



Net Chez-Moi Services

Vivez mieux votre temps



Livret d'accueil



Net Chez-Moi Services

19 rue Girard - 93100 Montreuil

Tél. : 01 41 02 36 62 / 01 48 58 64 04 / 06 47 66 61 20

E-mail : net.cmservices@free.fr - Web : www.netcmservices.fr

Agrément Qualité n° SAP493716401



Table des Matières

Chapitre I : Présentation de notre structure

Historique	p 3
Administration	p 3
Localisation de nos bureaux et contacts	p 3
L'organigramme de Net. Chez-Moi Services	p 4

Chapitre II : Notre Offre de service

Horaires d'ouverture	p 5
Accueil téléphonique	p 5
Horaires et jours du Service d'intervention	p 5
Permanence ou astreinte	p 5
Fermeture annuelle	p 5
Activités relevant de notre domaine de compétence	p 5
Notre gestion individualisée des demandes	p 6
Les modalités d'intervention	p 9

Chapitre III : Le Règlement de fonctionnement

Garantie des droits et libertés individuels des personnes aidées	p 10
Garantie de la continuité des services	p 10
Les Garanties aux bénéficiaires	p 11

Chapitre IV : Le règlement intérieur

Les mesures d'hygiène et de sécurité	p 12
Prévention des accidents de travail et maladie professionnelles	p 13
Discipline	p 14
Le droit des bénéficiaires	p 14
Le des assistantes de vies	p 14
Maltraitance	p 15
Le contrôle de qualité	p 15

Chapitre V : Charte des Droits et Libertés de la Personne Aidée

La charte des droits et libertés de la personne aidée	p 16
L'engagement de l'intervenant	p 19
Engagement de la personne aidée	p 19



Présentation de notre structure

1. Historique

L'association Net. Chez-Moi Services a été créée en Avril 2007. En octobre 2007, elle a obtenu l'agrément qualité par le Préfet de la Seine-Saint-Denis. Au début, sa zone d'intervention ne comprenait que le département du 93 avant de s'élargir à Paris (75), aux Hauts-de-Seine (92) et au Val de Marne (94). Elle fonctionne sur l'esprit de la solidarité et de la responsabilité sociale envers tous ses adhérents : personnes handicapées, personnes âgées et malades. L'association veille à ce que ces administrateurs, les cadres intermédiaires et son personnel intervenant à domicile ne perdent pas de vue ces valeurs dont est inspirée sa politique d'action... Agissant ainsi, Net Chez-Moi Services démontre qu'elle est, avant tout, une association solidaire et non seulement guidée par la recherche du lucre.

2. Administration

Elle est dirigée par un conseil d'administration composé des membres fondateurs de l'association. Ils assurent sa gestion morale et veillent à la régularité et à la légalité de son fonctionnement général. Le CA, présidé par Mr DEGUI, est composé de membres bénévoles. Pour raison de meilleure accessibilité, le siège social a été transféré au 19, rue Girard 93100 Montreuil dans un local neuf et adéquat. Nom du directeur : M. Patrice AGBO. Il assure, sous le contrôle du CA, la gestion administrative, commerciale, sociale et comptable de l'association. Le secrétariat est tenu par une employée qualifiée pour ce poste. Elle assure la coordination des interventions et des intervenants auprès des bénéficiaires. Elle est placée sous l'autorité du directeur. Une autre employée, responsable de secteur, travaille en étroite collaboration avec la secrétaire. L'effectif de l'association est en ce moment fluctuant au gré de la conjoncture. Ils sont tous titulaires d'un contrat de travail à durée indéterminée.

3. Localisation de nos bureaux et contacts

19 rue Girard
93100 Montreuil
Tél. : 01 41 02 36 62
01 48 58 64 04
06 47 66 61 20

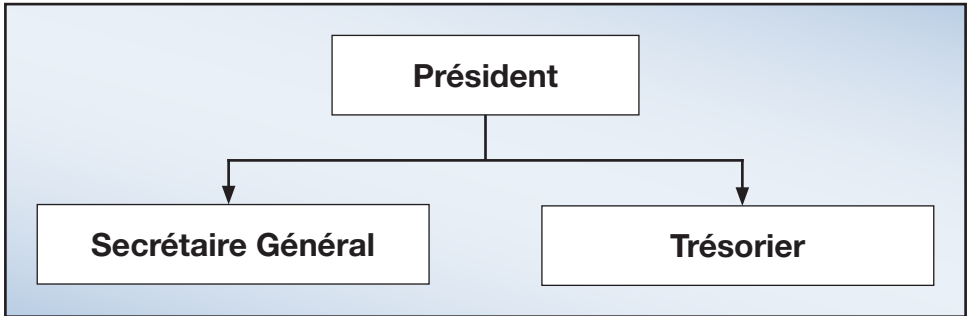
E-mail : net.cmservices@free.fr
Web : www.netcmservices.fr



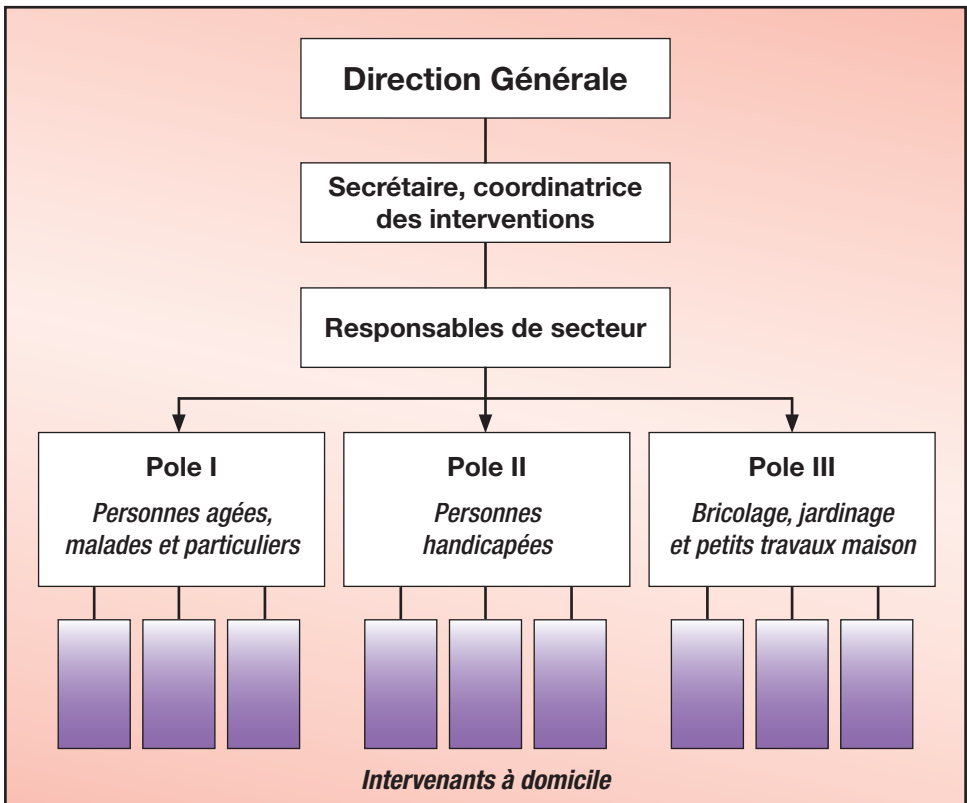


4. L'organigramme de Net. Chez-Moi Services

Gestion morale : le Bureau et le CA



Gestion économique et financière





Notre Offre de service

1. Horaires d'ouverture

L'équipe de Net. Chez Moi Services est à votre disposition de 9 heures à 12 heures (le matin), puis de 13 heures 30 à 17 heures 30 (l'après-midi) du lundi au vendredi et de 9 heures à 14 heures le samedi.

2. Accueil téléphonique

Du lundi au samedi, un accueil téléphonique personnalisé est assuré, soit 6 jours / 7. Tous nos numéros de téléphone sont donc communiqués aux bénéficiaires et aux acteurs sociaux de l'administration locale et départementale par le biais des documents qui émanent de nous (courriers, prospectus, devis, contrats et factures...).

3. Horaires et jours du Service d'intervention

Nous intervenons à partir de 2 heures minimum. La continuité des interventions est assurée, 7 jours/7 de 7 h30 à 21 h, et au-delà pour une intervention de garde malades 24 h/24 h.

4. Permanence ou astreinte

Pendant les heures de fermeture (pauses déjeuner, samedis après-midi, dimanche et férié), elle se fait sous la forme suivante : téléphone portable (06 47 66 61 20) ouvert à tout moment.

5. Fermeture annuelle

L'association n'a pas de fermeture annuelle. Notre zone d'intervention autorisée couvre l'ensemble des communes des quatre départements suivants : Paris (75), Hauts-de-Seine (92), Seine-Saint-Denis (93) et Val de Marne (94).

6. Activités relevant de notre domaine de compétence

Nos activités intéressent toute personne ou toute famille qui, du fait de son âge, de son état de santé, de son handicap ou de toute autre cause, ont besoin de se faire aider dans les actes quotidiens par une tierce personne de façon permanente ou ponctuelle.



Net. Chez- Moi Services propose aux bénéficiaires, en prestataire comme en mandataire, les services suivants :

- Entretien de la maison et travaux ménagers ;
- Petits travaux de jardinage ;
- Préparation de repas à domicile, y compris le temps passé aux commissions ;
- Assistance aux personnes âgées de 60 ans et plus ;
- Assistance aux autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile, à l'exception des actes de soins relevant d'actes médicaux ;
- Garde malade à l'exclusion des soins ;
- Prestation de conduite d'un véhicule personnel des personnes dépendantes, du domicile au travail, sur le lieu de vacances, pour les démarches administratives ;
- Accompagnement des personnes âgées ou handicapées en dehors de leur domicile (promenades, transports, actes de la vie courante) ;
- Assistance administrative à domicile.

L'association a actuellement plus d'interventions en prestataire qu'en mandataire. Mais des efforts sont déployés pour accroître l'activité mandataire.

Quelle que soit la formule retenue, les services qui vous sont rendus par nos intervenants sont identiques. Votre satisfaction demeure notre préoccupation au quotidien.

7. Notre gestion individualisée des demandes

Lorsque nous recevons votre demande, nous nous préoccupons de bien la cerner et de la comprendre afin de personnaliser notre offre de prestations. Pour se faire, une évaluation de vos besoins s'impose à travers les modalités suivantes :

- a)** Nous effectuons une visite à domicile avant toute prise en charge pour apprécier avec vous (bénéficiaire) ou avec votre représentant :
- Le degré d'autonomie (plan d'aide élaboré par une équipe spécialisée) ;
 - L'état du domicile ;
 - Le milieu social et culturel du bénéficiaire ;
 - Vos exigences et souhaits ;
 - Le temps, les moyens et les compétences qu'on doit mobiliser à votre service ;
 - Le coût et les démarches de son potentiel financement.
- b)** La nécessité d'élaborer une fiche de proposition individualisée d'intervention (P2I) : qui mentionnera toutes les informations relatives à votre demande et à votre état, ainsi que celles relatives à d'autres intervenants sur le même sujet. Après l'évaluation de votre demande à votre domicile, un devis gratuit détaillé est émis.



Ce devis reprend les éléments définis (durée, fréquence, prix, nature de la prestation). L'acceptation du devis entraîne la signature du Contrat. Ce préalable est indispensable à toute intervention, à l'exception de cas d'urgences avérés. La P2I est signée par les deux parties et remise au bénéficiaire en même temps que le contrat et le livret d'accueil.

c) Coopération et travail en réseau avec les acteurs et les autres intervenants du secteur.

Dès l'accord des parties matérialisé par le contrat, nous procédons à la planification de l'intervention. Un intervenant vous est affecté. Afin de l'identifier, celui-ci dispose d'une carte personnalisée de l'Association mentionnant son identité avec sa photo. L'intervenant est informé de vos besoins (fiche de mission et P2I). Pour les adhérents les plus vulnérables où les intervenants travaillent en équipe, un cahier de liaison est mis systématiquement en place afin de coordonner au mieux les interventions.

Pour sécuriser, comprendre et mieux répondre à vos attentes, nous coordonnons nos actions et travaillons en étroite collaboration avec les responsables de l'action sociale du conseil Général, les CCAS (municipaux), les Clic, les services de soins infirmiers à domicile et les réseaux des professionnels libéraux du secteur sanitaire (réseaux de soins palliatifs par exemple).

Nous vous proposons une grille tarifaire détaillée et sans équivoque pour vous permettre d'apprécier nettement le coût de vos engagements.

Une procédure de rétractation vous est remise en même temps que votre contrat. Ce document vous permettra de vous désengager dans un délai de sept jours (7jours) à compter de la signature.

Pour garantir la transparence et la bonne lisibilité de notre offre et de son coût, nous sommes tenus :

- De faire des devis gratuits aux bénéficiaires qui en font la demande et systématiques pour toute demande à partir de 100 euros ;
- De leur délivrer des factures détaillées (mentionnant les prestations facturées et les moyens de paiement) ;
- De vous donner une information sociale et fiscale destinée à vous renseigner sur les avantages auxquels vous pouvez prétendre en la matière relativement au coût des prestations dont vous vous serez acquittés auprès de nous ;
- D'informer impérativement les bénéficiaires de leur droit de rétraction (possibilité pour eux de revenir sur leur décision dans un délai de sept jours) dans tous les contrats. Un bordereau de rétraction est annexé à cet effet au contrat.



Nous garantissons la continuité de nos interventions 7 jours sur 7, y compris les jours fériés. Les conditions générales de remplacement sont mentionnées dans tous les contrats que nous signons avec les bénéficiaires. Le cas échéant, un remplacement est systématiquement proposé en cas d'absence de l'intervenant habituel. A cet effet, nous informons le bénéficiaire de l'identité du remplaçant, de sa mission et de sa qualification. Pour se faire, une feuille de mission est remise au remplaçant qui devra la présenter au bénéficiaire dès son arrivée sur le lieu de travail. Elle comporte :

- le nom, l'adresse et le n° de téléphone du bénéficiaire ;
- le nom, l'adresse et le n° de téléphone de l'intervenant ainsi que sa qualité ;
- le détail des tâches à accomplir ;
- les jours et horaires d'intervention.

Nos intervenants sont équipés de badges, de cartes professionnelles et de blouses de travail pour qu'ils soient aisément identifiables à « Net. Chez- Moi Services ».

En cas de modification du programme d'intervention en cours, nous vous en informons.

Le suivi des prestations est assuré par une personne au sein de l'association. Son nom et son contact sont mentionnés sur tous les documents qui vous seront remis.

Pour sécuriser, comprendre et mieux répondre à vos attentes, nous coordonnons nos actions et travaillons en étroite collaboration avec les responsables de l'action sociale du conseil Général, les CCAS (municipaux), les Clic, les services de soins infirmiers à domicile et les réseaux des professionnels libéraux du secteur sanitaire (réseaux de soins palliatifs par exemple). Dans le cadre du suivi des interventions, nous réalisons régulièrement des bilans soit téléphonique (à 7 jours et/ou à un mois) ou à domicile en adaptant ces démarches à votre situation et à vos disponibilités ou à celles de votre famille. Annuellement, un bilan est réalisé à votre domicile afin de faire le point sur la qualité des prestations et pour réajuster vos besoins si nécessaire.

Pour une facturation claire, l'intervenant dispose d'un pointage sur feuille de présence que le bénéficiaire vérifie et signe à la fin de chaque vacation. Cet outil personnalise le relevé d'heures pour chaque client.

La facture, établie sur la base du relevé d'heures d'intervention, vous est envoyée mensuellement et tient compte des éléments de votre contrat.



8. Tarification

Tous nos devis sont gratuits.

Majoration de + 25 % les dimanches et fériés et + 100 % les 01/01, 01/05 et 25/12.

Tarif Horaire

Personnes âgées de plus de 65 ans.....	Entre 18.20 € et 19.44 €
Personnes handicapées.....	17.77 €
Assistance aux personnes âgées de 60 ans et plus, ou aux autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile, à l'exception d'actes de soins relevant d'actes médicaux.	19.44 €
Assistance aux personnes handicapées	17.77 €
Garde malade à l'exclusion des soins	19.44 €
Accompagnement des personnes âgées ou handicapées en dehors de leur domicile.....	19.44 €

Tarif moyen /prestation

Entretien de la maison et travaux ménagers	17.60 €
Petits travaux de jardinage	23.50 €
Prestation de petit bricolage dites « Hommes Toutes Mains »	22 €
Garde d'enfants de + de trois ans (demande ponctuelle)	15.50 €
Préparation des repas à domicile	17.60 €

(y compris le temps passé aux commissions)

Cotisation annuelle de 35 € sauf pour les bénéficiaires de l'APA.

Avec Net. Chez Moi Services, vous ne payez pas des :

- frais de constitution de dossier ;
- frais de mise à disposition ;
- frais de fermeture de dossier.



Le Règlement de fonctionnement

Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale

Décret n°2003-1095 du 14 novembre 2003 relatif au règlement de fonctionnement institué par l'article L 311-7 du Code de l'action sociale et des familles

Le règlement de fonctionnement a pour objet d'informer la personne aidée de ses droits et devoirs. Sans préjudice de sa remise à toute personne accueillie ou à son représentant légal en annexe du livret d'accueil, ce règlement est affiché dans les locaux de l'Association et est remis à chaque personne qui y est prise en charge ou qui y exerce soit en tant que salarié soit à un titre bénévole.

1. Garantie des droits et libertés individuels des personnes aidées

Toute personne aidée a droit à la confidentialité des informations le concernant.

Les salariés de l'Association sont tenus au secret professionnel. Ils s'engagent à ne pas divulguer les données concernant les personnes aidées et les événements survenus au domicile, sauf nécessités liées à la santé de la personne ou en cas de suspicion de maltraitance.

2. Garantie de la continuité des services

Tout retard ou absence de l'intervenant sera signalé par l'Association à la personne aidée dans les meilleurs délais.

L'Association s'engage à mettre tout en œuvre immédiatement et en fonction des disponibilités des différents intervenants et des horaires du poste afin de trouver un remplaçant dans les meilleurs délais. Une modification de la plage horaire pourra cependant être proposée lorsque cela ne nuit pas à la qualité du service.

En cas d'hospitalisation, de séjour en maison de repos ou pour toutes autres absences, la personne aidée s'engage à informer l'Association dans les meilleurs délais et 1 mois pour convenance personnelle. Toute intervention non décommandée dans ce délai sera due, sauf circonstances exceptionnelles (notamment hospitalisation non prévue).

La personne aidée devra par ailleurs prévenir l'Association 48 heures avant son retour à domicile (au minimum une semaine pour convenance personnelle) et ceci dans le but de rétablir les prestations dans les meilleures conditions.

L'Association s'engage à proposer le remplacement de l'intervenant habituel en cas d'absence de ce dernier consécutive notamment aux congés payés ou à la maladie.



3. Garanties aux bénéficiaires :

- L'Association est le référent privilégié entre le bénéficiaire et/ou sa famille et l'intervenant afin d'établir et de respecter une relation triangulaire (cf Charte Déontologique en annexe).
- Le remplacement de votre intervenant est effectué dans les meilleurs délais en fonction de votre cas (adhérent vulnérable ou pas), des disponibilités des différents intervenants ainsi que des horaires du poste. Une modification de la plage horaire et du jour d'intervention pourra être proposée si cela ne nuit pas à la qualité de la prestation.
- Afin de couvrir tous les dégâts occasionnés dans le cadre du travail à domicile, l'association a souscrit une assurance à cet effet auprès du GROUPE SOLLY AZAR SAS au capital de 200 000 € 353 508 955 RCS PARIS Société de courtage d'Assurances 60 rue de la chaussée d'Antin 75439 Paris Cedex 09 N°ORIAS 07 008 500
- Les données concernant la personne font l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi du 6 août 2004 modifiée relative à l'Informatique et aux Libertés.
- Les données sont protégées par le secret médical, les autres données sont protégées par le secret professionnel auxquels sont tenus l'ensemble du personnel de l'Association (intervenants à domicile et personnel administratif).
- La personne aidée peut exercer son droit d'accès et de rectification auprès du directeur ou du représentant de l'Association.
- La communication des documents et données s'effectuent dans le respect des lois et réglementations en vigueur, des préconisations prévues par la Charte des Droits et Libertés de la Personne.
- En cas de litige non résolu directement avec l'Association, vous avez la possibilité de recourir à une personne qualifiée (article L.311-5 du Code de l'action Sociale et des Familles) dont les coordonnées vous seront transmises par le service social du Conseil Général.
- Maltraitance des personnes âgées ou des adultes handicapés : 39 77 (coût d'un appel local).



Le règlement Intérieur

Le présent règlement intérieur est annexé au livret d'accueil de Net. Chez-Moi Services qui est remis à chaque intervenant à domicile. Il est également affiché dans les locaux. Il est révisable en cas de nécessité par la Direction.

1. Les mesures d'hygiène et de sécurité

a) Hygiène

Le bénéficiaire met à la disposition de l'intervenant les produits ménagers nécessaires à l'entretien du domicile :

- Produits pour les sols, la cuisine, les WC (dont produit désinfectant) aspirateur et / ou balai, chiffons et éponges, seau, serpillière, gants, et de blouses;
- Produits pour l'aide à la toilette : gants à usage unique, serviettes, savons, shampoing, crèmes et les produits habituels à la personne aidée. Changes en cas d'incontinence. Il a par ailleurs obligation de signaler toute maladie constatée par le corps médical, afin que l'intervenant puisse se protéger et prendre les mesures nécessaires, le cas échéant. Pour le personnel de Net. Chez-Moi Services.

L'auxiliaire de vie veille à effectuer tous les gestes professionnels en respectant les consignes d'ergonomie qui lui sont transmises lors de la signature de son contrat de travail.

Il est impératif de se laver systématiquement les mains : en arrivant et en quittant le logement du bénéficiaire, en interrompant une tâche pour passer à une autre (par exemple de l'entretien des sols à celui des WC, de la toilette au changement des draps, etc.). Doit porter des vêtements soignés, avoir ses mains et ongles propres et ses cheveux attachés.

b) Sécurité

Le bénéficiaire doit signaler à l'intervenant tout objet dangereux pour son intégrité physique (par exemple : sommiers coupants, sols glissants, eau dont la température est difficile à réguler, etc.).

Pour le personnel de Net. Chez-Moi Services :

- Il est interdit de consommer toute boisson alcoolisée ;
- Il est interdit de se rendre sur son lieu de travail en état d'ébriété ou sous l'emprise de drogue ;
- Il est interdit de fumer sur son lieu de travail ;
- Il est interdit d'utiliser à des fins personnelles tout matériel confié dans le cadre de son travail (exemple : usage du téléphone) ;
- Il est impératif d'avoir sur soi la carte des numéros d'urgence fournis par Net. Chez-Moi Services .



2. Prévention des accidents de travail et maladie professionnelles :

La prévention des risques d'accidents et de maladies professionnelles est impérative. Elle exige, en particulier de chacun un respect total de toutes les prescriptions applicables en matière d'hygiène et de sécurité.

3. Discipline

Tout salarié doit se conformer au protocole d'intervention Net. Chez-Moi Services ainsi qu'aux consignes et prescriptions diffusées par écrits (compte-rendu, notes de service...) Donneront lieu à des sanctions, tout acte de nature à troubler le bon ordre, la discipline voire à porter atteinte à l'image de l'Association Net. Chez-Moi Services à savoir :

- Tenir des propos désobligeants envers les bénéficiaires ;
- Emporter sans autorisation écrite tout objet, marchandise, matériel ou document appartenant au bénéficiaire ;
- Introduire, de façon habituelle ou non, toute personne étrangère au sein du domicile du bénéficiaire ;
- Quitter son poste de travail de façon impromptue sans avoir au préalable obtenu l'accord de la direction de Net. Chez-Moi Services ;
- De pénétrer chez le bénéficiaire en dehors des horaires fixés par Net. Chez-Moi Services et le bénéficiaire.

Il est absolument défendu à l'intervenant de s'arranger avec le bénéficiaire ou de lui faire accepter des interventions partiellement réalisées au mépris du plan d'aide et de l'emploi du temps établis. De toute absence, l'intervenant doit en informer son employeur qui est seul compétent pour assurer la continuité de la prestation en remplaçant les absents.

Une absence non autorisée et ou non justifiée ainsi que la violation des autres dispositions du présent règlement intérieur sont constitutives de fautes graves pouvant justifier le licenciement du contrevenant.

Rappel des mesures légales et conventionnelles ayant trait aux droits de la défense des salariés et aux harcèlements sexuels et moraux.

Le harcèlement sexuel est réprimé dans le cadre du droit du travail privé et public. Tout bénéficiaire abusant de sa position ou autorité pour ordonner, menacer et/ou imposer des contraintes ou exercer des pressions sur l'auxiliaire de vie pour obtenir des faveurs de nature sexuelle de sa part, commet une faute pouvant l'emmener devant une juridiction pénale et ou civile. Car le harcèlement sexuel constitue un délit puni d'une peine maximale d'un an d'emprisonnement et de 15 245 € d'amende.



Le bénéficiaire ne doit pas traiter en esclave l'intervenante ou se croire autoriser à la considérer comme un objet subordonné à ses caprices et désirs sexuels. L'inverse est aussi valable pour l'employée. L'assistante de vie qui refuse de se soumettre ou qui dénonce le harcèlement sexuel et / ou moral ne peut être sanctionnée, si elle n'a pas diffamé.

Dans toutes les circonstances, les assistantes de vie comme les bénéficiaires doivent faire preuve de respect mutuel et adopter une attitude civile à l'égard des uns et des autres. Ces règles de respect mutuel et de comportement civil, présentées aux assistantes de vie et aux bénéficiaires dans ce règlement intérieur, peuvent être rappelées à tout moment si nécessaire.

4. Le droit des bénéficiaires

Les assistantes de vie s'engagent à respecter le choix de vie du bénéficiaire.

Les assistantes de vie s'engagent à respecter l'intimité, la dignité et la liberté du bénéficiaire.

Les assistantes de vie garantissent le respect de la confidentialité des informations personnelles recueillies.

Conformément au règlement intérieur Net. Chez-Moi Services, les auxiliaires de vie, s'engagent à refuser toute délégation de pouvoir sur les avoirs, biens ou droits que le bénéficiaire pourrait leur donner. Il leur est interdit de recevoir toute donation, dépôt de fonds, de bijoux ou de valeurs.

Le bénéficiaire peut solliciter, sur simple appel téléphonique, un contrôle de poste par Net. Chez-Moi Services, en dehors du planning établi par la structure.

5. Le droit des assistantes de vies

Le bénéficiaire s'engage à ne demander à auxiliaire de vie que les tâches qui ont été acceptées lors de la mise en place du poste d'intervention et de la prise de fonction de l'employé.

Dans le cas d'une prestation financée par le Conseil général ou tout autre fonds de solidarité (privé ou public) au bénéfice d'une personne âgée, malade ou handicapée, l'intervenante (e) est au service exclusif du bénéficiaire pour qui le plan d'aide a été établi par les services sociaux. Le bénéficiaire ne doit pas détourner cette prestation au profit de tierces personnes, soient-elles des parents à lui, vivant ou non sous le même toit. L'auxiliaire doit refuser de se rendre complice de ce détournement délictueux.

Les déplacements de l'auxiliaire de vie seront à la charge du bénéficiaire lorsqu'elle intervient dans le cadre de sa mission (exemple : déplacement en bus, prise en charge du ticket par le bénéficiaire).



Pour les postes de nuit : dans la mesure où les postes ne nécessitent qu'une présence en cas d'urgence, et pour pouvoir prendre leurs fonctions de « jour » sans avoir à repartir à leur domicile, le bénéficiaire autorise l'assistante de vie à prendre une douche sur son poste. Il est entendu que l'assistante de vie apporte son nécessaire de toilette.

A partir de 4 heures consécutives d'intervention et en respect avec le droit du travail, l'assistante de vie bénéficie de 15 mn de pause.

6. Maltraitance

Les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires dans le cadre des textes législatifs et réglementaires.

7. Le contrôle de qualité

Le contrôle qualité s'organise autour de quatre grands axes :

- L'écoute et le traitement des réclamations ;
- La mise en place de contrôles réguliers et la prise en compte du cahier de liaison au domicile du bénéficiaire ;
- Le Contrôle de la traçabilité des informations : historique des différents contrôles qualité ;
- Les enquêtes de satisfaction.

Conformément au règlement intérieur, les auxiliaires de vie, s'engagent à refuser toute délégation de pouvoir sur les avoirs, biens ou droits que le bénéficiaire pourrait leur donner. Il leur est interdit de recevoir toute donation, dépôt de fonds, de bijoux ou de valeurs.

Le bénéficiaire peut solliciter, sur simple appel téléphonique, un contrôle de poste par Net. Chez-Moi Services, en dehors du planning établi par la structure.



Charte des Droits et Libertés de la Personne Aidée

Article 1er : 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.



- II. 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.
- III. Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique.

La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

Article 5 : Droit à la renonciation

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation et des procédures de révision existantes en ces domaines.

Article 6 : Droit au respect des liens familiaux

La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin.

Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.



Article 7 : Droit à la protection

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes. Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

Article 8 : Droit à l'autonomie

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées.

Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

Article 9 : Principe de prévention et de soutien

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement.

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice. Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

Article 10 : Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution, qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

Article 11 : Droit à la pratique religieuse

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services.



Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

Article 12 : Respect de la dignité de la personne et de son intimité.

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti.

Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.

Article 13: Relation Personne aidée /Intervenant.

1. L'engagement de l'intervenant

- L'intervenant ne doit pas participer à des jeux de hasard (tiercé, loto..) avec l'usager.
- Il ne doit demander ou recevoir aucune somme d'argent ou objet de quelque valeur que ce soit de l'usager.
- Il n'est pas habilité à recevoir une procuration de votre part pour un retrait d'argent ou autre transaction de ce type.
- Il ne peut utiliser le téléphone, pour des raisons personnelles, sauf cas d'urgence ou à la demande de l'usager.
- L'intervenant ne peut fumer au domicile de la personne aidée ni consommer de l'alcool ou autres substances illicites.
- L'intervenant ne peut, de sa seule initiative, transporter dans son véhicule l'usager qui lui en ferait la demande.

2. Engagement de la personne aidée

- La personne aidée s'engage à respecter chaque clause du contrat ainsi que la fiche de mission présentant l'intervention.
- La personne aidée doit respecter les jours et heures d'interventions et ne pas demander à l'intervenant de déborder sur l'horaire de fin de l'intervention. Sauf urgence, les modifications d'horaire seront discutées avec le référent de l'Association.
- La personne aidée s'engage à respecter le domaine de compétence de l'intervenant.
- La personne aidée s'engage à ne pas demander de tâches abusives en dehors du cadre de l'intervention.
- La personne aidée s'engage à signer la feuille de présence de l'intervenant à chaque fin d'intervention de ce dernier ou à permettre le pointage par téléphone. Il ne peut accepter d'anticiper la signature de la feuille de présence pour des interventions qui ne sont pas encore réalisées.



Net Chez-Moi Services

Vivez mieux votre temps



Net Chez-Moi Services

19 rue Girard - 93100 Montreuil

Tél. : 01 41 02 36 62 / 01 48 58 64 04 / 06 47 66 61 20

E-mail : net.cmservices@free.fr - Web : www.netcmservices.fr

Agrément Qualité n° SAP493716401