues, répertoire téléphonique professionnel...



Utilisation du téléphone

Si vous voyez votre intervenant utiliser son téléphone, dites-vous qu'il est très probablement en train de coordonner votre prise en charge ou celle d'un autre usager. La bienveillance est également de rigueur dans ce sens.

Diversité et respect

La motivation et l'envie de bien faire son travail sont essentielles dans notre dynamique de recrutement. Nous sommes animés par une attention commune et bienveillante envers nos bénéficiaires. De même, nous attendons de nos clients une attitude respectueuse et non discriminante à l'égard des salariés à domicile.

L'ADAR garantit ainsi la protection de ses salariés, notamment vis-à-vis du harcèlement et de toutes formes de discrimination (physique, sociale, sexiste...). Les situations sont rapidement analysées et des mesures prises pour les protéger. Dans certains cas, cela peut aller jusqu'à l'arrêt de la prestation.

Ce que votre intervenant peut faire à domicile

Afin d'assurer un maximum de sécurité pour vous-même et nos salariés, voici un mémo des missions autorisées ou non.

	Ce que votre intervenant peut faire (en fonction de sa qualification : aide à domicile ou auxiliaire de vie)
ALIMENTATION	<ul style="list-style-type: none"> - Aider à la prise des repas - Préparer les repas
HYGIÈNE	<ul style="list-style-type: none"> - Raser avec un rasoir électrique - Faire une toilette si c'est un acte de la vie quotidienne - Limer les ongles - Faire une toilette au lit après validation de votre Coordinateur - Faire un change si besoin
SOINS	<ul style="list-style-type: none"> - Instiller des gouttes oculaires ou nasales non médicamenteuses - Aider à la prise de médicaments déjà préparés par le médecin, infirmier ou la famille - Remettre une lunette à oxygène - Vider une poche urinaire - Mettre des bas de contention
TRANSFERT	<ul style="list-style-type: none"> - Effectuer un transfert si l'état de la personne et le matériel le permettent - Guider la personne tombée à terre pour qu'elle se relève d'elle-même, (si elle n'y arrive pas, l'intervenant devra appeler un aidant ou les secours)
ENTRETIEN DU LOGEMENT	<ul style="list-style-type: none"> - Travailler en hauteur à l'aide d'un marche pied ou d'un escabeau en bon état (max. 3 marches) - Faire quelques vitres par intervention (1 grande ou 2 petites et pas toutes les semaines !) - Faire un entretien courant du logement - Le bénéficiaire doit : s'assurer d'avoir les produits nécessaires et du matériel adapté (voir recommandations sur le cahier de liaison)
ELECTRICITE	
COURSES	<ul style="list-style-type: none"> - Faire les courses du quotidien - Récupérer les courses au drive
ANIMAUX	<ul style="list-style-type: none"> - Demander voire exiger (selon le danger) d'isoler les animaux lors de l'intervention



Nos salariés ne pourront intervenir que si le matériel adéquat est disponible (voir «Nos recommandations» dans la partie «Cahier de liaison»)

Ce que votre intervenant **ne peut pas** faire

- Brancher / manipuler une sonde gastrique

- Couper les ongles
- Raser avec un rasoir manuel

Effectuer des actes infirmiers :

- Poser des bandes de contention
- Poser des dispositifs transcutanés
- Administrer des suppositoires
- Appliquer une crème médicamenteuse
- Préparer des médicaments
- Perfuser
- Faire un lavement évacuateur
- Poser et déposer une lunette à oxygène
- Faire un soin de plaie
- Changer une poche de stomie
- Ramasser des aiguilles d'insuline

- Relever une personne tombée à terre qui n'arrive pas à se relever seule

- Travailler avec du matériel défectueux, en mauvais état
- Travailler avec des produits avec symbole de dangers sans protection adaptée
- Monter sur une chaise, une table, un plan de travail, une échelle...
- Déplacer des meubles lourds et le gros électroménager
- Retourner des matelas seul
- Lessiver les murs

- Changer une ampoule
- Intervenir sur une installation électrique

- Porter des charges lourdes

- Travailler en présences d'animaux agressifs ou ayant des parasites

Facturation et aide financières

Quand suis-je facturé ?

Afin de procéder aux vérifications nécessaires, vous êtes facturé le mois suivant la prestation et payez le mois d'après.

Exemple

Vous avez une prestation de l'ADAR en septembre



Vous recevez votre facture en octobre



Vous paierez en novembre



Délai de prévenance :

En cas d'absence, veuillez respecter le délai de prévenance prévu dans le contrat / DIPEC sous peine d'être facturé des heures non travaillées au tarif complet

Vos moyens de paiement

Nous acceptons les paiements par chèque, cesu, virement ou prélèvement. Votre mode de paiement est indiqué sur votre facture (recto ou verso).

Crédit d'impôts :

50 % des sommes versées pour des services à la personne («reste à charge») ouvrent droit à un crédit d'impôt, selon la législation en vigueur.

Simplifier et alléger ses factures

Quand on a plusieurs prestataires à domicile, la gestion administrative peut s'avérer chronophage. Pour vous simplifier la vie, l'ADAR propose plusieurs solutions aux personnes disposant d'une connexion Internet :

→ Pour ne plus avoir les factures qui s'accumulent sur la table de salle à manger ou s'égarant

Choisissez la facture électronique

Vous recevez une notification par email et les factures sont mises à disposition sur votre espace client ADAR.

Vous pouvez alors les visionner chaque mois et payez comme d'habitude.

Comment procéder ? Une simple case à cocher pour choisir la dématérialisation dans votre Espace client en ligne (modifier votre « Profil »)

→ Pour ne plus oublier les règlements
Mettez en place le prélèvement automatique

Le montant de votre facture est directement prélevé une quinzaine de jours après la mise à disposition de votre facture en ligne. Vous pouvez alors contester d'éventuelles anomalies avant le prélèvement mais notre service facturation reste bien évidemment à l'écoute pour toute erreur constatée ultérieurement.

Comment mettre en place le prélèvement ? Contactez notre service Facturation.

→ Pour réduire le montant à payer chaque mois

Optez pour l'Avance Immédiate du Crédit d'Impôt (AICI)

Destinée aux usagers payant le tarif complet, l'AICI peut très simplement être mise en place par l'ADAR. Résultat : l'URSSAF vous prélève directement 50% de la facture, et c'est tout ! Comme son nom l'indique, le crédit d'impôts est immédiat et vous n'avez pas besoin d'attendre l'année suivante pour récupérer les sommes engagées.

Comment mettre en place l'AICI ? Contactez notre service Facturation.

Aides financières

En tant que titulaire de l'agrément qualité, autorisé par le Conseil Départemental du Loire-Atlantique, notre association est conventionnée avec la plupart des caisses de retraite et mutuelles et vous permet de bénéficier, sous conditions, d'aides financières :

- Aide Personnalisée à l'Autonomie (APA),
- Action sociale des caisses de retraite (dont la CARSAT) et des mutuelles,

- Prestation de Compensation du Handicap (PCH) adulte et enfant,
- aide de la CPAM pour les personnes en soins palliatifs.

Pour toute information sur les prises en charge, contactez votre Coordinateur des Parcours Autonomie.

Vos outils

Le badge de télégestion

Indispensable à la bonne gestion de votre contrat, il permet de calculer les heures effectuées à votre domicile. Ce badge est placé dans un endroit discret mais facilement accessible. L'intervenant doit badger avec son téléphone à son arrivée et lors de son départ.

En cas d'absence ou de dysfonctionnement, les intervenants doivent utiliser votre téléphone fixe pour appeler un numéro gratuit et valider à distance leurs heures. En dernier recours, vous pourriez être amené à signer une petite fiche.

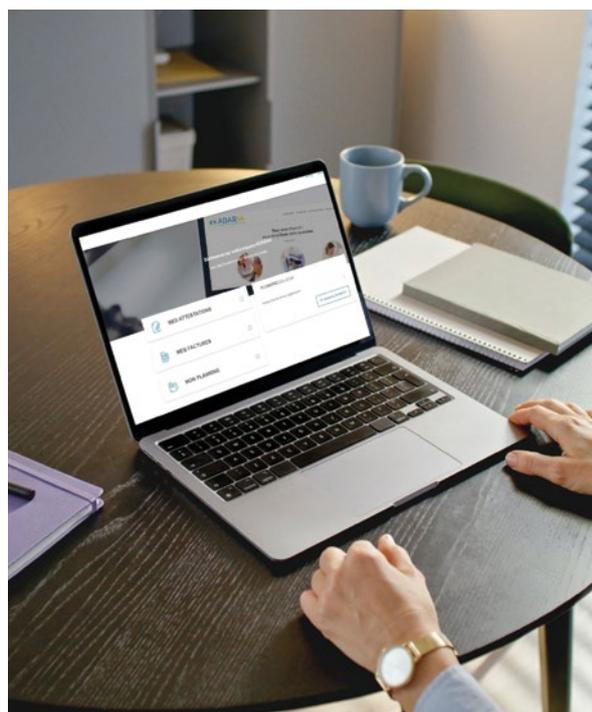
L'espace client

Vous disposez d'un espace personnel numérique. Rendez-vous sur notre site Internet www.adar44.com pour y accéder.

Vous y retrouverez :

-  Votre planning **actualisé**
-  Vos factures (possibilité de dématérialiser votre facture en modifiant votre « profil »)
-  Vos attestations fiscales
-  Des documents utiles et actualités

Votre identifiant figure sur vos factures et votre code vous est envoyé par courrier.



Trait d'Union, votre gazette trimestrielle

au format papier ou mail

Vous y retrouverez les dernières informations de notre association, ainsi que des sujets sur nos services, la prévention et des portraits d'intervenants.

Règlement de fonctionnement

Conformément à l'article L. 311-7 du CASF, le règlement de fonctionnement a pour objectif de définir les droits et les obligations du service et des bénéficiaires. Dans ce cadre, il rappelle les dispositions d'ordre général et permanent qui permettent de connaître les principes qui régissent la vie du service ainsi que les modalités pratiques d'organisation et de fonctionnement tout en respectant les libertés individuelles.

Ce règlement de fonctionnement a été adopté par l'ADAR, après consultation des instances représentatives du personnel le 17/12/2024 et des représentants des bénéficiaires le 26/06/2025. Ce règlement de fonctionnement s'applique à l'ensemble de l'ADAR. Il s'applique à tous les clients et salariés de l'ADAR.

La communication concernant le présent règlement sera effectuée avec le livret d'accueil et mis à disposition dans l'espace extranet.

Le présent règlement est révisé chaque fois que nécessaire, ou au minimum tous les 5 ans.

Droits et obligations des deux parties

L'ADAR s'engage à :

- Réaliser un accompagnement au quotidien par une écoute, un conseil, une information et un dialogue permanents ;
- Réaliser un encadrement de terrain veillant à un comportement éthique, bienveillant, et respectueux du secret professionnel de la part des personnels de l'association ;
- Réévaluer périodiquement les besoins du bénéficiaire qui permettra de réajuster le rythme et la nature des interventions, ainsi que le projet d'accompagnement personnalisé ;
- Se coordonner avec l'entourage et les autres professionnels qui interviennent chez les bénéficiaires.
- Assurer un respect vigilant du bénéficiaire, de son mode de vie, de sa dignité, de son environnement ;
- S'adapter à chaque situation en respectant les croyances, convictions et opinions ;
- Ne recevoir aucun don ou legs, ni délégation de pouvoir sur les avoirs, biens ou droits, tout dépôt de fonds, bijoux ou valeurs, ni contracter d'emprunt auprès du bénéficiaire ;
- N'accepter les clés du logement du bénéficiaire qu'avec l'accord écrit de celui-ci (ou celui du référent familial) et l'accord du Coordinateur de l'aide à domicile. Pendant ses absences, pour congés ou autres motifs, l'intervenant(e) doit remettre les clés au Coordinateur de l'Aide à Domicile ;
- Respecter une juste distance et posture professionnelle, ainsi que le secret professionnel.

Le bénéficiaire s'engage à :

- Avoir un comportement respectueux à l'égard des salariés de l'ADAR, et n'effectuer aucune distinction entre les salariés sur le fondement de leur origine, de leur sexe, de leur situation de famille, de leur grossesse, de leur apparence physique, de la particulière vulnérabilité résultant de leur situation économique, apparente ou connue de son auteur, de leur patronyme, de leur lieu de résidence, de leur état de santé, de leur perte d'autonomie, de leur handicap, de leurs caractéristiques génétiques, de leurs mœurs, de leur orientation sexuelle, de leur identité de genre, de leur âge, de leurs opinions politiques, de leurs activités syndicales, etc¹.
- Respecter le cadre des missions professionnelles confiées aux intervenants : le travail de l'intervenant(e) est déterminé avec le bénéficiaire par le cadre ou le Coordinateur de l'Aide à Domicile en fonction de ses besoins identifiés et contractualisés. Tous les soins à caractère médical sont exclus des interventions (ex : préparation de médicaments, pansements...). L'intervenant(e) ne peut pas exécuter de travaux nécessitant l'intervention d'un corps de métier spécialisé tels que le lessivage des plafonds, le nettoyage des caves ou greniers et le décapage des parquets ou des terrasses (liste non exhaustive). En cas de doute, le bénéficiaire peut consulter le Coordinateur de l'Aide à Domicile.
- Respecter les horaires : en cas d'absence prévisible de la part du bénéficiaire, celui-ci doit avertir les services de l'ADAR de tout départ et retour et de toute absence pour assurer la continuité du service, selon les conditions citées au DIPEC.
- Mettre à l'écart tout animal de compagnie, pendant la durée des interventions, de sorte qu'il ne puisse pas représenter de danger pour l'intervenant. L'ADAR se réserve le droit de ne pas intervenir sur le salarié est en danger.
- Payer dans sa totalité toute heure d'intervention facturée (sauf situations spécifiques stipulées dans le DIPEC).
- Si l'intervenant(e) ne se présente pas aux heures prévues, le bénéficiaire doit prévenir le Coordinateur de l'Aide à Domicile, au-delà de 15 minutes de retard.

¹ dans le respect des articles 225-1 à 4 du code pénal

Modalités concrètes d'exercice des droits

L'ADAR garantit :

- Le respect de la dignité, de la vie privée, de l'intimité et de la sécurité du bénéficiaire ;
- Le libre choix entre les prestations adaptées qui sont offertes au bénéficiaire dans le cadre du service d'aide à domicile ;
- Une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant son développement, son autonomie et son insertion sociale, adaptés à son âge et à ses besoins. En effet, toute décision doit être prise en recherchant le consentement libre et éclairé. L'ADAR recherche le consentement en informant le bénéficiaire sur les modalités d'organisation du service et en veillant à sa bonne compréhension.
- La liberté d'aller et venir est une liberté fondamentale, rappelée par la loi ASV au travers de l'article L. 311-3 du CASF. Ainsi, l'ADAR se refuse d'enfermer la personne à clé à son domicile, l'en empêchant de sortir de son propre chef, sauf si le bénéficiaire a été reconnu incapable par une décision de justice et qu'un ordre du juge des tutelles autorise cette restriction de la liberté d'aller et venir.
- La participation directe du bénéficiaire à la conception et à la mise en œuvre du Projet d'Accompagnement Personnalisé qui le concerne.
- La possibilité, pour le bénéficiaire, de désigner une personne référente de son entourage ou une personne de confiance. Cette personne assure le lien privilégié avec le service. La mission de cette personne est de garantir le respect des souhaits du bénéficiaire.

Modalités de participation des bénéficiaires

La participation des bénéficiaires à la vie associative est assurée par :

- Une invitation à l'Assemblée Générale annuelle pour les adhérents ;
- Une enquête de satisfaction annuelle pour les bénéficiaires selon des règles d'échantillonnage définies ;
- L'invitation à participer aux instances de participations créées par l'ADAR (Comités Des Usagers et Conseils Consultatifs des Usagers) ;
- L'invitation à participer aux publications générales de l'ADAR vers les bénéficiaires via différents médias (Journal papier, réseaux sociaux...).

Conditions de mise en place et déroulement des prestations

Conformément au DIPEC, l'ADAR met, au service du bénéficiaire, une équipe d'intervenants dédiée afin d'assurer les prestations prévues. En cas de refus de remplacement proposé moins de 72 heures avant l'intervention prévue, le bénéficiaire s'engage à régler le coût inhérent à ladite intervention au tarif en vigueur. L'ADAR informe le bénéficiaire de tout changement de jour, d'horaire ou d'intervenant. Les interventions de week-end et jours fériés sont sécurisées par une astreinte d'encadrement et d'intervenant. Les éléments relatifs à son organisation sont transmis aux bénéficiaires concernés ainsi qu'à l'ensemble du personnel.

Conditions d'intervention les dimanches et jours fériés

Les interventions des dimanches et jours fériés sont dédiées à l'aide humaine.

Les horaires seront fixés en tenant compte de l'ensemble des besoins du bénéficiaire et des nécessités d'organisation du service. Ces horaires seront réguliers, dans la mesure du possible. L'ADAR peut être amenée à aménager la durée des interventions initialement prévues selon les contraintes du service.

Modalités de rétablissement des prestations après une interruption

En cas d'interruption de service (ex : hospitalisation temporaire), l'ADAR peut prendre contact avec les partenaires et l'entourage du bénéficiaire afin d'anticiper le retour de la personne et la remise en place des interventions.

Au-delà d'un mois d'interruption, l'ADAR ne garantit plus le rythme et les horaires d'interventions tels qu'ils étaient organisés avant l'interruption.

Dispositions relatives aux déplacements, aux transports

Dans le cas où le salarié dispose d'un véhicule : un accompagnement véhiculé peut être proposé, dans le cadre du dispositif « courses et accompagnement ».

Dans le cas où le bénéficiaire demanderait à l'intervenant à domicile d'utiliser le propre véhicule du bénéficiaire pendant l'intervention, l'assurance automobile de ce dernier doit couvrir ce risque et le contrôle technique doit être à jour.

Mesures relatives à la sécurité des personnes et des biens et à la prise en compte des faits de violence sur autrui et de maltraitance

Sécurité des personnes et des biens

En cas de bris ou détérioration survenu chez le bénéficiaire du fait de l'intervenant, le bénéficiaire doit immédiatement informer le Coordinateur de l'Aide à Domicile en vue d'une déclaration éventuelle auprès de l'assureur de l'association qui évaluera le préjudice.

Le bénéficiaire doit mettre à disposition de l'intervenant(e) à domicile les produits et matériels adaptés (notamment produits d'entretien, produits d'hygiène, linge propre, balai espagnol ou plat, balai, escabeau...) en bon état de fonctionnement afin d'assurer des interventions en toute sécurité pour le bénéficiaire comme pour l'intervenant(e) à domicile.

Lors des interventions à domicile, afin d'éviter tous risques infectieux, chimiques ou allergiques et conformément aux prescriptions de la médecine du travail, chaque intervenant(e) doit impérativement porter des gants de ménage ou des gants jetables (pour les prestations d'aide humaine), ainsi que la blouse fournie par l'association.

Lors des interventions à domicile, afin d'éviter le risque lié au tabagisme passif et conformément au Code du travail, le bénéficiaire s'engage à ne pas fumer en présence de l'intervenant à domicile et à assurer une ventilation suffisante de son domicile.

Ne pas faire appel à l'intervenant en dehors des interventions.

Prévention de la violence et de la maltraitance

Les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires.

Les obligations en matière de signalement de situations de maltraitance sont les suivantes :

- Le législateur protège toute personne vulnérable contre de tels agissements et il fait obligation à quiconque en ayant eu connaissance d'en informer les autorités judiciaires ou administratives sous peine de sanctions pour «non-assistance à personne en danger»².
- Les personnes dénonçant les faits de violence sur autrui dont ils sont témoins dans l'exercice de leur fonction bénéficient de mesures de protection légale. En cas de suspicion de maltraitance, l'intervenant à domicile doit systématiquement contacter le Coordinateur de l'Aide à Domicile afin que les mesures adaptées soient mises en œuvre conformément à la procédure interne et au protocole de signalement d'adulte vulnérable établi par le département

Cas d'urgence ou situations exceptionnelles

En cas de nécessité, il est proposé au bénéficiaire des modifications d'intervention telles que les horaires de passage ou changements de professionnel lorsqu'un remplacement en urgence est nécessaire (ex : événement imprévu rendant nécessaire une adaptation du planning...).

Dans les situations complexes, l'ADAR se réserve le droit de planifier des interventions en binôme ou avec un autre service, le temps nécessaire à l'exécution d'une nouvelle évaluation par les référents gérontologiques du Conseil départemental.

Dans les situations d'urgence : en cas d'absence anormale de réponse au domicile et en l'absence de réponse de la personne référente, l'ADAR peut faire intervenir les services de secours, dont le coût éventuel d'intervention sera à la charge du bénéficiaire.

Dans les situations d'urgence médicale : les professionnels peuvent contacter le médecin traitant ou le SAMU.

² Article 434-3 du code pénal

Principes éthiques

Les principes éthiques du secteur affirment que l'utilisateur est une personne, quels que soient sa situation, son état de santé physique ou psychique, son niveau d'intégration sociale.

Ces principes commandent une attitude générale de respect envers l'utilisateur. Elle implique réserve et discrétion pour tout membre de l'entité et à tout moment de la prestation de service.

Cette attitude se décline en prenant en compte l'éventail des droits de l'utilisateur, à savoir :

- le respect de la personne, de ses droits civiques, de ses opinions et convictions notamment
- politiques, et de ses croyances religieuses ;
- le respect de son espace de vie privée, de son intimité, de son intégrité, de sa dignité, de ses biens ;
- le respect de sa culture, de son choix de vie et de son projet de vie quand il est formulé ;
- le respect de la confidentialité des informations confiées à l'entité ;
- le droit au libre accès aux informations contenues dans son dossier et leur éventuelle rectification.

LADAR garantit la protection du personnel notamment vis-à-vis du harcèlement ou de toutes formes de discrimination.

L'ADAR s'assure que l'ensemble de ces principes éthiques est :

- retranscrit et diffusé sous une forme adaptée aux usagers et au personnel de l'entité ;
- mis en œuvre par l'ensemble du personnel.

L'ADAR s'engage à inscrire son action dans un cadre lui permettant de veiller à :

l'application opérationnelle de ses principes éthiques ;

- des conditions propices à l'écoute et à l'expression de l'utilisateur ;
- une transparence du contenu et/ou des objectifs de l'intervention pour l'utilisateur, afin de garantir à tout moment sa compréhension, son consentement éclairé et son libre choix, tout en tenant compte des décisions de justice et des mesures de protection judiciaire ;
- une approche globale et coordonnée lorsque la situation le nécessite ;
- l'élaboration d'une prestation individualisée par une implication et une participation de l'utilisateur et /ou de son représentant légal ;
- un ajustement continu de la prestation aux besoins et attentes de l'utilisateur ;
- une juste distance professionnelle visant à éviter autant une relation excessivement centrée sur la technicité qu'une relation excessivement centrée sur l'affectivité ;
- une sécurité des personnes à travers une relation protégeant à la fois l'utilisateur d'éventuelles pratiques non satisfaisantes ou malveillantes, et protégeant l'intervenant de toute situation à risques.

Données personnelles et secret professionnel

Dans le cadre de votre contrat, l'ADAR sera amenée à avoir accès à des données personnelles. Celles-ci seront traitées en conformité avec le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), comme indiqué dans le DIPEC.

L'intervention à domicile, dans l'intimité des personnes, exige également une obligation de secret de la part des professionnels. Le partage d'information sert strictement à l'accompagnement personnalisé des bénéficiaires. Les professionnels de l'ADAR sont autorisés à partager l'information, y compris les données à caractère médicales, uniquement au sein de l'équipe, et sur des outils sécurisés. Le partage auprès des partenaires est encadré. Tout autre partage est interdit.

Chartes des droits et libertés de la personne aidée

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 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, 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

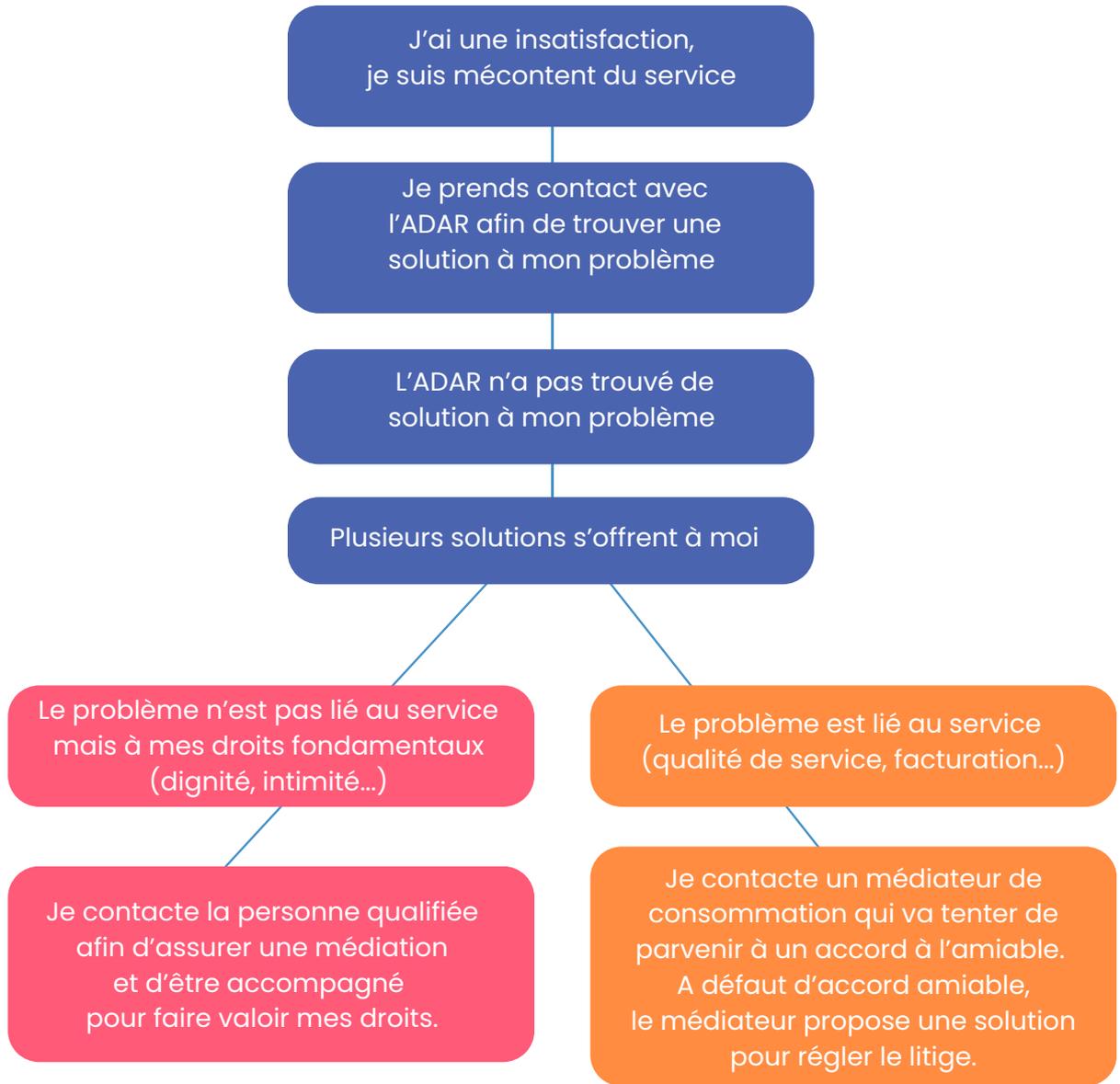
Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite des représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, 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.

En cas de litige

Médiateur et personne qualifiée



@ DAUT-reclamationsEIG@loire-atlantique.fr
 ✉ Conseil Départemental de Loire-Atlantique
 Direction autonomie
 Service offre médicos-sociale
 3 quai Ceineray - CS 94109
 44041 Nantes Cedex 1
 ☎ 02 28 20 29 45

🌐 www.anm-conso.com, rubrique "Particuliers"
 ✉ ANM Conso
 2 rue de Colmar
 94300 Vincennes
 ☎ 01 58 64 00 05

