



Ensemble pour le lien, l'innovation
et l'accompagnement à domicile

Mon choix de vie à domicile

Livret d'accueil

www.eliad-fc.fr



**Services départementaux compétents pour la prise en charge financière de l'aide à domicile
aux personnes âgées et personnes handicapées**

**Direction Territoriale des Solidarités Humaines
de Besançon**

18 rue de la Préfecture 25000 Besançon

**Direction Territoriale des Solidarités Humaines
du Haut-Doubs**

14 rocade Georges Pompidou 25300 Pontarlier

Direction de la Solidarité et de la Santé Publique

Hôtel du Département
23 rue de la Préfecture 70006 Vesoul Cedex

Eliad, Association loi 1901

Déclaration SAP 792 174 856 et Agrément SAP 792 174 856

délivrés par la Préfecture du Doubs - DIRECCTE de Bourgogne Franche-Comté UT du Doubs le 31 mai 2018

Autorisations délivrées par le Conseil départemental du Doubs : arrêté n° 025-222500019-20160719-STCCP-1630461-AR
et par le Conseil départemental de Haute-Saône : arrêté DSSP/R/2017 n° 17-215



Vous avez choisi **Eliad** pour **vous aider** et **vous accompagner** à domicile, nous vous remercions de **votre confiance**.

Édito

Eliad s'engage pour que **vivre à domicile**, dans les meilleures conditions possibles, quels que soient son âge, ses incapacités, ses difficultés, reste pour chacun un **choix de vie, un droit**.

Respect, dignité, solidarité, égalité d'accès aux services, **qualité**, esprit d'**initiative** et **professionnalisation** guident Eliad dans sa mission et président au développement de ses prestations.

Assurer à chacun **bien-être, confort, sécurité**, grâce à la diversité et à la complémentarité de ses services, une écoute bienveillante, un accompagnement personnalisé et des solutions modulables, tel est l'objectif d'Eliad.

Mais au-delà du bien-être des personnes, Eliad souhaite aussi apporter sa contribution à l'**intérêt général**.

La culture et les valeurs d'Eliad sont mobilisées pour remporter le défi majeur d'un **accompagnement respectueux, bienveillant** et favorable, en cohérence avec les territoires.

Jacques Adriansen
Président

Vivre à domicile
comme
choix de société

Sommaire

À vos côtés tous les jours	04
Règlement de fonctionnement d'Eliad	06
Vos droits, vos recours	09
Charte des droits et des libertés de la personne accueillie	12

La mise en œuvre des services d'Eliad présentés ci-après s'appuie sur les recommandations de bonnes pratiques professionnelles de la Haute Autorité de Santé dans le champ social et médico-social.

Une palette de services

Aide et accompagnement à domicile

Entretien du logement et du linge, courses et préparation des repas, aide au déplacement et à l'habillement, transport accompagné, aide administrative, lien social, soutien moral...

Soutien éducatif, aide aux devoirs et à la gestion du quotidien, garde d'enfants, accompagnement d'enfants dans leurs déplacements hors du domicile.

Agrément enfants de moins de 3 ans.

Soins infirmiers à domicile (SSIAD)

Soins d'hygiène et toilettes, aide au lever et au coucher, à l'habillement.

Équipe Spécialisée Alzheimer (ESA)*

Accompagnement individualisé à domicile (stimulation de la mémoire et de la motricité, entretien de la communication, aide au repérage dans le temps et l'espace, aménagement de la maison, soutien des proches).

*Maladie d'Alzheimer et maladies apparentées, Parkinson, séquelles d'AVC, certaines maladies rares...

Centre de Santé Infirmier

Actes infirmiers à domicile ou en centre : prélèvements sanguins, pansements...

À Lure et Vesoul.

Appartement de coordination thérapeutique

Accompagnement social, médical et psychologique en hébergement temporaire (sous commission d'admission).

Pôle Prévention/Animation

Préservation de la santé et maintien du lien social.

Accompagnement des proches aidants.

Accueil de jour

Accueil à la journée de personnes dépendantes de plus de 60 ans pour préserver et développer le lien social et l'autonomie.

À Arc-lès-Gray, Roye, Ornans, Pirey, Pontarlier et Thise.

Portage de repas à domicile

Repas proposés 7j/7. Livraison selon les besoins. Menus au choix. Différents régimes et consistances proposés.

Assistance & Sécurité

7j/7 et 24h/24, dispositifs de téléassistance et/ou de géolocalisation, gamme de prestations complémentaires (détecteurs de chute et de fumée) pour préserver l'autonomie, sécuriser le domicile et rassurer les proches.

Bricolage

Petits travaux d'électricité, de plomberie et d'aménagement : installation d'appareils électriques ou électroménagers. Nettoyage des extérieurs...

Ces prestations d'aide et d'accompagnement sont proposées en **mode prestataire**.

CENTRE DE RESSOURCES   Services à domicile

Eliad gère également un centre de ressources mandataire nommé Centre de Ressources UNA-Eliad qui apporte services et conseils aux particuliers employeurs.

Dans ce cas, le client est l'employeur de la personne qui effectue la prestation à domicile. En cette qualité de particulier employeur, il est soumis aux obligations résultant du code du travail et du code de la Sécurité sociale, notamment paiement des cotisations sociales, respect du droit du travail et de la convention collective nationale des salariés du particulier employeur.

Pour tout **renseignement complémentaire** sur une prestation ou pour toute autre question, n'hésitez pas à **contacter votre référent** dont les coordonnées figurent sur ce livret ou **consultez notre site Internet :**

www.eliad-fc.fr

à VOS côtés tous les jours

Visite à domicile, **écoute** de votre demande, **recherche** de financements.

Services assurés 365 j/an.

Interlocuteur identifié pour un **suivi personnalisé** et **coordonné**. **Gestion administrative** de votre dossier **plus simple**.

Services professionnels, salariés **encadrés** et **formés**.

Intégration des **nouvelles technologies** pour améliorer les transmissions d'informations et le suivi des heures effectuées à votre domicile.

Secteurs d'intervention

En Haute-Saône

- Ensemble du département

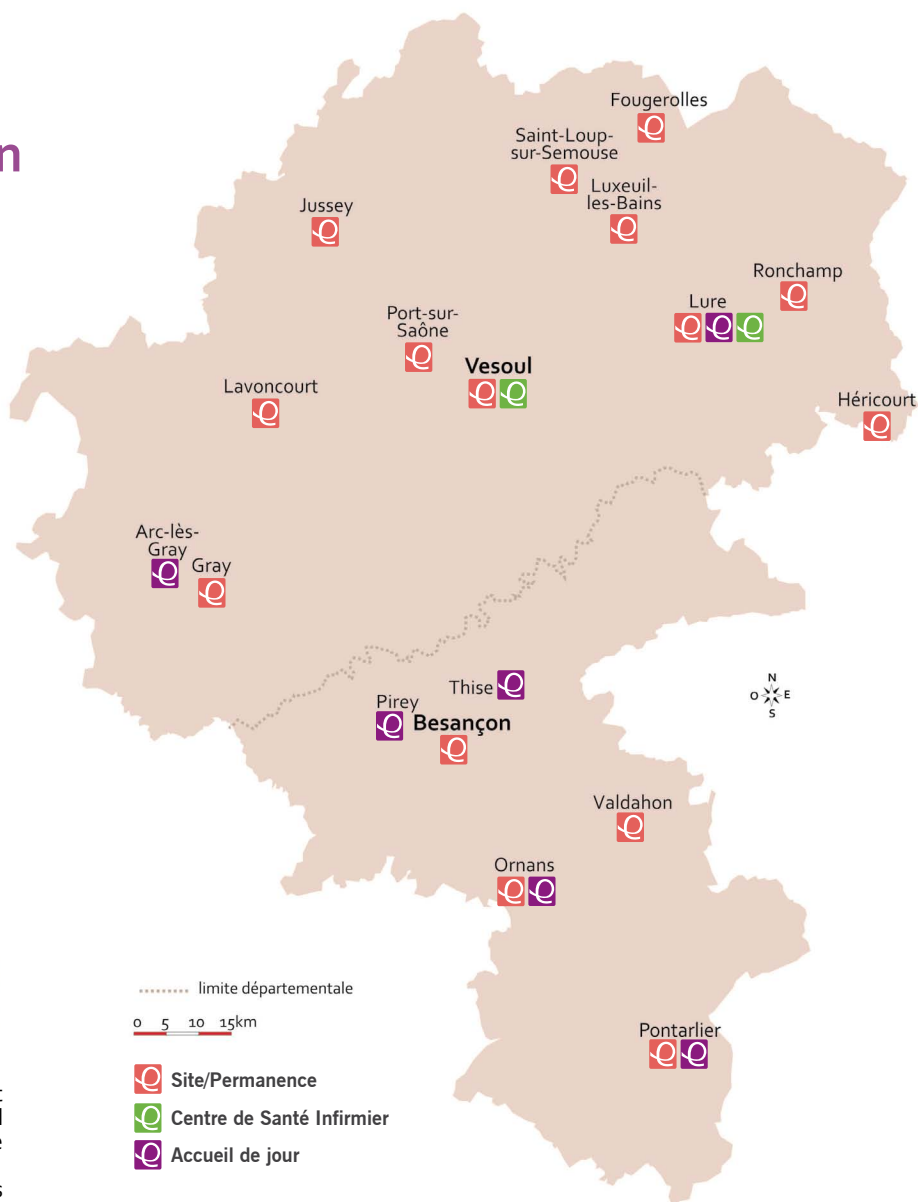
Dans le Doubs

- Communauté d'agglomération de Besançon et les cantons environnants
- Secteur de la Vallée de la Loue
- Secteur du 1^{er} Plateau
- Secteur du Haut-Doubs

Eliad peut aussi, en fonction des demandes et dans le cadre de certains services, intervenir sur les communes limitrophes de ce secteur et au-delà.



Un devis gratuit est établi systématiquement pour toute prestation dont le prix mensuel est égal ou supérieur à 100€ TTC ou pour tout client qui le demande.
Les tarifs des prestations proposées sont remis avec ce livret en annexe.



Règlement de fonctionnement d'Eliad

Le présent document est rédigé conformément aux dispositions légales. Il a été validé par le Conseil d'Administration d'Eliad le 29 octobre 2018.

Il est affiché dans l'ensemble des lieux d'accueil de l'association et remis à chaque personne qui est aidée, soignée et accompagnée, ou qui travaille dans la structure, à titre de salarié, ou bénévole ainsi qu'aux clients particuliers employeurs dans le cadre du service mandataire Centre de Ressources UNA-Eliad.

Précisions lexicales

Les termes « personne accompagnée », « usager », « client » ou « patient » désignent les personnes chez lesquelles ou pour lesquelles Eliad effectue des prestations.

Le terme « responsable de secteur » désigne les responsables de secteur des services d'aide et d'accompagnement à domicile, des services polyvalents d'aide et de soins à domicile, ou le responsable des services portage de repas, bricolage, téléassistance ou Centre de Ressources UNA-Eliad.

Article 1

DROITS ET OBLIGATIONS DE CHACUN

1- Les droits du client

Conformément à l'article L.311-3 du CASF, Eliad s'engage à respecter l'exercice des droits et libertés individuels garantis à toute personne prise en charge par ses services et notamment à :

- affirmer ses principes éthiques et ses valeurs : assurance d'une attitude générale de respect de la personne, de ses droits fondamentaux, de ses biens, de son espace de vie privée, de son intimité, de son intégrité, de sa dignité, de sa culture et de sa liberté d'aller et venir librement,

- respecter le libre choix, les habitudes alimentaires, les habitudes de vie, les opinions politiques, les convictions religieuses de la personne,

- s'assurer de son consentement éclairé pour les services proposés et ses engagements vis-à-vis de la structure,

- ne pas faire de proposition d'offre de services abusive,

- respecter la discrétion professionnelle la plus absolue et assurer la confidentialité pour tous les faits, informations ou documents portés à la connaissance des salariés dans l'exercice de leurs fonctions,

- rendre accessible au client toute information contenue dans les documents le concernant, sous réserve que ce client ait adressé une demande écrite un mois avant la consultation de son dossier. Toute photocopie est facturée au client,

- informer le client sur les aides financières potentielles et les démarches à effectuer pour les obtenir.

2- Les obligations d'Eliad vis-à-vis du client

Eliad s'engage à :

- répondre aux demandes dans les plus brefs délais,

- effectuer lors d'une visite à domicile ou par entretien téléphonique, au préalable à la mise en place de la prestation, une évaluation de la situation individuelle de la personne et définir les modalités d'intervention,

- proposer une intervention individualisée co-construite avec la personne accompagnée,

- proposer du personnel en fonction des besoins, des attentes du client, sous condition de disponibilité des intervenants et en fonction des contraintes d'organisation du service. Le client ne peut exiger l'intervention d'une personne qu'il aura lui-même choisie,

- munir tous les professionnels salariés amenés à se rendre au domicile des usagers d'une carte professionnelle ou d'une carte de visite mentionnant au minimum leur nom, prénom et appartenance à Eliad,

- communiquer un planning prévisionnel d'intervention en fonction du plan d'aide et des possibilités du service,

- proposer systématiquement dans les meilleurs délais possibles un remplacement en cas d'absence de l'intervenant habituel. Le remplacement proposé peut modifier les jours, horaires et durée des interventions,

- proposer un service régulier qui toutefois peut être modifié temporairement ou de façon définitive pour des raisons d'organisation et de gestion,

- tout mettre en œuvre en cas d'empêchement et/ou lors de situations exceptionnelles pour informer la personne et pour assurer le service prévu, en privilégiant dans tous les cas les interventions liées aux actes essentiels de la vie auprès des usagers les plus en difficulté, les plus dépendants ou les plus isolés,

- organiser un service d'astreinte afin d'assurer la continuité des interventions en première partie de soirée et en journée le week-end,

- établir une facture mensuelle détaillée des prestations réalisées mentionnant selon le cas, le nom des intervenants, la date des interventions, leur durée, leur coût horaire, le détail des forfaits, les consommables ou fournitures payables par les usagers, les frais kilométriques engagés dans le cadre des démarches extérieures au domicile,

- fournir une attestation fiscale annuelle conformément à la législation en vigueur,

- mettre en place un outil de liaison visant à coordonner les intervenants, qu'ils soient internes et externes. Cet outil est la propriété de la structure,

- ne pas procéder à la fermeture du domicile après l'intervention suite à la demande de la famille,

- s'assurer que la personne conserve un jeu de clés à l'intérieur de son domicile,

- s'assurer que les intervenants rendent scrupuleusement compte des dépenses engagées lors des courses (justificatifs et cahier de comptes).

Chaque salarié n'exercera des interventions que dans la limite des missions relevant de sa fonction au sein d'Eliad.

L'intervention concerne le client pour lequel la prise en charge est accordée mais ne peut s'étendre à son entourage vivant au domicile ou en visite. Un salarié n'est autorisé à transporter un usager ou un membre de sa famille que si le déplacement envisagé fait partie intégrante de l'accompagnement de la personne et a été préalablement autorisé par le responsable de secteur dans le cadre du plan d'aide.

3- Les obligations du client vis-à-vis de l'intervention

Le client s'engage à :

- être présent lors de chaque intervention sauf cas exceptionnel validé par le responsable de secteur,
- fournir le matériel et les produits ménagers adaptés aux travaux demandés,
- respecter les modalités d'intervention définies et, en particulier, ne pas demander à l'intervenant de modifier les horaires ou la durée des interventions, ni d'effectuer des tâches autres que celles définies avec le responsable de secteur. Si la personne aidée souhaite un changement dans les modalités de la prise en charge ou de l'intervention, elle doit préalablement solliciter l'avis du responsable de secteur qui, si cela est conforme aux objectifs et aux possibilités du service, apportera la modification souhaitée ou éventuellement sollicitera l'intervention d'un autre service,
- prévenir la structure de toute absence ou de refus de recevoir l'intervenant, 15 jours avant l'intervention. Tout déplacement de l'intervenant en cas d'absence non signalée sera facturé à taux plein à hauteur de la durée initiale d'intervention (sauf en cas de force majeure telle que urgence médicale...),
- prendre les dispositions nécessaires pour permettre et garantir l'accès aisé à son domicile aux intervenants. Si l'état de santé de la personne ne lui permet pas de se déplacer pour ouvrir sa porte, l'utilisateur s'engage à transmettre les codes d'accès, à faire installer une «boîte à clés» ou tout système permettant l'accès au logement. Dans le cas où une telle solution n'est techniquement pas possible ou que l'utilisateur préfère confier sa clé à Eliad, il s'engage à acquitter les frais de gestion des clés précisés dans le devis,
- confier aux intervenants une somme suffisante pour réaliser les courses le cas échéant.

4- Les obligations du client vis-à-vis des services d'Eliad

Le client s'engage à :

- renseigner correctement le dossier et porter à la connaissance toute information nécessaire à l'accompagnement,
- fournir sur demande et dans les délais tout document nécessaire à l'instruction ou au renouvellement du dossier,
- signaler tout changement et évolution de sa situation,
- accepter la mise en place d'un dispositif attestant de la présence de l'intervenant au domicile du client,
- payer les factures mensuellement.

5- Les obligations du client vis-à-vis de l'intervenant

Le client s'engage à :

- adopter un comportement courtois, civil et respectueux,
- ne pas avoir une attitude discriminante pour quelle raison que ce soit,
- respecter sa vie privée et familiale,
- ne pas étendre sa prestation à tout autre membre de sa famille ou de son entourage,
- ne pas lui donner du travail à son domicile (repassage, lessive...),
- ne pas contractualiser directement avec les salariés d'Eliad intervenant à son domicile dans le cadre d'un contrat de prestation avec l'association,
- ne pas effectuer de rétribution, cadeau, don, gratification, pourboire, donation et legs, ni de lui donner procuration sur un compte bancaire. Il est

rigoureusement interdit aux salariés d'accepter de telles opérations. Les salariés contrevenants sont passibles de sanctions graves pouvant aller jusqu'au licenciement. Les clients qui souhaitent exprimer leur satisfaction sont invités à adresser un courrier à Eliad.

N.B. : Dans le cas des prestations de service en mode mandataire, les engagements d'Eliad et du particulier employeur sont détaillés dans les contrats de prestation.

Article 2 PARTICIPATION DU CLIENT

- Le client participe à l'élaboration de l'intervention et à la construction de son projet de vie :
 - évaluation personnalisée qui permet l'expression directe du client et la prise en compte par le service de ses besoins et attentes,
 - échanges avec le référent du service tout au long de la prestation,
 - signature des documents contractuels.
- Eliad s'engage à informer régulièrement les clients sur les prestations proposées et le fonctionnement de l'association par différents vecteurs de communication (site internet, page Facebook, lettres d'information).
- Eliad recueille l'avis des usagers sur le fonctionnement de l'association et sur leur niveau de satisfaction par le biais d'un questionnaire annuel envoyé individuellement par courrier. Les résultats sont présentés par le biais d'une lettre d'information.
- Toutes les personnes bénéficiaires des services d'Eliad deviennent adhérentes de l'association via le paiement d'une cotisation et peuvent de fait participer aux assemblées générales.
- Les clients peuvent également envoyer un courrier à Eliad ou utiliser les outils de communication dématérialisés tout au long de la prestation. Eliad s'engage à apporter une réponse dans les 15 jours suivant la réception du courrier.

Article 3 RESPECT DES CONDITIONS DE TRAVAIL, MESURES D'HYGIÈNE ET DE SÉCURITÉ

1- Situation de personnes en danger

- Face à une situation difficile, le professionnel d'Eliad doit avertir son responsable ou, pendant les heures de fermeture des bureaux, le responsable d'astreinte qui, avec lui, décidera s'il doit être fait appel aux services d'urgence (SAMU, Police...). **En cas d'urgence pour un problème de santé ou de sécurité imminent, le salarié contacte avant tout les secours et rend compte ensuite à son responsable.**
- Les professionnels témoins d'une situation manifeste de maltraitance ou d'abus concernant un usager des services ou un membre de sa famille quel que soit son âge, sont tenus d'en faire part à leur responsable. L'association signale ensuite la situation aux services de justice (procureur de la république et/ou juge des tutelles) et/ou aux services du Conseil départemental concernés. Sauf dans le cas où la connaissance de cette décision serait susceptible d'aggraver la situation, Eliad fait part de sa démarche préalablement à la personne concernée. Si l'association estime que les conditions ne sont plus réunies pour permettre un maintien à domicile sans risque pour la personne aidée, son entourage et/ou le personnel, elle peut prendre la décision de suspendre ou de cesser ses interventions. Dans ce cas, elle avertit de sa décision l'utilisateur, le référent familial ou de voisinage, la personne de confiance préalablement désignée, le médecin ou toute personne chargée de son suivi (délégué à la tutelle, éducateur...), les services du

Conseil départemental ou de l'Agence Régionale de Santé.

La violence désigne, au sens général, tous les actes qui consistent à porter atteinte à l'intégrité physique ou psychique d'autrui. Tout fait de violence sur autrui est pénalement puni (Art. 222-11 et 222-13 du Code pénal).

2- Veille sanitaire

Des procédures de veille et d'alerte sont mises en œuvre au sein d'Eliad, en lien avec les services de l'État, lors d'épisodes climatiques exceptionnels (canicules, grands froids) et/ou lors de risques sanitaires majeurs (pandémies...). Ces mesures visent la protection des usagers et des professionnels intervenant à domicile.

3- Garde des enfants mineurs

À l'issue de son intervention, le professionnel d'Eliad qui a assuré la garde d'enfants mineurs ne pourra les confier qu'à :

- l'un des parents non déchu de l'autorité parentale,
- une personne majeure préalablement désignée par écrit par l'un des parents,
- un frère ou une sœur préalablement désigné par écrit par l'un des parents,
- aux services de police ou de l'aide à l'enfance en cas de non-retour de la personne désignée à la fin de l'intervention.

4- Prévention des risques professionnels

Afin de limiter les accidents du travail et maladies professionnelles des salariés, les clients doivent :

- mettre à disposition du personnel les appareils et produits d'entretien nécessaires à la réalisation de la prestation, en bon état et conformes aux normes de sécurité en vigueur, des gants à usage unique et/ou les aides techniques nécessaires à l'accomplissement de leur travail (escabeau, lit médicalisé, lève-personne, verticalisateur, drap de glissement...),
- respecter le champ de compétences de l'intervenant. Les interventions ne peuvent s'étendre à des gros travaux : port de charges de plus de 10 kilos, nettoyage de cave, grenier, peinture, lavage des plafonds, utilisation de produits chimiques autres que les produits ménagers courants, etc.

- s'abstenir de fumer pendant la durée de l'intervention et si possible, juste avant celle-ci.

Dans le cadre de cette démarche de prévention des risques professionnels, le responsable de secteur, en fonction des situations, analysera avec l'utilisateur les conditions d'exercice des interventions.

Il vérifiera en particulier :

- si les animaux au domicile représentent un danger ou une gêne importante pour l'intervenant (à noter que la présence d'animaux doit toujours être signalée),
- les conditions de salubrité du logement,
- la qualité des matériels et produits d'entretien mis à disposition.

Eliad se réserve le droit de suspendre ou de mettre fin aux interventions en cas de non-respect de ces principes d'hygiène et de sécurité.

Par ailleurs, du fait du caractère aléatoire des conditions de transport (intempéries, déviations, densité de circulation...) et dans un souci de réduire les risques professionnels liés aux déplacements des intervenants entre deux interventions, l'horaire d'arrivée au domicile du client est donné dans les plannings à titre indicatif et peut subir des

modifications indépendantes de la volonté de l'intervenant. L'intervenant d'Eliad peut ainsi arriver au domicile un peu plus tôt ou un peu plus tard que prévu initialement.

Seul le temps réellement effectué sera facturé.

Article 4

ASSURANCES ET RESPONSABILITÉ CIVILE

- Eliad a souscrit une assurance responsabilité civile pour garantir les accidents causés au domicile des clients par ses salariés.

En cas d'accident, le bien détérioré sera remboursé à l'utilisateur, sous réserve :

- de la communication du sinistre dans un délai de 15 jours par tout moyen approprié,
- de la communication de la facture d'achat ou de remplacement,
- d'application des coefficients de vétusté et dans la limite d'une valeur minimum de 10 euros,
- de la récupération de l'objet détérioré.

- L'intervenant doit s'assurer auprès de sa compagnie d'assurance de sa couverture pour le transport des personnes dans le cadre de son travail et fournir à la structure une attestation. Si toutefois, l'intervenant ne respectait pas cette règle, la structure déclinerait toute responsabilité en cas d'accident ou de litige.

Article 5

CONDITIONS D'INTERVENTIONS LES DIMANCHES ET JOURS FÉRIÉS

Les interventions les dimanches et jours fériés sont réalisées dans le cadre d'une continuité de services. Elles sont réservées aux personnes les plus dépendantes et/ou les plus isolées et uniquement pour effectuer des actes essentiels de la vie :

- aide au coucher/lever,
- aide à la toilette,
- aide à la prise de médicaments,
- aide à la prise de repas,
- aide aux transferts.

Article 6

RÉTABLISSEMENT DES PRESTATIONS APRÈS INTERRUPTION

Lors de toute absence du client due à un départ en vacances, hospitalisation, maison de repos... l'intervenant habituel se verra missionné chez d'autres clients. Eliad s'engage à remettre en place les interventions interrompues, toutefois elle pourra modifier les horaires d'intervention et les personnels en fonction des disponibilités.

Article 7

ACCUEIL DES STAGIAIRES

En matière de formation, Eliad est reconnue comme lieu de stage. La structure reçoit à ce titre des élèves stagiaires qu'elle est tenue d'accueillir et d'encadrer dans les meilleures conditions. Leur présence au domicile de l'utilisateur au moment des interventions fait donc partie intégrante du fonctionnement du service.

Vos droits, vos recours

FAIRE DES CHOIX DE VIE ET LES FAIRE SAVOIR

Rédiger ses directives anticipées

Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives anticipées expriment la volonté de la personne relative à sa fin de vie en ce qui concerne les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'actes médicaux.

À tout moment et par tout moyen, elles sont révisables et révocables. Elles peuvent être rédigées conformément à un modèle consultable sur le site www.eliad-fc.fr ou <https://www.servicepublic.fr/particuliers/vosdroits/R44952>.

Désigner une personne de confiance

(Art. L. 311-5-1 du Code de l'action sociale et des familles et Art. L. 1111-6 du Code de la santé publique)

Lors de toute prise en charge dans un établissement de santé ou un service social ou médico-social, vous pouvez désigner une personne de confiance majeure qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant. Cette désignation est faite par écrit et cosignée par la personne désignée. Elle est révisable et révocable à tout moment.

Dans le cas d'une prise en charge sociale et médico-sociale, si vous le souhaitez, la personne de confiance vous accompagne dans vos démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions. Elle sera consultée au cas où vous rencontriez des difficultés dans la connaissance et la compréhension de vos droits. Cette désignation est valable sans limitation de durée à moins que vous n'en disposiez autrement.

Dans le cadre d'une prise en charge par un établissement de santé, si vous le souhaitez, la personne de confiance vous accompagne dans vos démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions.

La personne de confiance est consultée au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Elle rend compte de votre volonté. Son témoignage prévaut sur tout autre témoignage (membres de la famille, proches...).

Si vous avez rédigé vos directives anticipées, elle les transmettra au médecin qui vous suit si vous les lui avez confiées ou bien elle indiquera où vous les avez rangées ou qui les détient.

N.B. : Il est important d'informer le responsable de secteur d'Eliad si vous avez désigné une personne de confiance afin qu'il connaisse son nom et ses coordonnées.

Dans le cas où la personne de confiance que vous avez désignée est un professionnel d'Eliad, ce dernier ne sera pas autorisé à assurer son activité professionnelle à votre domicile.

Pour désigner une personne de confiance, vous pouvez utiliser ou reproduire le formulaire proposé en page 11 du présent livret ou sur le site internet www.eliad-fc.fr.

LES AIDANTS FAMILIAUX RECONNUS PAR LA LOI

Selon l'article L. 113-1-3 du Code de l'action sociale et des familles «Est considéré comme proche aidant d'une personne âgée, son conjoint, le partenaire avec qui elle a conclu un pacte civil de solidarité ou son concubin, un parent ou un allié, définis comme aidants familiaux, ou une personne résidant avec elle ou entretenant avec elle des liens étroits et stables, qui lui vient en aide, de manière régulière et fréquente, à titre non professionnel, pour accomplir tout ou partie des actes ou des activités de la vie quotidienne».

Les aidants familiaux sont indispensables et complémentaires à la prise en charge professionnelle. Eliad développe des actions d'aide aux aidants dont l'objectif général est de rompre l'isolement de l'aidant face à la dépendance ou la maladie de son parent. Ces actions évoluent en fonction des besoins identifiés et des subventions accordées.

L'association propose par ailleurs un site internet nommé **E-lea** (www.reseau-elea.fr) dédié aux proches aidants pour leur offrir la possibilité de discuter, de s'entraider, d'organiser des sorties mais également d'être informés de l'actualité locale et nationale sur les aidants.

RECUEIL ET PARTAGE D'INFORMATIONS

Eliad est amenée à recueillir et à conserver dans un dossier des informations personnelles vous concernant et notamment sur votre état de santé, afin de vous garantir la prise en charge la plus adaptée à votre situation. L'ensemble des informations qui viendront à la connaissance de notre structure vous concernant sont protégées par le secret professionnel prévu par l'article L. 1110-4 du Code de la santé publique.

Conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables, vous disposez, sous certaines conditions, d'un droit de rectification d'effacement de ces informations ou du droit de vous opposer ou de limiter leur utilisation. Toutefois, l'exercice de ce droit n'est possible que s'il n'entrave pas l'exercice des missions du service tel que le définit la réglementation applicable.

Le dossier contenant les informations vous concernant sera conservé en principe pendant 5 ans (10 ans pour une prise en charge SSIAD) à compter de la date de notre dernière intervention.

Pour toute question relative à la protection de vos données ou pour exercer vos droits, vous pouvez vous adresser directement à Mme Christine Deforet, chef de service ingénierie à Eliad. Vous pouvez également saisir la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL).

Conformément à la législation en vigueur, les professionnels d'Eliad peuvent échanger entre eux des informations relatives à une même personne prise en charge, à condition qu'ils participent tous à sa prise en charge et que ces informations soient strictement nécessaires à la coordination ou à la continuité des soins, à la prévention ou à son suivi médico-social et social. Seules les informations correspondant au périmètre des missions de chaque professionnel pourront être transmises. Ces informations sont réputées confiées par la personne aidée à l'ensemble de l'équipe.

Le partage d'information avec des professionnels d'autres structures qu'Eliad, nécessaires à la prise en charge d'une personne, requiert son consentement préalable recueilli dans le document de contractualisation correspondant au service. Seules les informations strictement nécessaires à la prise en charge seront communiquées.

L'Agence Régionale de Santé Bourgogne Franche-Comté met en place un dispositif nommé eTICSS (Territoire Innovant Coordonné Santé Social). Il s'agit d'un dossier unique informatisé recueillant l'ensemble des informations médicales et sociales des personnes aidées. Ce dossier est pour tout ou partie partagé par les professionnels qui interviennent dans la prise en charge des personnes afin de mieux coordonner l'aide et/ou les soins. Il ne peut être créé qu'avec l'accord des personnes concernées ayant préalablement reçu toutes les explications nécessaires à un consentement éclairé. Le responsable de secteur d'Eliad est en mesure de vous apporter ces explications.

POSSIBILITÉS DE RECOURS EN CAS DE LITIGE

Personne qualifiée

Conformément à l'article L. 311-5 du Code de l'action sociale et des familles.

« Toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social ou son représentant légal peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'État dans le département, le Directeur général de l'Agence Régionale de Santé et le Président du Conseil général. La personne qualifiée rend compte de ses interventions aux autorités chargées du contrôle des établissements ou services concernés, à l'intéressé ou à son représentant légal dans des conditions fixées par décret en Conseil d'État. »

Sont nommées personnes qualifiées :

Dans le Doubs

Mme Marie-Thérèse CEUGNART | 2B rue Isenbart 25000 Besançon

M. Philippe MANGA | 3 rue Joseph L'Homme 90200 Giromagny

M. Jean-Pierre MULLER | 15 rue de l'Eglise 25000 Besançon

En Haute-Saône

M. Guy CIRON | 4 rue du Moine 70800 Jasney

M. Alain MESSELOT | 6 Lotissement Les Noisetiers 70100 Gray-la-Ville

Mme Claire GRANDJEAN | Les Suyards 70310 La Voivre

Pour toute information complémentaire, consultez le site de l'Agence Régionale de Santé : www.ars.bourgogne-franche-comte.sante.fr.

Médiation des litiges de la consommation

Un différend entre Eliad et un client concernant le contenu et l'exécution du contrat de prestation doit en premier lieu faire l'objet d'une recherche de résolution amiable directe par une réclamation écrite du client auprès de la direction d'Eliad et une réponse écrite d'Eliad.

Au-delà, le client peut avoir recours à un médiateur de la consommation par le biais d'une procédure conventionnelle en application des dispositions des articles L. 611-1 et suivants, et aux articles R. 612-1 et suivants du Code de la consommation. Les coordonnées du médiateur de la consommation avec lequel Eliad a conventionné sont précisées dans le contrat de prestation.

Comité d'éthique

Personnes accompagnées, familles, professionnels...

Une situation questionnant le sens et les valeurs de l'accompagnement, les droits fondamentaux des personnes, le « bien agir » vous préoccupe ?

Le Comité d'éthique interinstitutionnel (Cometh)

Eliad / Adapei de Haute-Saône / Association Haut-Saônoise de Sauvegarde de l'Enfant à l'Adulte est à votre écoute.

Sur simple saisine, le Comité d'éthique interinstitutionnel a pour rôle de produire des avis ou des recommandations selon les principes de neutralité, de confidentialité et d'indépendance.

Les fiches de saisine sont disponibles dans les lieux d'accueil d'Eliad et sur le site internet www.eliad-fc.fr.

Elles sont à envoyer à :

Secrétariat du Cometh Interinstitutionnel
Adapei de Haute-Saône - 4 rue Isle de Beauchaine 70000 Vesoul
(Inscrire "CONFIDENTIEL" sur l'enveloppe)
OU contact-cometh@adapei70.org

Les fiches de saisine sont identifiées afin que le requérant puisse recevoir une réponse. Les situations complexes portées à la connaissance du Cometh demeurent anonymes et ne font l'objet d'aucune divulgation.



Formulaire de désignation de la personne de confiance

Article L. 311-5-1 du Code de l'action sociale et des familles et Décret n° 2016-1395 du 18 octobre 2016

Si vous souhaitez désigner une personne de confiance (cf. page 9 du présent livret), ce formulaire est à retourner à votre référent Eliad.

Je soussigné(e)

Nom et prénom :

Né(e) le : à :

Désigne comme personne de confiance

Nom et prénom : Né(e) le : à :

Qualité (lien avec la personne) :

Adresse :

Téléphone fixe : Professionnel : Portable :

E-mail :

Cette personne est informée par mes soins de cette désignation.

Fait à :, le :

Signature

Co-signature de la personne de confiance

Par le présent document, j'indique également expressément que cette personne de confiance exercera les missions de la personne de confiance mentionnée à l'article L. 1111-6 du Code de la santé publique, à savoir (cochez la/les case(s)) :

- Cette personne de confiance m'accompagnera dans mes démarches et assistera aux entretiens médicaux afin de m'aider dans mes décisions.
- Pourra être consulté(e) par l'équipe qui me soigne au cas où je ne serais pas en état d'exprimer ma volonté concernant les soins et de recevoir l'information nécessaire pour le faire. Dans ces circonstances, sauf cas d'urgence ou impossibilité de la joindre, aucune intervention ou investigation importante ne pourra être réalisée sans cette consultation préalable.
- Pourra décider de mon inclusion dans un protocole de recherche médicale si je ne suis pas en mesure d'exprimer ma volonté.
- Ne recevra pas d'information que je juge confidentielle et que j'aurais indiqué au médecin.
- Sera informée par mes soins de cette désignation.

Je lui ai fait part de mes directives anticipées, si un jour je ne suis plus en état de m'exprimer : oui non

Elle possède un exemplaire de mes directives anticipées : oui non

Fait à :, le :

Signature

Co-signature de la personne de confiance

Charte des droits et des libertés de la personne accueillie

J.o. n° 234 du 9 octobre 2003, page 17 250.

Ministère de la santé, de la famille et des personnes handicapées.

Arrêté du 8 septembre 2003 relatif à la charte des droits et libertés de la personne accueillie, mentionnée à l'article L 311-4 du Code de l'action sociale et des familles.

NOR : SANAO322604A

Article 1 : Principe de non-discrimination

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination 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

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

Article 3 : Droit à l'information

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

La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

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

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

1. La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge.
2. Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.
3. Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en oeuvre 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 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 difficulté ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin.

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

Article 7 : Droit à la protection

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes.

Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

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.

À 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.

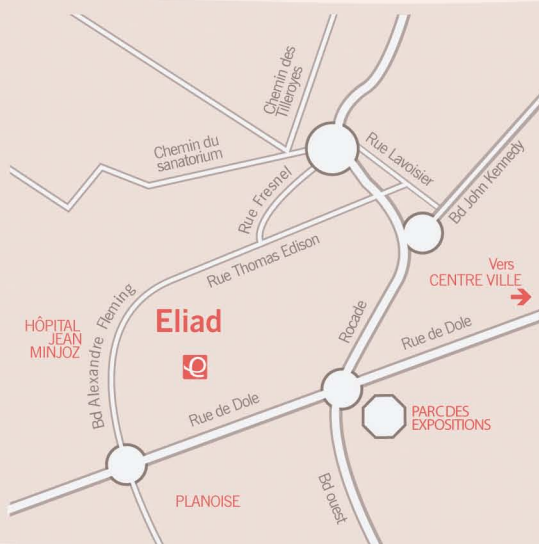
Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions.

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.

Siège



Besançon

41 rue Thomas Edison
CS 92146 - 25052 Besançon CEDEX
Tél. 03 81 41 96 96
Fax 03 81 52 31 45
accueil@eliad-fc.fr

Horaires d'ouverture :

Du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 14h à 17h
(en dehors de ces périodes, répondeur-enregistreur)

Bus ligne 10 arrêt «Fleming»

Site administratif



Vesoul

39 rue Géroème
CS 50166 - 70003 Vesoul CEDEX
Tél. 03 84 75 97 50
Fax 03 84 75 97 53
accueil@eliad-fc.fr

Horaires d'ouverture :

Du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 14h à 17h
(en dehors de ces périodes, répondeur-enregistreur)

Bus lignes 1, 2 et 7 arrêt «Verdun»

Autres sites & permanences

Fougerolles

Mairie
1 Place de l'Hôtel de Ville
03 84 49 49 31

Gray

ZAC Gray Sud
Rue des Frères Lumière
03 84 64 93 80

Héricourt

70 rue du Général de Gaulle
03 84 46 42 39

Jussey

Communauté de Communes
des Hauts du Val de Saône
Prés Jean Roche
03 84 91 69 07

Lavoncourt

CIAS du Val Fleuri
12 rue Tire Sachot
03 84 64 52 41

Lure

ZA Saline
Rue des Gabelous
03 84 62 40 40

Luxeuil-les-Bains

20 rue de Verdun
03 84 40 15 04

Ornans

Maison des Services
1 rue Saint-Laurent
03 81 46 98 36

Pontarlier

11 rue Pierre Dechanet
03 81 41 96 96

Port-sur-Saône

Mairie
17 rue Gilberte Lavaire
03 84 91 69 07

Ronchamp

Mairie
2 Place de la Mairie
03 84 62 40 40

Saint-Loup-sur-Semouse

30 rue Henri Guy
03 84 49 49 31

Valdahon

Maison des Services
5 Place du Général
de Gaulle
03 81 46 98 36