UNA DES PAYS DU CALAISIS
ADAR

AIDER – ACCOMPAGNER - SOIGNER

Service handicap

Audio

Livret d'accueil

UNA DES PAYS DU CALAISIS

S.P.A.S.S.A.D. (Service Polyvalent d'Aide et de Soins A Domicile)
530 Boulevard Du Parc des Affaires Eurotunnel – 62231 Coquelles
Numéro de téléphone secrétariat : 03-21-85-18-18
Site internet : https://www.unaducalaisis.com/
Mail : accueil.handi.una@orange.fr
Numéro de téléphone d'astreinte : 06-71-20-86-77

Madame, Monsieur,

Vous avez choisi de vous adresser à notre service pour votre maintien à domicile ou pour l'un de vos proches.

Nous vous souhaitons la bienvenue et vous remercions de faire confiance à l'UNA des Pays du Calaisis.

Nous nous engageons à dispenser des prestations de qualité et à vous accompagner tout au long de votre séjour à nos côtés.

Vous vous posez certainement des questions sur l'organisation de l'UNA des Pays du Calaisis et sur les modalités de votre prise en charge, dans le but de vous répondre nous avons le plaisir de vous remettre ce livret d'accueil. Il vous permettra de faire connaissance avec notre association et de trouver tous les renseignements utiles.

Le personnel administratif de l'UNA des Pays du Calaisis reste bien entendu à votre disposition pour répondre à vos questions et vous aider dans vos démarches administratives.

La Directrice
Isabelle Hénon

Qui sommes-nous ? 4
Plan d'accès et horaires 5
Nos services 6
L'aide à la personne 6
L'aide ménagère 7
Le service « homme toutes mains » 7
Le service garde d'enfants à domicile 8
Le service garde itinérante de nuit 8
Le service de soins infirmiers à domicile (SSIAD) 9
Le service repassage 9
Nos aides à domicile 10
Nos Aide Médico-Psychologique (AMP) et Aide Soignante 11
Encadrants Equipe Handicap 11
Notre conseil d'administration : 12
Notre équipe dirigeante : 12
On vous laisse la parole 12
Le règlement de fonctionnement 21
Organisation des prestations 22
Obligations faites aux usagers pour permettre la réalisation des prestations 24
Les devoirs du personnel 25
La sécurité 26
L'information de l'usager et la confidentialité des données le concernant 26
Les chartes 28
Charte des droits et libertés de la personne accueillie 28
Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou dépendante 31
ANNEXES 39
Annexe 1 : La politique qualité 39
Annexe 2 - liste des personnes qualifiées dans le Pas-de-Calais 44
Annexe 3 : numéros de téléphone utiles 46
Annexe 4 : Tarifs des prestations 47
Annexe 5 : MDPH 50
Annexe 6 : l'AFAPEI 52

Membre de l'Union Nationale de l'Aide,
des Soins et des Services aux Domiciles.

UNA

Qui sommes-nous ?

1950, Monsieur Maurice COURBOT crée l'APAF (prêt de machines à laver et aide aux mères)

1971, création de l'ADAR de Coulogne

2004, ADAR de Coulogne devient l'ADAR des Pays du Calaisis

2006, l'association obtient la certification AFNOR

2010, ouverture du SSIAD

2013, labellisation CAP'HANDEO

2015, l'ADAR des Pays du Calaisis devient l'UNA des Pays du Calaisis

L'UNA des Pays du Calaisis est une association à but non lucratif, de loi 1901, conventionnée par les principaux fonds sociaux des caisses de retraite, des caisses d'actions sociales ou des mutuelles.
L'association intervient à Calais et aux alentours (25 km autour de Calais).
L'UNA des Pays du Calaisis n'agit pas seule, elle est affiliée à l'UNA (Union Nationale de l'Aide, des Soins et des Services aux Domiciles). UNA est une fédération qui regroupe plus de 1100 structures adhérentes.
L'Union Nationale de l'Aide, des Soins et des Services à domicile a pour finalité de promouvoir une politique de maintien, de soutien et d'accompagnement à domicile, ou à partir du domicile.

Plan d’accès et horaires

530 BD DU PARC D’AFFAIRES EUROTUNNEL – 62231 COQUELLES

03 21 85 18 18

accueil.handi.una@orange.fr

www.unaducalaisis.com

06 71 20 86 77

LUNDI AU VENDREDI : 9H00 À 12H30* – 13H30 À 17H00*

*sauf jour férié

Parking Una des Pays du Calaisis avec une place réservée aux personnes en situation de handicap.

Ligne de bus n°1. Arrêt « Médecine du Travail » situé près de l'association.
Horaires : A l'agence Vivabus 68 Bd Lafayette à Calais ou par Tel : 03.21.19.72.72 ou bien sur le site www.sitac-calais-opale-bus.fr

Nos services

L'association intervient à Calais et aux alentours (25 km autour de Calais).
Les interventions ont lieu de 6h à minuit ainsi que la nuit.

L'aide à la personne

L'UNA des Pays du Calaisis intervient auprès des personnes en situation de handicap et des personnes âgées ou malades pour les aider dans la réalisation des actes quotidiens :

- Lever
- Aide à la toilette
- Courses
- Préparation des repas
- Coucher
- …

L’aide ménagère

L’aide à domicile effectue des tâches ménagères courantes :

- Ménage,
- Repassage,
- Lavage de vitres,
- …

Le service « homme toutes mains »

Une personne se rend au domicile des usagers pour effectuer :

- Des travaux de jardinage, de tonte de pelouses, de ramassage des feuilles,…
- Des petits travaux de bricolage et d’entretien,
- Les soins et promenades d’animaux domestiques,
- La surveillance temporaire des domiciles.

Le service garde d'enfants à domicile

Que ce soit en journée ou le soir, l'intervenante va chercher les enfants à l'école, prépare le goûter, fait prendre le bain, ou fait un peu de ménage pendant que les enfants font leurs devoirs. Elle peut également emmener les enfants à leurs activités extra-scolaires ou à des rendez-vous médicaux.

Le service garde itinérante de nuit

Le service de garde itinérante permet la mise en place de passage(s) programmés d'1/4 heure ou d'1/2 heure la nuit, mais aussi de passages non planifiés en cas d'urgence (les auxiliaires de vie ayant un portable professionnel).

Les prestations proposées par ce service sont :

- L'aide aux actes essentiels de la vie (aide au coucher, au transfert, à la mobilisation, à l'habillage et au déshabillage, à l'hygiène corporelle, à la prise des médicaments, à la prise d'un repas).
- L'aide à la sécurisation : vérifier la fermeture (portes, volets, gaz…), écouter et accompagner la personne par une présence rassurante, s'assurer du bien être de la personne.
- Accompagnement à la Vie Sociale : assurer une présence lors des sorties(par exemple : conduire l'usager au cinéma, au restaurant, chez des amis, …) et venir la rechercher ensuite.

PROJET SOUTENU PAR FONDATION DE FRANCE

Le service de soins infirmiers à domicile (SSIAD)

Ce service assure, sur prescription médicale, aux personnes âgées de 60 ans et plus, malades ou dépendantes, les soins infirmiers et l'hygiène générale. Le patient est pris en charge à 100% par tous les régimes d'assurance maladie. Les soins sont prodigués par une infirmière, une aide soignante ou une aide médico-psychologique à domicile.
Si une personne en situation de handicap est âgé(e) de 60 ans et plus, elle peut être prise en charge par le service de soins infirmiers à domicile de l'association.
Dans ce cas, les éléments cités précédemment dans cette procédure sont réalisés par l'infirmière coordinatrice (et un responsable de secteur en cas de dossier commun).

Le service repassage

Ce service est ouvert à tous. Le client dépose son linge à l'UNA des Pays du Calaisis pour lavage et/ou repassage et/ou travaux de couture.
Un employé de CIDE LISE transporte le linge dans les locaux de CIDE LISE où le travail est effectué, puis, le linge est redéposé à l'UNA des Pays du Calaisis, afin que le client puisse venir le récupérer.

Nos équipes

Nos aides à domicile

Véronique
BARRAS

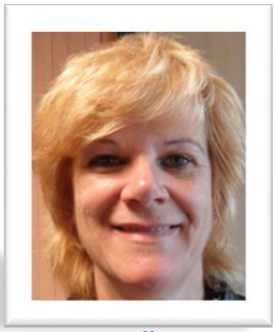
Sophie
BASQUIN

Cécile
CAFFERY

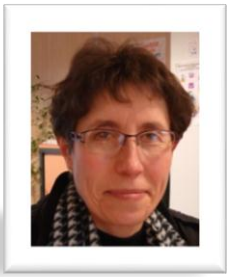
Marie-Annick
COUPIN

Marie-Thérèse
DELRUE

Sandrine
DUMONT

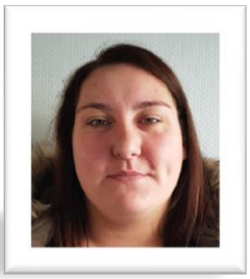


Joëlle
DUTERTRE



Valérie
FAILLE

Aurélie
HENQUEZ



Caroline
HOCHART

Erika
POUILLY

Sabrina
GLAUDIS

Nos Aide Médico-Psychologique (AMP) et Aide Soignante

Amandine
MEYNS

Christine
SAISON

Sabrina
PORQUET

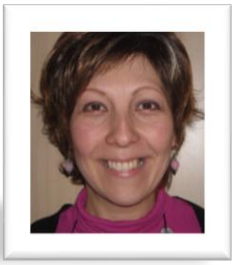
Edwina
LEGROS

Le service administratif

Assistante Technique

Emilie
MIGNIEN

Secrétaire



Marjorie
LENGLET

Encadrants Equipe Handicap

Responsables de secteur

Sandrine
DESSEIGNE

Nadia
KERVOERN

Infirmière coordinatrice

Isabelle
LEVAILLANT

Notre conseil d'administration :

Président	Christian-Jacques SERY
Vice-Présidente	Rose-Andrée MILLIEN
Secrétaire	Josette BASSET
Trésorière	Marie-Claire GRASSIEN
Membres	Jean-Marie DUQUENE
	Stéphanie BRUNET

Notre équipe dirigeante :

Directrice	Isabelle HENON
Adjointe de direction	Marie-José FRAMERY
Infirmière coordinatrice	Isabelle LEVAILLANT

On vous laisse la parole …

Le groupe d'expression

Rassemblement d'usagers pour s'exprimer sur le fonctionnement de l'association.
Il se réunit au minimum 1 fois par an. Si vous désirez faire partie de ce groupe d'expression, n'hésitez-pas à en faire part au responsable de secteur ou à l'infirmière coordinatrice. Le Conseil d'Administration de l'UNA des Pays du Calaisis établit l'acte institutif du groupe d'expression. La Directrice a délégation pour mettre en place le groupe d'expression et définir l'ordre du jour des séances.
Le groupe d'expression a pour mission de donner son avis et de faire des propositions sur toute question concernant le fonctionnement de l'UNA des Pays du Calaisis

Le GLUSPH

Le GLUSPH est mis en place 1 fois par an, généralement au moment du carnaval, avec une dégustation de crêpes et une activité comme un loto où les bénéficiaires présents peuvent gagner des lots.
L'équipe se mobilise afin que les personnes n'ayant pas les moyens de venir seules jusqu'au siège de l'association puisse être présent.
Son objectif est de proposer aux personnes en situation de Handicap un dispositif d'évaluation de la satisfaction collectif en complément de l'enquête de satisfaction.

Cela permet également à l'association de connaître davantage les attentes des bénéficiaires, de créer un lien entre l'équipe handicap et les usagers ainsi qu'avec l'équipe d'encadrement, Un climat de confiance peut se créer durant ce GLUSPH.

Enquête de satisfaction

Chaque année, une enquête de satisfaction est organisée, destinée à connaître l'avis de bénéficiaires sur la qualité de nos prestations. Nous vous remercions de bien vouloir nous retourner le questionnaire complété lorsque vous le recevrez. Votre avis est très précieux et nous permet de délivrer une prestation conforme à vos attentes.

Médiation

L'usager peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'il choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'état dans le département et le Président du Conseil Général après avis de la commission départementale consultative.
Dès la fin de son intervention, la personne qualifiée informe le demandeur d'aide ou son représentant légal par lettre recommandée avec accusé de réception des suites données à sa demande et, le cas échéant, des mesures qu'elle peut être amenée à suggérer et des démarches qu'elle a entreprise.

« Conformément aux articles L.611-1 et suivants, et aux articles R.612-1 et suivants du code de la consommation, il est prévu que pour tout litige de nature contractuelle portant sur l'exécution du contrat de vente ou la prestation de services n'ayant pu être résolu dans le cadre d'une réclamation préalablement introduite auprès du service clients de l'Una des Pays du Calaisis, le consommateur pourra recourir gratuitement à la médiation.

Il contactera l'association nationale des médiateurs (ANM-Conso)

- Soit par courrier en écrivant au 62 rue Tiquetonne 75002 PARIS
- Soit par e-mail en remplissant le formulaire de saisie en ligne à l'adresse suivante : www.ans-conso.com
- Soit par téléphone au numéro suivant : 01.42.33.81.03

Recours à « une personne qualifiée »

Si le bénéficiaire ou sa famille l'estime nécessaire, il lui est possible de faire appel à un intervenant extérieur appelé « personne qualifiée ». Le service de la personne qualifiée est gratuit.
Cette personne qualifiée est librement choisie par le bénéficiaire ou sa famille sur une liste établie par le Conseil Général, qui est annexée à ce livret d'accueil (annexe n°2). C'est à la personne qualifiée et non à l'UNA des Pays du Calaisis qu'il appartient ensuite d'informer le bénéficiaire ou son représentant légal, des démarches entreprises et des solutions préconisées.

Gestion des réclamations

La direction de l'association se tient à la disposition des bénéficiaires et de leurs familles pour recueillir et traiter toute remarque, réclamation ou plainte ponctuelle qui devra être formulée par :

530 BD DU PARC D'AFFAIRES EUROTUNNEL –
62231 COQUELLES

03 21 85 18 18

accueil.handi.una@orange.fr

L'UNA des Pays du Calaisis tient un enregistrement des doléances assurant la traçabilité des plaintes et des réponses qui auront été apportées à celles-ci.

Notre politique

Nos garanties et assurance

Le service a souscrit une assurance « responsabilité civile » qui le couvre contre les conséquences pécuniaires qu'il peut encourir à l'égard d'un tiers en raison des dommages corporels ou matériels consécutifs à une erreur de son personnel pendant la réalisation des interventions.

Adhésion à l'association

Elle est limitée à une adhésion par personne prise en charge (la personne elle-même ou son représentant). Le montant de la cotisation est fixé chaque année lors de l'assemblée générale. Elle est actuellement d'un montant de 8€ par an.

Confidentialité et accès à l'information

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à améliorer votre prise en charge auprès des différents organismes et favoriser l'organisation de nos interventions.

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent. Si vous voulez exercer ce droit et obtenir des informations vous concernant, veuillez-vous adresser au responsable de votre dossier.

La démarche qualité

La certification NF « Service aux personnes à domicile »

Le 8 août 2006, l'UNA des Pays du Calaisis a reçu le certificat de conformité à la norme AFNOR NF X50-056 « Service aux personnes à domicile ».

Faire appel à l'UNA des Pays du Calaisis permet aux usagers de se décharger complètement des formalités administratives liées à l'embauche d'un(e) salarié(e).

Hormis la délivrance de divers documents tels que devis, contrat, livret d'accueil, questionnaire de satisfaction, …, l'association respecte les engagements suivants :

Une éthique exigeante :

- Respect du lieu de vie et de l'intimité des usagers,
- Respect de la culture et du choix de vie des bénéficiaires,
- Confidentialité des informations échangées.

Une aide et un suivi personnalisé :

- Un accueil courtois et respectueux,
- Une écoute attentive des demandes,
- Une étude des besoins,
- Un service adapté et élaboré avec l'usager,
- La prise en compte de l'avis des bénéficiaires.

Des professionnels compétents :

- Des intervenant(e)s de confiance, sélectionné(e)s et formé(e)s,
- Un interlocuteur privilégié pour chaque bénéficiaire,
- L'assurance de la continuité du service.

Le label Cap' Handéo

Fin 2012, l'UNA des Pays du Calaisis s'est lancée dans une démarche de labellisation Cap' Handéo. Ce label, gage de qualité de service auprès des personnes en situation de handicap, a été obtenu le 26 mars 2013. L'association garantit :

- un accueil préparé à l'écoute des personnes en situation de handicap,
- des supports de communication adaptés aux différents handicaps,
- la sécurisation de la prestation : remplacement de l'intervenant indisponible selon plusieurs cotation allant jusqu'à 4 :

● Cotation 0 : Pas de remplacement immédiat :
Si la personne ne le souhaite pas
Si un proche aidant est à domicile
Si une personne de confiance désignée comme telle par la personne assure la relève d'accompagnement
Si une autre structure (établissement médico-social, école, structure de loisirs..) assure la relève d'accompagnement

● Cotation 1 : Remplacement dans la semaine par un intervenant de l'équipe d'intervenants habituels

● Cotation 2 : Remplacement dans la journée par un intervenant de l'équipé d'intervenants habituels

● Cotation 3 : Remplacement dans le demi-journée

Par un intervenant de l'équipe d'intervenants habituels
A défaut par un intervenant de l'équipe d'intervenants handicap
● Cotation 4 : Remplacement dans l'heure qui suit (60 minutes maximum)
Par un intervenant de l'équipe d'intervenants habituels
A défaut par un intervenant de l'équipe d'intervenants handicap
- la formation des intervenants sur les différents handicaps,
- la formation des encadrants,
- un maillage local avec les acteurs du handicap pour une coordination plus efficace et un appui technique en cas de besoin,
- un suivi régulier de la prestation,
- un traitement efficace des réclamations,
- un accompagnement par les Pôles Ressources Locaux Handéo avec un soutien dans ses actions.

Un référent/correspondant Handéo: Madame Golda BLOCH
Mail : golda.bloch@handeo.fr

Ses missions :

- **Favoriser le dialogue et les coopérations** entre les différents acteurs de l'accompagnement (domicile, mobilité, aides techniques...), du handicap (établissements et services), des personnes en situation de handicap et de leurs proches aidants ;
- **Vous apporter un éclairage du secteur via l'Observatoire national des aides humaines** (données territorialisées, organismes ressources, études et outils...) ;
- **Vous informer quant à la mise en œuvre d'une démarche qualité** sur votre territoire (labels et certification de service Cap'Handéo) ;
- **Participer à, ou animer, des groupes de travail, des ateliers techniques** avec les organismes labellisés / certifiés Cap'Handéo, les acteurs du handicap, les partenaires institutionnels, ... ;
- **Représenter localement Handéo** dans les travaux et instances, auprès des partenaires institutionnels, et partager les informations avec l'ensemble du réseau.

Procédure

Suite à une demande du conseil départemental, de l'usager lui-même, de son entourage ou d'un service social :

- Le responsable de secteur réalise une évaluation des besoins au domicile. Il remet sa carte de visite à l'usager.

En cas de situation de handicap altérant la faculté de compréhension de l'usager, lors de la visite d'évaluation, la présence d'un proche, d'un membre de la famille, d'un interlocuteur privilégié est obligatoire. Les documents contractuels doivent être signés également par l'interlocuteur privilégié et/ou le cas échéant le représentant légal.
Il en est de même pour les mineurs : un parent ou personne représentant l'autorité parentale doit être présent.

- Si l'usager n'a pas encore d'accord avec un organisme financeur, le responsable de secteur l'informe des différents types de financement possible. Il précise la différence entre les services prestataire et mandataire et répond aux diverses questions de l'usager ou de l'interlocuteur privilégié. Le responsable de secteur sélectionne, avec l'usager ou l'interlocuteur privilégié, la solution la plus adaptée.
- L'usager ou l'interlocuteur privilégié rédige le projet de vie (non obligatoire) qui sera joint au document d'évaluation. Le projet de vie invite la personne en situation de handicap à s'exprimer librement sur ses attentes et ses besoins. La personne peut, si elle le souhaite, faire part de ses attentes et besoins en termes de communication, santé, scolarité, formation, travail, logement, vie quotidienne, vie affective, vie familiale, loisirs etc. Le responsable de secteur peut, si la personne le désire, apporter une aide à la formulation de ce projet de vie.
- Un devis gratuit est élaboré par le responsable de secteur
- Un contrat est établi auquel seront annexés le devis et le projet d'intervention.
Le projet d'intervention doit indiquer les objectifs de l'intervention, les moyens nécessaires à l'atteinte des objectifs et l'organisation des interventions.
- Un livret d'accueil et un cahier de liaison doivent être transmis à l'usager.
- Les interventions sont planifiées par le responsable de secteur : il sélectionne les intervenant(e)s dans l'équipe spécialisée handicap, leur remet une fiche de liaison.
- L'usager, ou l'interlocuteur privilégié, est tenu informé.
- Les interventions ont lieu.

- Le responsable de secteur réalise un suivi régulier des interventions soit par téléphone ou bien au domicile (avec au minimum deux visites à domicile la première année, puis une visite annuelle minimum à partir de la seconde année).

Facturation

Une facture est établie chaque mois et envoyée à l'usager par l'UNA des Pays du Calaisis. La facturation est réalisée en fonction du financement accordé par l'organisme financeur qui participe au coût des interventions, l'usager doit s'acquitter du reste. Sans financement, l'usager paie les interventions réalisées à taux plein.

L'usager est une personne quels que soient sa situation, son état de santé physique ou psychique, son niveau d'intégration sociale. Les professionnels de l'UNA des Pays du Calaisis s'engagent à respecter les principes suivants :

Le respect de la personne et de ses droits fondamentaux

- Ce principe anime toutes les interventions de nos professionnels qui mettent leurs compétences au service des personnes quels que soient leur sexe, leur situation, leur nationalité, leur religion, les sentiments que ces personnes leur inspirent.
- Leurs interventions sont soumises au secret professionnel, à l'obligation de réserve et d'objectivité. La communication de renseignements confidentiels nécessite le consentement express de l'usager.
- Conscients de l'importance qu'accorde l'usager à son domicile, ils ne suppriment ou ne déplacent ses objets personnels qu'avec son consentement.
- Ils respectent le droit de la personne de vivre en autonomie, ils cherchent à soutenir et restaurer son intégrité, à respecter sa dignité, à respecter et satisfaire ses choix, à valoriser son lieu de vie.
- Ils respectent le mode de vie de l'usager sans chercher à leur imposer des choix, des valeurs ou des convictions. Ils respectent son projet de vie quand il est formulé.

Une approche globale de la personne et une intervention individualisée

- Les professionnels de l'UNA des Pays du Calaisis procèdent à une évaluation aussi complète que possible de la situation de l'usager et de ses besoins avant de lui proposer une offre adaptée et conforme aux règles éthiques et professionnelles.
- Ils informent les usagers des possibilités et des limites d'intervention de l'UNA des Pays du Calaisis, ils expliquent le contenu, les objectifs et les résultats attendus par la prestation et sollicitent l'avis des usagers et recherchent en toutes circonstances leur adhésion au projet proposé, leur objectif primordial étant d'améliorer sa qualité de vie.
- Ils œuvrent dans la limite de leurs domaines de compétence. Lorsque leur aide professionnelle ne peut plus être fournie ou poursuivie, ils adressent leurs usagers à des services appropriés. Pour cela ils collaborent activement avec des organismes d'autres institutions ou collectivités afin de répondre aux besoins des usagers et de leur fournir d'autres services. (Liste des partenaires sur simple demande à l'accueil).
- Ils informent les usagers du projet de l'UNA des Pays du Calaisis, des règles de déontologie applicables et des contraintes liées à la prestation de service. Ils informent également les usagers de leurs droits sociaux.
- Ils informent l'usager qu'il a libre accès aux informations contenues dans son dossier.

Aide aux personnes en difficulté

- L'UNA des Pays du Calaisis peut proposer ses services aux personnes en situation d'urgence, de précarité sociale, d'isolement même si elles n'en font pas la demande directement.
- L'UNA des Pays du Calaisis est attentive aux problèmes de maltraitance, aux situations pouvant mettre en danger physique ou psychologique les personnes. Elle veille à la prévention de ces situations, et réalise un signalement lorsque nécessaire, selon des dispositions prévues et communiquées, auprès des organismes ou autorités ayant compétence pour recevoir ces informations.
- Par leur connaissance et leur compréhension des problèmes spécifiques aux personnes âgées, nos intervenants réalisent des actions préventives pour éviter les accidents domestiques, la sécurité de leurs clients étant une priorité.

La compétence professionnelle

Pour prendre en compte les rythmes et les difficultés de la personne âgée, pour maintenir l'autonomie de l'usager, développer ses potentialités et prévenir les difficultés liées à la dépendance, l'UNA des Pays du Calaisis s'assure que ses intervenants ont la qualification et la formation nécessaires. Des sessions de formation continue sont régulièrement organisées.

Une relation triangulaire qui protège le client et l'intervenant

Il s'agit de la relation entre la personne qui bénéficie du service, accompagnée le cas échéant d'une personne de son entourage, celle qui réalise la prestation et un « référent » qui représente l'entité.

- Protection du client : La prestation des professionnels de l' l'UNA des Pays du Calaisis est contrôlée par des référents de façon à protéger l'usager d'éventuelles pratiques abusives
- Protection de l'intervenant : Les référents de l' l'UNA des Pays du Calaisis aident les intervenants à distinguer une relation professionnelle d'une relation personnelle, à maintenir une juste distance professionnelle et à éviter une relation trop affective ou trop indifférente.
- Bonne réalisation du service : Les référents évaluent régulièrement au domicile des particuliers la bonne réalisation et la pertinence du service ainsi que le respect des règles professionnelles et déontologiques. En cas de besoin, la prestation est réajustée avec l'accord de l'usager, ou de l'interlocuteur privilégié le cas échéant.

Le règlement de fonctionnement

Le présent document s'adresse aux personnes prises en charge et aux acteurs du service. Il définit les règles générales et permanentes d'organisation et de fonctionnement de l'établissement dans le respect des droits et libertés de chacun.

Le règlement de fonctionnement a été arrêté par le Conseil d'Administration de l'UNA des Pays du Calaisis après consultation des délégués du personnel et du groupe d'expression. Il sera revu au minimum tous les 5 ans et chaque fois que les événements rendront sa

modification nécessaire. Toute modification de ce dit règlement de fonctionnement fera l'objet d'un avenant qui sera porté à la connaissance des usagers et des professionnels.
Le présent règlement de fonctionnement est remis :

- A chaque usager
- A toute personne travaillant à l'UNA des Pays du Calaisis

Le règlement de fonctionnement est affiché au siège de l'association.

Objet du règlement de fonctionnement :

Ce règlement de fonctionnement a pour objet d'informer l'usager sur ses droits et ses devoirs.

Organisation des prestations

Préambule

- L'UNA des Pays du Calaisis assure au domicile des personnes, des prestations de services ménagers et des prestations d'aide à la personne pour les activités ordinaires de la vie et les actes essentiels lorsque ceux-ci sont assimilés à des actes de la vie quotidienne.

- Ces prestations s'inscrivent dans un projet individualisé d'aide et d'accompagnement élaboré à partir d'une évaluation globale des besoins de la personne.

La préparation des interventions

L'usager a le libre choix entre les prestations adaptées qui sont offertes.

A savoir, service mandataire ou service prestataire :

- Dans le cadre du service mandataire, vous êtes l'employeur de l'intervenante. A ce titre vous avez le choix de l'aide à domicile d'autre part vous pouvez définir ses horaires et la nature de son travail. Pour autant, l'UNA des Pays du Calaisis assure la continuité du service en cas d'absence ou de congés et réalise pour vous les démarches administratives. Le service mandataire présente l'avantage d'un coût horaire inférieur à celui du service prestataire et vous laisse la possibilité de

prendre le nombre d'heures désirées. Cependant vous devez rémunérer chaque mois, l'aide à domicile et ce, même en cas d'absence involontaire de votre part. De plus, vous êtes tenu de respecter les dispositions légales en cas de rupture de contrat (préavis, indemnités de fin de contrat).

- Dans le cadre du service prestataire, c'est l'UNA des Pays du Calaisis qui reste l'employeur des aides à domicile. A ce titre elle prend en charge l'intégralité des démarches relatives à la gestion du personnel (contrat de travail, plannings, rémunération…). Les intervenantes sont généralement plus qualifiées du fait de la politique de formation de l'établissement dont le coût est intégré dans le tarif horaire.

- Le responsable de secteur réalise l'évaluation des besoins de la personne aidée à son domicile afin d'établir un plan d'aide. A l'issue de cette visite, un contrat individuel de prise en charge est formalisé.
- Les professionnels s'attachent à faire participer l'usager à la mise en œuvre du projet d'accompagnement qui le concerne.
- Le plan d'aide correspond aux besoins de l'usager, l'aide à domicile doit donc s'y conformer quelles que soient ses motivations personnelles.

La réalisation de la prestation

- L'usager a droit au respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité, de sa sécurité. L'UNA des Pays du Calaisis contribue au travers de sa politique de formation continue à sensibiliser les aides à domicile à cette question.
- L'UNA des Pays du Calaisis veille à proposer à l'usager une prise en charge et un accompagnement individualisé favorisant son développement et son autonomie. C'est pourquoi, le responsable de secteur s'attache à effectuer chaque année une réévaluation des besoins de l'usager. Au cours de ces évaluations, le consentement éclairé de l'usager est systématiquement recherché.

Garantie de la continuité des services

- Tout retard ou absence de l'intervenant sera signalé par le responsable de secteur à la personne aidée dans les plus brefs délais. Selon ses disponibilités, la personne aidée pourra accepter que la prestation soit effectuée plus tard dans la journée ou à une autre date.

- L'association s'engage à proposer le remplacement de l'intervenant habituel en cas d'absence de ce dernier consécutif notamment aux congés payés ou à la maladie.
- En cas de difficulté particulière (absence imprévue d'une aide à domicile …) une astreinte téléphonique (06-71-20-86-77), permet de joindre à tout moment (7 jours / 7 – 24 h / 24) un responsable de l'association.

Non-exécution de la prestation

En cas d'événement prévisible de nature à empêcher l'exécution de la prestation, la personne aidée s'engage à informer l'association au plus tard dans les 8 jours précédant la survenance de la cause de l'empêchement. Toute intervention non décommandée dans ce délai sera due, sauf circonstances exceptionnelles.

Modalités de rétablissement des prestations dispensées lorsqu'elles ont été interrompues

- Dans le cadre du service mandataire, il est nécessaire de réactualiser le dossier.
- Dans le cadre du service prestataire, les modalités de reprise de l'activité sont tributaires du type de financement. Il est donc demandé à l'usager de se rapprocher du responsable de secteur qui l'accompagnera dans d'éventuelles démarches.
- Dans tous les cas, la reprise des prestations de l'UNA des Pays du Calaisis à la suite d'une interruption prolongée fera l'objet de la rédaction d'un document contractualisé.

Obligations faites aux usagers pour permettre la réalisation des prestations

Respect des consignes de travail de l'intervenante

- La personne aidée s'engage à respecter les horaires d'intervention et à ne pas demander à l'intervenant à domicile de déborder sur l'horaire de fin d'intervention.
- Toute modification des heures d'intervention au domicile des particuliers doit être soumise à l'aval du responsable de secteur sous réserve que l'usager fasse sa demande au mois 72h avant que l'intervention ne débute
- L'usager s'engage à respecter le domaine de compétence de l'intervenant à domicile.

Respect de la personne

L'usager et l'aide à domicile se doivent d'adopter une attitude respectueuse l'un envers l'autre.

Mesures relatives à la sécurité des intervenantes

- Afin de garantir la sécurité des intervenantes, il est demandé aux usagers de s'assurer que le matériel dont pourrait se servir l'aide à domicile soit en parfait état de marche (appareils électriques, prises de courant…)
- Il est recommandé de ne pas transvaser les produits d'entretien dans un récipient non étiqueté.

Les devoirs du personnel

Prévention de la violence et de la maltraitance

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

- 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 contactera le responsable de secteur qui prendra les mesures qui s'imposent.

La relation intervenant - usager

- Les intervenants ne doivent pas participer à des jeux de hasard avec la personne aidée.

- Ils ne doivent demander ou recevoir aucune somme d'argent ou d'objet de quelque valeur que ce soit de la personne aidée.

- Les intervenants ne peuvent utiliser le téléphone de l'usager sauf cas d'urgence ou à la demande de la personne aidée.

- Les intervenants ne doivent ni fumer ni boire d'alcool au domicile de l'usager.

La sécurité

L'accès au domicile de l'usager

- Si l'usager n'est pas en capacité d'ouvrir la porte, la pose d'une boîte à clé sera indispensable.
- Les salariés n'étant pas autorisé à posséder les clés des domiciles

Mesures à prendre en cas d'urgence ou de situations exceptionnelles

Toute situation exceptionnelle, devra être déclarée dans les plus brefs délais à l'UNA des Pays du Calaisis. Le responsable prendra les dispositions nécessaires et guidera l'intervenante dans d'éventuelles démarches.

Mesures relatives à la sûreté des biens et des personnes

Il est recommandé à l'usager de ne pas laisser en évidence de l'argent ou des objets de valeur.

Les dégâts occasionnés chez l'usager

Les dégâts occasionnés chez l'usager sont couverts (sous certaines conditions de valeur et de vétusté) par une assurance que contracte l'UNA des Pays du Calaisis.

Tout dégât constaté doit faire l'objet d'une déclaration à l'association.

L'information de l'usager et la confidentialité des données le concernant

L'UNA des Pays du Calaisis s'engage à respecter les dispositions de la charte des droits et libertés de la personne accueillie dont un exemplaire est remis à l'usager en complément du livret d'accueil, du contrat de prestation et du présent règlement de fonctionnement.

- 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

- L'UNA des Pays du Calaisis met en place les procédures organisationnelles appropriées pour assurer la confidentialité des informations concernant l'usager.

- L'usager peut demander communication et rectification de toute information le concernant qui figurerait sur un fichier à l'usage de l'UNA des Pays du Calaisis en s'adressant au siège de l'association.

- Conformément à la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le traitement automatisé des informations nominatives est déclaré à la CNIL.

Les chartes

Charte des droits et libertés de la personne accueillie

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'un prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.

Article 2 - Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté

La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

Article 3 - Droit à l'information

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine.

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

Article 4 - Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

1° La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service de soins à 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 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.

Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou dépendante

Sous l'égide de la : *FONDATION NATIONALE DE GERONTOLOGIE* (MINISTERE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITE)

La vieillesse est une étape de l'existence pendant laquelle chacun doit pouvoir poursuivre son épanouissement.

La plupart des personnes âgées resteront autonomes et lucides jusqu'au dernier moment de leur vie. L'apparition de la dépendance, quand elle survient, se fait à un âge de plus en plus tardif. Cette dépendance peut être due à l'altération de fonctions physiques et/ou à l'altération de fonctions mentales.

Même dépendantes, les personnes âgées doivent continuer à exercer leurs droits, leurs devoirs et leur liberté de citoyens.

Elles doivent aussi garder leur place dans la cité, au contact des autres générations dans le respect de leurs différences.

Cette Charte a pour objectif de reconnaître la dignité de la personne âgée devenue dépendante et de préserver ses droits.

ARTICLE I - CHOIX DE VIE

Toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie.

Elle doit pouvoir profiter de l'autonomie permise par ses capacités physiques et mentales, même au prix d'un certain risque. Il faut l'informer de ce risque et en prévenir l'entourage.

La famille et les intervenants doivent respecter le plus possible son désir profond.

ARTICLE II - DOMICILE ET ENVIRONNEMENT

Le lieu de vie de la personne âgée dépendante, domicile personnel ou établissement, doit être choisi par elle et adapté à ses besoins.

La personne âgée dépendante ou à autonomie réduite réside le plus souvent dans son domicile personnel. Des aménagements doivent être proposés pour lui permettre de rester chez elle.

Lorsque le soutien au domicile atteint ses limites, la personne âgée dépendante peut choisir de vivre dans une institution ou une famille d'accueil qui deviendra son nouveau domicile.

Un handicap mental rend souvent impossible la poursuite de la vie au domicile. Dans ce cas l'indication et le choix du lieu d'accueil doivent être évalués avec la personne et avec ses proches.
Ce choix doit rechercher la solution la mieux adaptée au cas individuel de la personne malade.

Son confort moral et physique, sa qualité de vie, doivent être l'objectif constant, quelle que soit la structure d'accueil.

L'architecture des établissements doit être conçue pour répondre aux besoins de la vie privée. L'espace doit être organisé pour favoriser l'accessibilité, l'orientation, les déplacements et garantir les meilleures conditions de sécurité.

ARTICLE III - UNE VIE SOCIALE MALGRE LES HANDICAPS

Toute personne âgée dépendante doit conserver la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de la société.

Les urbanistes doivent prendre en compte le vieillissement de la population pour l'aménagement de la cité.

Les lieux publics et les transports en commun doivent être aménagés pour être accessibles aux personnes âgées, ainsi qu'à tout handicapé et faciliter leur participation à la vie sociale et culturelle.

La vie quotidienne doit prendre en compte le rythme et les difficultés des personnes âgées dépendantes, que ce soit en institution ou au domicile.

Toute personne âgée doit être informée de façon claire et précise sur ses droits sociaux et sur l'évolution de la législation qui la concerne.

ARTICLE IV - PRESENCE ET ROLE DES PROCHES

Le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes.

Le rôle des familles, qui entourent de leurs soins leurs parents âgés dépendants à domicile, doit être reconnu. Ces familles doivent être soutenues dans leurs tâches notamment sur le plan psychologique.

Dans les institutions, la coopération des proches à la qualité de vie doit être encouragée et facilitée. En cas d'absence ou de défaillance des proches, c'est au personnel et aux bénévoles de les suppléer.

Une personne âgée doit être protégée des actions visant à la séparer d'un tiers avec qui, de façon mutuellement consentie, elle entretient ou souhaite avoir une relation intime.

La vie affective existe toujours, la vie sexuelle se maintient souvent au grand âge, il faut les respecter.

ARTICLE V - PATRIMOINE ET REVENUS

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

Elle doit pouvoir en disposer conformément à ses désirs, sous réserve d'une protection légale, en cas de dépendance psychique.
Il est indispensable que les ressources d'une personne âgée soient complétées lorsqu'elles ne lui permettent pas d'assumer le coût des handicaps.

ARTICLE VI - VALORISATION DE L'ACTIVITE

Toute personne âgée dépendante doit être encouragée à conserver des activités.

Des besoins d'expression et des capacités d'accomplissement persistent, même chez des personnes âgées qui ont un affaiblissement intellectuel sévère.

Développer des centres d'intérêt évite la sensation de dévalorisation et d'inutilité. La participation volontaire des réalisations diversifiées et valorisantes (familiales, mais aussi sociales, économiques, artistiques, culturelles, associatives, ludiques, etc.) doit être favorisée.

L'activité ne doit pas être une animation stéréotypée, mais doit permettre l'expression des aspirations de chaque personne âgée.

Une personne âgée mentalement déficitaire doit pouvoir participer à des activités adaptées.

Les activités infantilisantes ou dévalorisantes sont à rejeter.

ARTICLE VII - LIBERTE DE CONSCIENCE ET PRATIQUE RELIGIEUSE

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.

Chaque établissement doit disposer d'un local d'accès aisé, pouvant servir de lieu de culte, et permettre la visite des représentants des diverses religions.

Les rites et usages religieux s'accomplissent dans le respect mutuel.

ARTICLE VIII - PRESERVER L'AUTONOMIE ET PREVENIR

La prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit.

La vieillesse est un état physiologique qui n'appelle pas en soi de médicalisation. La dépendance physique ou psychique résulte d'états pathologiques, dont certains peuvent être prévenus ou traités. Une démarche médicale préventive se justifie donc, chaque fois que son efficacité est démontrée.

Les moyens de prévention doivent faire l'objet d'une information claire et objective du public, en particulier des personnes âgées, et être accessibles à tous.

ARTICLE IX - DROIT AUX SOINS

Toute personne âgée dépendante doit avoir, comme toute autre, accès aux soins qui lui sont utiles.
Aucune personne âgée ne doit être considérée comme un objet passif de soins, que ce soit au domicile, en institution ou à l'hôpital.

L'accès aux soins doit se faire en temps utile en fonction du cas personnel de chaque malade et non d'une discrimination par l'âge.

Les soins comprennent tous les actes médicaux et paramédicaux qui permettent la guérison chaque fois que cet objectif peut être atteint.

Les soins visent aussi à rééduquer les fonctions et compenser les handicaps.

Ils s'appliquent à améliorer la qualité de vie en soulageant la douleur, à maintenir la lucidité et le confort du malade, en réaménageant espoirs et projets.

L'hôpital doit donc disposer des compétences et des moyens d'assurer sa mission de service public auprès des personnes âgées malades.

Les institutions d'accueil doivent disposer des locaux et des compétences nécessaires à la prise en charge des personnes âgées dépendantes, en particulier dépendantes psychiques.

Les délais administratifs abusifs qui retardent l'entrée dans l'institution choisie doivent être abolis.

La tarification des soins doit être déterminée en fonction des besoins de la personne âgée dépendante, et non de la nature du service ou de l'établissement qui la prend en charge.

ARTICLE X - QUALIFICATION DES INTERVENANTS

Les soins que requiert une personne âgée dépendante doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant.

Une formation spécifique en gérontologie doit être dispensée à tous ceux qui ont une activité professionnelle qui concerne les personnes âgées.

Cette formation doit être initiale et continue, elle concerne en particulier, mais non exclusivement, tous les corps de métier de la santé.

Ces intervenants doivent bénéficier d'une analyse des attitudes, des pratiques et d'un soutien psychologique.

ARTICLE XI - RESPECT DE LA FIN DE VIE

Soins et assistance doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.
Certes, les affections sévères et les affections mortelles ne doivent pas être confondues : le renoncement thérapeutique chez une personne curable constitue un risque aussi inacceptable que celui d'un acharnement thérapeutique injustifié. Mais, lorsque la mort approche, la personne âgée doit être entourée de soins et d'attentions adaptés à son état.

Le refus de l'acharnement ne signifie pas un abandon des soins mais doit, au contraire, se traduire par un accompagnement qui veille à combattre efficacement toute douleur physique et à prendre en charge la douleur morale.

La personne âgée doit pouvoir terminer sa vie naturellement et confortablement, entourée de ses proches, dans le respect de ses convictions et en tenant compte de ses avis.

Que la mort ait lieu au domicile, à l'hôpital ou en institution, le personnel doit être formé aux aspects techniques et relationnels de l'accompagnement des personnes âgées et de leur famille avant et après le décès.

ARTICLE XII - LA RECHERCHE : UNE PRIORITE ET UN DEVOIR

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement et la dépendance est une priorité.

Seule la recherche peut permettre une meilleure connaissance des déficiences et des maladies liées à l'âge et faciliter leur prévention.

Une telle recherche implique aussi bien les disciplines biomédicales et de santé publique, que les sciences humaines et les sciences économiques.

Le développement d'une recherche gérontologique peut à la fois améliorer la qualité de vie des personnes âgées dépendantes, diminuer leurs souffrances et les coûts de leur prise en charge.

Il y a un devoir de recherche sur le fléau que représentent les dépendances associées au grand âge. Il y a un droit pour tous ceux qui en sont ou en seront frappés à bénéficier des progrès de la recherche.

ARTICLE XIII - EXERCICE DES DROITS ET PROTECTION JURIDIQUE DE LA PERSONNE

Toute personne en situation de dépendance devrait voir protégés non seulement ses biens mais aussi sa personne.

Ceux qui initient ou qui appliquent une mesure de protection ont le devoir d'évaluer ses conséquences affectives et sociales.
L'exercice effectif de la totalité de leurs droits civiques doit être assuré aux personnes âgées y compris le droit de vote, en l'absence de tutelle.

La sécurité physique et morale contre toutes agressions et maltraitances doit être sauvegardée.

Lors de l'entrée en institution privée ou publique ou d'un placement dans une famille d'accueil, les conditions de résidence doivent être garanties par un contrat explicite, la personne âgée dépendante peut avoir recours au conseil de son choix.

Tout changement de lieu de résidence ou même de chambre doit faire l'objet d'une concertation avec l'intéressé.

Lors de la mise en œuvre des protections prévues par le Code Civil (sauvegarde de justice, curatelle ou tutelle), il faut considérer avec attention que :

Le besoin de protection n'est pas forcément total, ni définitif ;

La personne âgée dépendante protégée doit pouvoir continuer à donner son avis chaque fois que cela est nécessaire et possible ;

La dépendance psychique n'exclut pas que la personne âgée puisse exprimer des orientations de vie et doit toujours être informée des actes effectués en son nom.

ARTICLE XIV - L'INFORMATION, MEILLEUR MOYEN DE LUTTE CONTRE L'EXCLUSION

L'ensemble de la population doit être informé des difficultés qu'éprouvent les personnes âgées dépendantes.

Cette information doit être la plus large possible. L'ignorance aboutit trop souvent à une exclusion qui ne prend pas en compte les capacités restantes ni les désirs de la personne.

L'exclusion peut résulter aussi bien d'une surprotection infantilisante que d'un rejet ou d'un refus de la réponse aux besoins.

L'information concerne aussi les actions immédiates possibles. L'éventail des services et institutions capables de répondre aux besoins des personnes âgées dépendantes est trop souvent méconnu, même des professionnels.

Faire toucher du doigt la réalité du problème et sa complexité peut être une puissante action de prévention vis-à-vis de l'exclusion des personnes âgées dépendantes et peut éviter un réflexe démissionnaire de leur part.

Lorsqu'il sera admis par tous que les personnes âgées dépendantes ont droit au respect absolu de leur liberté d'adulte et de leur dignité d'être humain, cette charte sera appliquée dans son esprit.

AIDER - ACCOMPAGNER - SOIGNER

Annexes

UNA DES PAYS DU CALAISIS
ADAR

ANNEXES

Annexe 1 : La politique qualité

I. Préambule

Après s'être engagée en 2002 dans une démarche qualité, l'UNA des Pays du Calaisis a intensifié ses efforts en 2004 en se donnant les moyens d'obtenir la certification NF X 50-056. Ce travail a été couronné de succès par l'obtention de celle-ci le 8 août 2006. Puis, l'UNA des Pays du Calaisis s'est lancée dans une démarche de labellisation Cap'Handéo, couronnée elle- aussi de succès par l'obtention du label le 26 mars 2013.

Pour autant, il est nécessaire de consolider le système qualité en s'assurant que les engagements pris sont respectés et en s'engageant vers de nouvelles pistes d'amélioration. En effet, le secteur de l'aide à la personne et des soins infirmiers à domicile étant en pleine mouvance, seules les associations étant en mesure d'innover et de s'adapter au changement pourront continuer à développer leurs activités.

Pour cela, l'UNA des Pays du Calaisis a souhaité actualiser sa politique « qualité ». Les grands principes sont décrits ci-dessous, chacun d'eux étant par ailleurs déclinés en objectifs opérationnels et en engagements « clients ».

II- Poursuivre les efforts engagés dans l'amélioration continue de la qualité

L'amélioration continue de la qualité est l'affaire de tous. La phase préalable à la certification a permis de prendre conscience que l'association optimisera ses performances si chacun s'investit dans cette démarche.

Plusieurs outils permettent d'identifier les dysfonctionnements. Il s'agit du résultat des enquêtes de satisfaction, de l'analyse des réclamations, de la remontée d'information… L'exploitation de ces données se fait par l'établissement de tableaux de bord auxquels sont associés des indicateurs. Ils permettent de mettre en valeur les points qui posent un problème. La recherche de solutions est collective, il s'agit en effet ici d'accompagner le changement afin de permettre à chacun d'évoquer les difficultés rencontrées.

L'UNA des Pays du Calaisis s'attache à vérifier régulièrement que les dispositions prises lors de la mise en place de la démarche qualité sont toujours d'actualité et appliquées.

III- Développer les actions de communication

La communication constitue un axe essentiel de la politique qualité de l'UNA des Pays du Calaisis. Les objectifs sont multiples et correspondent à des besoins éclectiques.

La communication interne

La communication interne concerne les administrateurs, les « administratifs », les intervenantes et les clients actuels de l'association.

L'UNA des Pays du Calaisis part du principe que ces acteurs sont les moteurs de la politique de communication. Ils sont en effet au cœur de notre organisation et ils constituent ainsi un vecteur de notre image à l'extérieur. Afin de pouvoir véhiculer une image positive de l'association il est ainsi fondamental qu'ils connaissent eux-mêmes les rouages de notre organisation, ses orientations politiques, ses événements, ses projets…

L'adhésion à la démarche de changement nécessite une bonne compréhension de part et d'autre des contraintes et objectifs de chacun. C'est pourquoi le partage de l'information aussi bien dans le sens ascendant que descendant est fondamental afin que chacun éprouve le sentiment d'appartenance à l'association.

La communication externe

La politique de communication externe répond à deux objectifs principaux. Il est nécessaire de se faire connaître à l'extérieur afin de perpétuer notre activité mais également de mieux cerner les besoins de nos clients.

Dans le contexte concurrentiel des services à la personne, il nous semble important de communiquer sur notre savoir-faire et le professionnalisme de nos interventions. L'UNA des Pays du Calaisis a fait le choix de multiplier les supports et les moyens de communication de façon à toucher le maximum de personnes. Ainsi les campagnes de communication peuvent concerner tour à tour l'ensemble de l'activité, un service particulier, un événement…

L'UNA des Pays du Calaisis souhaite favoriser le retour d'information des professionnels travaillant à nos côtés. Ils représentent une source de données conséquente et permettent d'orienter nos actions d'amélioration en fonction des besoins réels. L'UNA des Pays du Calaisis s'engage donc à provoquer des rencontres et à questionner nos partenaires sur les besoins non satisfaits.

IV- Optimiser la prise en charge des bénéficiaires

L'UNA des Pays du Calaisis dispose de l'agrément qualité lui permettant d'intervenir auprès d'un public dit « vulnérable », pour cela plus de 50 % des intervenantes sont qualifiées.
Le développement des activités de l'association, notamment en ce qui concerne la prise en charge des personnes à problématique(s) particulière(s), nécessite de maintenir l'effort de formation des intervenantes sur l'accompagnement de ces dernières.

L'UNA des Pays du Calaisis souhaite également favoriser la polyvalence des interventions réalisées auprès de nos bénéficiaires. Après avoir créé un service « hommes toutes mains », l'UNA des Pays du Calaisis a ouvert un SSIAD (Service de Soins Infirmiers A Domicile), constitué une équipe spécialisée Handicap, tout cela afin de favoriser le maintien des personnes fragilisées à leur domicile.

L'association a obtenu la reconnaissance SPASAD (Service Polyvalent d'Aide et de Soins A Domicile) en fin d'année 2011.

La réduction du nombre des interlocuteurs est de nature à sécuriser l'environnement des bénéficiaires, à assurer leur bien-être et à limiter les risques d'abus de faiblesse.

L'UNA des Pays du Calaisis a aussi créé le service Le Pays des Doudous (garde d'enfant) offrant soutien à la parentalité, aide aux actes essentiels, aide aux devoirs, accompagnement à l'école, activités extra-scolaires et/ou rendez-vous médicaux).

L'UNA des Pays du Calaisis souhaite assurer le suivi des clients tout au long de leur prise en charge. C'est pourquoi elle apporte un soin particulier à la qualité des dossiers des bénéficiaires, tout comme à l'évaluation de l'évolution de leur situation.

Enfin, l'association reste attentive à ce que la gestion des remplacements soit exemplaire. Limiter les perturbations et informer les

bénéficiaires de toutes les modifications des plannings ou des intervenantes constitue la priorité des responsables de secteur et de l'infirmière coordinatrice.

V- Maintenir le management participatif du personnel

Le secteur des services d'aide et de soins à la personne est en plein bouleversement. Face aux incertitudes générées par les mesures réglementaires et l'émergence de la concurrence, il paraît important d'une part d'informer les salarié(e)s sur les orientations de l'association et d'autre part de fidéliser le personnel.

Les administrateurs et le personnel de l'UNA des Pays du Calaisis sont les moteurs de notre communication. Consolider les instances de concertation et mutualiser les connaissances et le savoir-faire permettra de favoriser une information juste et claire sur la qualité de nos prestations.

L'intégration de l'ensemble des fonctions administratives dans le système qualité ainsi que le décloisonnement des tâches administratives sera de nature à favoriser l'échange d'informations et l'harmonie au travail.

La mise en place d'une Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences s'appuyant sur les entretiens individuels professionnels, d'un passeport formation, de la modulation du temps de travail, mais également, le suivi des salarié(e)s en difficulté, l'accueil des nouvelles personnes embauchées… permettent de mieux comprendre les besoins des employé(e)s afin de les fidéliser après qu'un effort de formation ait été accompli. Les bénéficiaires en sont d'autant plus satisfaits.

VI- Engagement de la direction

L'ensemble du personnel de l'UNA des Pays du Calaisis se réjouit de travailler dans une association dont la qualité de l'organisation et des prestations a été reconnue par un organisme comme AFNOR. Pour autant, la pérennisation de l'activité nécessite une adaptation constante de nos méthodes de travail au contexte réglementaire et concurrentiel. C'est pourquoi, nous souhaitons développer l'activité tout en se recentrant sur notre cœur de métier : l'aide et les soins à la personne.

Nous souhaitons poursuivre nos efforts dans l'amélioration continue de la qualité. C'est pourquoi, nous veillerons à ce que les exigences de la norme NF X 50-056 et du label Cap' Handéo soient respectées et nous centrerons nos efforts sur les axes suivants :

- Le déploiement d'une communication externe efficace,
- La prospection de nouveaux clients,
- L'identification des besoins émergents, avec l'adaptation de l'offre de service,
- La valorisation de nos relations avec nos partenaires,
- L'amélioration de l'efficacité de l'organisation,
- L'accroissement de la satisfaction des clients,
- La mise en œuvre d'une politique de gestion des ressources humaines performante,
- La culture de l'esprit associatif.

Chaque salarié(e) doit se sentir personnellement impliqué(e) dans l'amélioration continue de la qualité des prestations. Pour autant, nous déléguons à la responsable qualité la gestion du système de management de la qualité et de la communication. Les revues de direction semestrielles nous permettent de nous assurer de la conformité de la démarche au projet associatif.

Notre volonté est d'apporter à nos clients une offre de service de qualité élevée et constante. L'ensemble du personnel travaille dans ce sens.

Annexe 2 - liste des personnes qualifiées dans le Pas-de-Calais

Pour le territoire de l'Arrageois :

M MACHEN Christian
06.70.97.56.34
christian.machen@orange.fr

M PETIT Jean-Charles
03.21.41.35.22
petit.jean-charles@neuf.fr

M LEPLAT Michel
06.72.15.35.99
Michel.leplat@cegetel.net

Pour le territoire de l'Artois :

M. FENET René
06.25.57.67.05
marie-jose.fenet@wanadoo.fr

Mme MASTIN Geneviève
06.82.19.02.26
g.mastin14@gmail.com

Pour le territoire de l'Audomarois :

Mme BERTHELEMY Catherine
03.21.38.54.60
06.32.20.52.61
cberthelemy3@gmail.com

Mme OBOEUF Florelle
03.59.79.52.51
06.01.18.22.91
florelle.oboeuf@hotmail.fr

Pour le territoire du Boulonnais :

M. HENICHART Jean
06.52.89.07.56
jhenichart@sfr.fr

M. JOLY Jean
06.62.67.04.74
ja.joly@orange.fr

Pour le territoire du Calaisis :

M. FOURNIER Philippe
06.87.15.31.64
philippefournier62@gmail.com

M. LAVOGIEZ Jean-Paul
06.11.70.00.29
jplavogiez@gmail.com

Pour le territoire de la Communauté d'Agglomération de Lens-Liévin :

Mme PAU Marie-Andrée
03.21.72.53.38
marie-andree.pau@laposte.net

M. PANKOW Daniel
03.21.25.31.20
daniel.pankow@club-internet.fr

Mme DAUTRICHE Micheline
06.16.23.87.48
micheline.dautriche@sfr.fr

Pour le territoire du Montreuillois-Ternois :

M PERARD Alain
03.21.92.26.30
Alain.perard583@orange.fr

Mme RIVIERE Marthe
03.21.06.88.48
2mriviere@gmail.com

Annexe 3 : numéros de téléphone utiles

UNA des Pays du Calaisis	**03.21.85.18.18**
ASTREINTE UNA des Pays du Calaisis	06.71.20.86.77
SAMU	15 (ou 112 Européen)
CAP' HANDEO	01.43.12.19.29
Centre Hospitalier de Calais	03.21.46.33.33
Clinique des 2 Caps Coquelles	03.21.46.64.00
MDS (Maison Département solidarité) Calais : Antenne locale MDPH	03.21.00.02.70
Pas de Calais Alzheimer	03.21.71.35.28
Bibliothèque sonore Calais	03.21.96.48.41
SOS Amitié	03.21.71.01.71
Allo Maltraitance	3977
AFAPEI Réseaux d'aide (CRA, CREPSY, AFABLE62…) : Service d'écoute pour les aidants	03-21-36-53-10
Une visite-un sourire	03 21 97 36 86
CCAS Calais	03 21 97 83 33

Annexe 4 : Tarifs des prestations

LES TARIFS HORAIRES DE L'ASSOCIATION EN PRESTATAIRE
AU 1E JANVIER 2019

L'ASSOCIATION N'EST PAS SOUMISE AUX IMPOTS COMMERCIAUX Y COMPRIS LA TVA :
TARIFS HORS TAXES = TARIFS TOUTES TAXES COMPRISES

Intervention d'une aide à domicile sans financement	
Du lundi au samedi (jours ouvrables)	**22.50 € (TTC)**
Dimanche et jour férié	**25.80 € (TTC)**

Service à la personne	
Ménage chez des personnes non fragilisées	**18.78 € (TTC)**
Transport accompagné avec véhicule TPMR (Transport Personne à Mobi Réduite) *Transport accompagné TPMR : à ce coût s'ajoute la rémunération l'intervenant(e)	**5 € par trajet***
Petits travaux * + 2 €/heure avec utilisation du matériel de l'association	**17.05 €* (TTC)**
Garde d'enfant	**22.50 € (TTC)**
Frais kilométriques Toute utilisation du véhicule personnel de l'intervenant(e) est facturé au Km : 0.37€/km	**0.37 €/ Km**

Prise en charge financière par la CARSAT et autre caisse de retraite*	
Du lundi au samedi (jours ouvrables)	**20.80 € (TTC)**
Dimanche et jour férié	**23.70 € (TTC)**

***La participation des retraités** : Le barème de participation des retraités est variable selon la caisse de retraite. Pour connaître votre participation, vous pouvez vous rapprocher de votre responsable de secteur

Prise en charge financière par le Conseil Départemental*	
Du lundi au samedi / jour férié / dimanche	**22.50 € (TTC)**

***La Participation des bénéficiaires** : le taux de prise en charge dépend du GIR du bénéficiaire et de ses ressources. Chaque cas est évalué par l'équipe médico-sociale du Conseil Départemental.

Prise en charge financière par une mutuelle	
Du lundi au samedi	**20.80 € (TTC)**

A.R.D.H. (Aide au Retour à Domicile après Hospitalisatio et accompagnement de fin de vie*	**20.80 € (TTC)**

*Dans le cas de l'Aide au Retour à Domicile après Hospitalisation (A.R.D.H.), le % restant à la charge du bénéficiaire est établi en fonction des dossiers
Dans le cas d'un accompagnement de fin de vie, il reste 10 % à la charge du bénéficiaire

Cotisation annuelle 8 €
(à l'exception des dossiers mutuelle et de service à la personne)

UN DEVIS GRATUIT PEUT ETRE ETABLI SUR SIMPLE DEMANDE
Pour information : le paiement en espèces des interventions n'est pas déductible des impôts.

Annexe 4 : Tarifs des prestations

LES TARIFS HORAIRES DE L'ASSOCIATION
SERVICE GARDE ITINERANTE DE NUIT AU 1ER JANVIER 2019

L'ASSOCIATION N'EST PAS SOUMISE AUX IMPOTS COMMERCIAUX Y COMPRIS LA TVA :
TARIFS HORS TAXES = TARIFS TOUTES TAXES COMPRISES

	¼ heure TTC		½ heure TTC
Forfait mensuel programmé			
1 passage/ jour	296 €		510 €
2 passages/ jour	581 €		998 €
Passage programmé			
Semaine	9.60 €		16.98 €
Dimanche et jour férié	13.60 €		23.00 €
Passage non programmé			
Semaine	10.20 €		16.98 €
Dimanche et jour férié	14.75 €		24.65 €
Astreinte Semaine			18.05 €
Astreinte Dimanche et jour férié			26.25 €

COTISATION ANNUELLE : 8€ (TTC)

UN DEVIS PEUT ETRE ETABLI SUR SIMPLE DEMANDE
Pour information : le paiement en espèces des interventions n'est pas déductible des impôts.

LES TARIFS MANDATAIRES DE NOTRE ASSOCIATION SONT A VOTRE DISPOSITION SUR LE TABLEAU D'AFFICHAGE DE L'ACCUEIL

Annexe 4 : Tarifs des prestations

LES TARIFS HORAIRES DE L'ASSOCIATION *EN MANDATAIRE*
AU 1E JANVIER 2019

ASSISTANTE DE VIE

Sans exonération charges patronales <70 ans :	Salaire horaire	Charges	Frais de gestion	Total Taux horaire
Semaine	10.03 €	6.70 €	2.92 €	**19.65 €**
Dimanche et fériés	12.54 €	8.38 €	2.92 €	**23.84 €**
Nuit calme 21h00-7h00	35.11 €	23.45 €	10.22 €	**68.78 €**
Nuit agitée 21h00-7h00	70.21 €	46.92 €	20.44 €	**137.57 €**
Garde de jour	6.82 €	4.56 €	2.92 €	**14.30 €**
Cotisation annuelle : 8.00 €				

Avec exonération charges patronales >70 ans :	Salaire horaire	Charges	Frais de gestion	Total Taux horaire
Semaine	10.03 €	3.46 €	2.92 €	**16.41 €**
Dimanche et fériés	12.54 €	4.32 €	2.92 €	**19.78 €**
Nuit calme 21h00-7h00	35.11 €	12.10 €	10.22 €	**57.43 €**
Nuit agitée 21h00-7h00	70.21 €	24.23 €	20.44 €	**114.88 €**
Garde de jour	6.82 €	2.35 €	2.92 €	**12.09 €**
Cotisation annuelle : 8.00 €				

➢ Les frais de gestion sont dégressifs au-delà de 60 heures par mois :
- de la 1ère à la 60ème heure = 2.92€/Heure
- de la 61ème heure à la 100ème heure = 1.49€/Heure
- à partir de la 101ème heure = gratuité

Un devis gratuit peut être réalisé sur simple demande en fonction de la catégorie choisie suite à la nouvelle classification en vigueur depuis le 01/04/2016

Annexe 5 : La MDPH

LA MAISON DEPARTEMENTALE DES PERSONNES HANDICAPEES (MDPH)

La MDPH est issue de la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

Créée pour faciliter les démarches des personnes handicapées de moins de 60 ans et placée sous la responsabilité du Conseil Général, c'est un lieu d'accueil et d'orientation pour toute demande concernant une situation de handicap qui donne informations, aide et conseils.

La MDPH est implantée à Arras :
Parc d'activités des Bonnettes - 9 rue Willy Brandt - BP 90266 - 62505 ARRAS Cedex Tel : 03.21.21.84.00. Adresse courriel : mdph62@mdph62.fr

Elle dispose d'une antenne dans chaque territoire du département, à la Maison du Développement Solidarité (MDS).
Exemple Calaisis : MDS - 40 rue Gaillard 62100 CALAIS. Tel : 03.21.00.02.70

SES MISSIONS :

- Aider à définir le projet de vie de la personne
- Informer sur les droits et orienter vers les professionnels et services compétents
- Evaluer les besoins dans leur globalité
- Proposer un plan personnalisé de compensation du handicap
- Attribuer les droits et prestations des personnes handicapées
- Orienter vers les établissements et services médico-sociaux adaptés à la situation de la personne

LES AIDES FINANCIERES

Leur attribution est décidée par la Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées (CDAPH), organisme de la MDPH qui étudie le projet de vie et les propositions de l'équipe pluridisciplinaires qui a instruit le dossier.

L’Allocation Adulte Handicapée (AAH)

Elle garantit un minimum de ressources aux personnes handicapées pour leur permettre de faire face à leurs dépenses courantes.
Les personnes reconnues dans l’incapacité de travailler (après une évaluation de leur capacité à occuper un emploi) bénéficient d’une allocation majorée.

Le Complément de Ressources

C’est une allocation forfaitaire qui s’ajoute à l’AAH pour compenser l’absence durable de revenus d’activité des personnes handicapées reconnues dans l’incapacité de travailler

L’Allocation d’Education de l’Enfant Handicapé (AEEH)

C’est une allocation destinée à compenser les frais supplémentaires liés à l’éducation et aux soins apportés à un enfant handicapé.

La Prestation Compensation du Handicap (PCH)

Cette prestation prend en compte, de manière individualisée et globale, l’ensemble des besoins d’aide à la vie quotidienne, en compensation des conséquences du handicap, au moyen de :

- Aides humaines
- Aides techniques
- Aménagement du logement, du véhicule, ou frais de transport
- Aides spécifiques ou exceptionnelles
- Aides animalières

L'Allocation Compensatrice pour Tierce Personne (ACTP)

L'allocation compensatrice de tierce personne est versée aux adultes de moins de 60 ans par le conseil général pour permettre de compenser l'impossibilité de réaliser les gestes ordinaires de la vie. Elle permet de rémunérer une tierce personne ou le personnel d'un établissement de soins.

Cette allocation, a été remplacée en 2006 par la prestation de compensation du handicap (PCH), elle ne concerne plus que les personnes qui la percevaient déjà et qui ont choisi de la conserver.

Annexe 6 : l'AFAPEI

PLACE D'ACCUEIL TEMPORAIRE A L'AFAPEI

Pour les personnes en situation de handicap

Foyer d'Accueil Médicalisé « FAM » Arc en Ciel
1 Rue Platon, 62100 CALAIS
03.21.19.78.00
→ 1 place

Foyer de Vie Saint François
Rue Léo Lagrange, 62340 GUINES
03.21.82.24.24
→ 2 places

Service d'Accueil Temporaire « SAT » Horizon
160 Rue des Prairies, 62185 FRETHUN
03.21.82.55.00
→ 8 places orientation Foyer de vie occupationnel
2 places orientation ESAT

Foyer d'hébergement La Résidence du Bord de Mer
920 Avenue Pierre de Coubertin, 62100 CALAIS
03.21.19.12.65
→ 1 place

2 places sur le dispositif EHPAH
→ 1 formule accueil de jour
1 formule accueil permanent

Il existe également en dehors de l'AFAPEI

La maison de Pierre
Rue l'As de Licques, 62380 Bouvelinghem
03.21.11.15.15

→ Maison d'Accueil Temporaire Enfants, Adolescents, Adultes en situation de handicap

SOLUTION DE REPIT A L'AFAPEI

Pour les personnes en situation de handicap

Handi loisirs :

Ce service a pour but de proposer un moment de détente et de socialisation à des personnes en situation de handicap mental tout en accordant à leur parents la possibilité de s'accorder du temps pour eux même. Ce service est animé par des bénévoles.

Lieu : La maison pour Tous
Capacité d'accueil : 6 personnes
Durée : 2h à raison de 2 fois par semaine l'après midi
Fréquence : 2 fois par semaine le lundi et le jeudi
Participation : 2€ par personne

Handi sitting :

C'est un service de garde à domicile pour les parents d'enfants accueillis à l'IME « Le lutin des Bleuets » qui souhaitent faire garder leur enfant en situation de handicap pour se libérer du temps.

Lieu : au domicile de la personne en situation de handicap.
Durée : en fonction de la demande : une après-midi, une journée voir en weekend en fonction des disponibilités.
Fréquence : en fonction de la demande.
Participation : rémunération en fonction du contrat de garde.

SOLUTION DE SOUTIEN A L'AFAPEI

Pour les personnes en situation de handicap

Service écoute :

C'est un service qui consiste en un accueil téléphonique gratuit (hors coût de l'appel) et confidentiel.

Lieu : les bénévoles se trouvent au siège de l'AFAPEI
Fréquence : du lundi au vendredi de 14h à 16h
Participation : gratuit

Pause-café :

C'est un temps d'échanges entre parents et ou aidants qui permet de passer un moment ensemble, pour discuter, s'entraider….

Lieu : au siège de l'AFAPEI
Capacité d'accueil : 10 personnes
Durée : 1h30
Fréquence : 1 fois par mois le vendredi après midi
Participation : gratuit

RDV entr'aidants :

C'est un temps de rencontres entre parents / aidants et d'information autour d'un thème, d'une animation.

Lieu : défini en fonction de l'action proposée
Capacité d'accueil : 30 personnes
Durée : 2h
Fréquence : 3 fois par an le jeudi après midi
Participation : gratuit

Soutien psychologique

Problèmes à gérer fatigue et stress ? Des psychologues sont à votre écoute pour vous soulager. Pour organiser la mise en contact, appelez-le : **03.21.36.53.10**

Lieu : Chez vous ou à l'extérieur
Participation : gratuit