



**VOUS SOUHAITEZ  
NOTRE AIDE ?**



**AGES ET VIE**

*aide et soins à domicile*

*vous informe dans ce*

**LIVRET D'ACCUEIL**



Votre référente à Ages et Vie : .....

## SOMMAIRE

<b>LE MOT DU PRESIDENT D'AGES &amp; VIE</b>	<b>3</b>
<b>POLITIQUE QUALITE</b>	<b>4</b>
<b>QUI SOMMES-NOUS ?</b>	<b>6</b>
<b>ORGANIGRAMME</b>	<b>7</b>
<b>NOTRE SERVICE POLYVALENT D'AIDE ET DE SOINS À DOMICILE</b>	<b>8</b>
<b>ZONE D'INTERVENTION</b>	<b>8</b>
<b>LES INTERVENANTS DU SPASAD</b>	<b>9</b>
<b>LE SERVICE D'AIDE ET D'ACCOMPAGNEMENT A DOMICILE (SAAD)</b>	<b>11</b>
<b>LE SERVICE DE SOINS INFIRMIERS À DOMICILE (SSIAD)</b>	<b>13</b>
<b>L'ÉQUIPE SPÉCIALISÉE ALZHEIMER (ESA)</b>	<b>13</b>
<b>LE POLE REEDUCATION</b>	<b>14</b>
<b>LA COORDINATION DU SPASAD</b>	<b>15</b>
<b>LE POLE GERONTOLOGIQUE</b>	<b>17</b>
<b>LE CENTRE LOCAL D'INFORMATION ET DE COORDINATION</b>	<b>17</b>
<b>LA MAIA : MÉTHODE D'ACTION POUR L'INTÉGRATION DES SERVICES     D'AIDE ET DE SOINS DANS LE CHAMP DE L'AUTONOMIE</b>	<b>18</b>
<b>L'AIDE AUX AIDANTS</b>	<b>20</b>
<b>VOTRE AVIS NOUS INTERESSE</b>	<b>21</b>
<b>ANNEXES</b>	<b>24</b>
<b>RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT</b>	<b>24</b>
<b>LES PRINCIPES ÉTHIQUES DU RÉSEAU QUALITÉ UNA ILE DE FRANCE</b>	<b>29</b>
<b>CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE</b>	<b>30</b>
<b>NUMEROS UTILES</b>	<b>32</b>
<b>NOTES</b>	<b>33</b>

## LE MOT DU PRESIDENT D'AGES & VIE

Madame, Monsieur,

Ages et Vie, créée en 1981, est une association à but non lucratif régie par la loi 1901.

Les services de notre association qui vous sont présentés dans ce livret s'adressent à des personnes fragilisées par le handicap, la maladie, le grand âge afin de leur permettre de vivre bien et le plus longtemps possible à domicile.



Nos services sont autorisés par le Conseil Départemental et l'Agence Régionale de Santé. Nous intervenons sur les communes de Vitry sur Seine, Ivry Sur Seine, Villejuif, le Kremlin Bicêtre, Choisy le Roi et Thiais avec lesquelles nous travaillons en partenariat. Fort d'une histoire et d'une implication territoriale conséquente, nos actions sont organisées et coordonnées de manière à vous apporter la meilleure réponse possible et vous assurer des interventions de qualité.

Ainsi, les besoins de la personne aidée, vos besoins, sont placés au centre de nos préoccupations et de notre projet. C'est pour satisfaire à cette exigence et, en conformité avec la loi du 2 janvier 2002, que nous sommes engagés dans une démarche continue de professionnalisation et de qualification des intervenants à domicile.

Je vous invite à nous rejoindre et participer, selon vos capacités et vos possibilités, à notre action solidaire et citoyenne. Je serais très heureux de vous compter parmi nos adhérents.

Souhaitant répondre à vos attentes, toute l'équipe d'Ages et Vie, administrateurs, salariés, adhérents, bénévoles, vous adresse leurs salutations dévouées.

Le Président  
Christian HERING

## POLITIQUE QUALITE

- **La certification AFNOR depuis 2013**

L'association a obtenu avec succès la certification NF Service « Service aux personnes à domicile » NF 311 en 2013. Cette certification est renouvelée chaque année par AFNOR CERTIFICATION.

Cette marque de qualité est délivrée après une analyse et une évaluation rigoureuses de nos services et de notre organisation.

La marque NF Service apporte la preuve que les exigences fixées par AFNOR CERTIFICATION en matière de qualité de service sont atteints. NF Service garantit la performance, la fiabilité, la rigueur et le sérieux des services que nous vous offrons.



### **SERVICES AUX PERSONNES A DOMICILE (NF311)**

Cette marque prouve la conformité à la norme NF X 50-056 et garantit que le respect de la déontologie, l'accueil, l'analyse de la demande, l'élaboration de l'offre de service, le devis, le contrat, les dispositions pour l'intervention, les compétences des personnes, le suivi, le traitement des réclamations et l'analyse de la satisfaction du clientsont contrôlés régulièrement par AFNOR Certification  
11 rue Francis de Pressensé  
93571 LA PLAINE SAINT-DENIS CEDEX

- **Les orientations stratégiques du réseau Qualité UNA ILE DE FRANCE à destination des Clients**

Les associations du réseau Qualité UNA Ile-de-France dont Ages et Vie est adhérent, ont décidé de s'engager dans une démarche de certification NF services.

Ce projet permet de renforcer et de valoriser l'engagement des associations en matière de recherche d'amélioration de la Qualité des services rendus à vos domiciles.

Il garantit également la réalisation de nos activités dans le respect de notre éthique qui repose sur :

- Le respect de la personne
- La personnalisation de toute intervention grâce à l'évaluation de vos besoins
- La possibilité d'offrir des interventions de qualité grâce à des formations régulières des salariés.
- Le lien permanent entre vous et l'intervenant de terrain afin d'assurer la protection de chacun

Afin d'aller plus loin dans la mise en place de ces principes il a été choisi, de travailler cette année sur des objectifs concrets permettant d'améliorer la Qualité de service dans vos domiciles.

Il est ainsi prévu :

- De poursuivre le travail d'amélioration d'enregistrement de vos contacts et d'affiner la qualité des réponses rendues, afin d'optimiser notre communication et répondre à vos besoins.
- De renforcer les visites de suivi au domicile et de ce fait l'adaptation de nos missions à votre domicile.
- D'améliorer les conditions de travail des salariés grâce à une meilleure identification des repérages des risques d'accidents des intervenants à votre domicile et des temps de formation.

Ce projet est mis en œuvre à tous les niveaux de l'association et chacun apporte son concours à l'atteinte de ces objectifs.

## QUI SOMMES-NOUS ?

Créée en 1981, Ages et Vie est une association loi 1901, à but non lucratif, qui a pour objectif de favoriser le soutien à domicile des personnes fragilisées par l'âge, la maladie et/ou le handicap.

Notre SPASAD (Service Polyvalent d'Aide et de Soins à Domicile) est composé d'un :

- d'un SAAD (service d'aide et d'accompagnement à domicile) ; les aides à domicile assurent l'aide à la vie quotidienne
- d'un SSIAD (service de soins infirmiers à domicile) : les soins sont assurés par des infirmières, des aide-soignants tous diplômés
- d'une ESA (Équipe Spécialisée Alzheimer) : les soins de réhabilitation sont assurés par des psychomotriciennes et assistantes de soins en gérontologie.
- D'un pôle de rééducation : où exercent une ergothérapeute, une psychomotricienne, une diététicienne

Ages et Vie porte un Pôle Gérontologique composé :

- du CLIC 7 Val de Marne (Centre Local d'Information et de Coordination) qui intervient sur 9 communes du Val de Marne
- de la MAIA 94 OUEST (Maison pour l'Autonomie et l'Intégration des malades Alzheimer) qui intervient sur 16 communes du secteur 6 et 7 Val de Marne.

Nos valeurs : Respecter les droits fondamentaux de la personne et de son choix de vie et la protéger dans sa vie quotidienne

Nos objectifs sont définis dans nos statuts :

- Apporter une réponse globale à des problèmes médico-sociaux et sociaux
- Favoriser l'aide et l'accompagnement au domicile de toute personne fragilisée
- Favoriser la qualification du personnel et développer ses compétences
- Encourager et faciliter la participation des usagers et des salariés à la vie de notre association
- S'impliquer dans des dispositifs de coordination à l'échelon local et territorial
- Privilégier les rencontres entre les organismes publics, privés, associatifs du domaine sanitaire et social

La vie de l'Association, c'est aussi :

- des commissions de travail animées par les membres du Conseil d'Administration, associant le personnel salarié
- un bulletin d'information et de liaison
- une représentation des usagers et des aidants familiaux

Les usagers soutiennent l'action de l'Association en y adhérant. Le montant de l'adhésion annuelle est voté en Assemblée Générale.



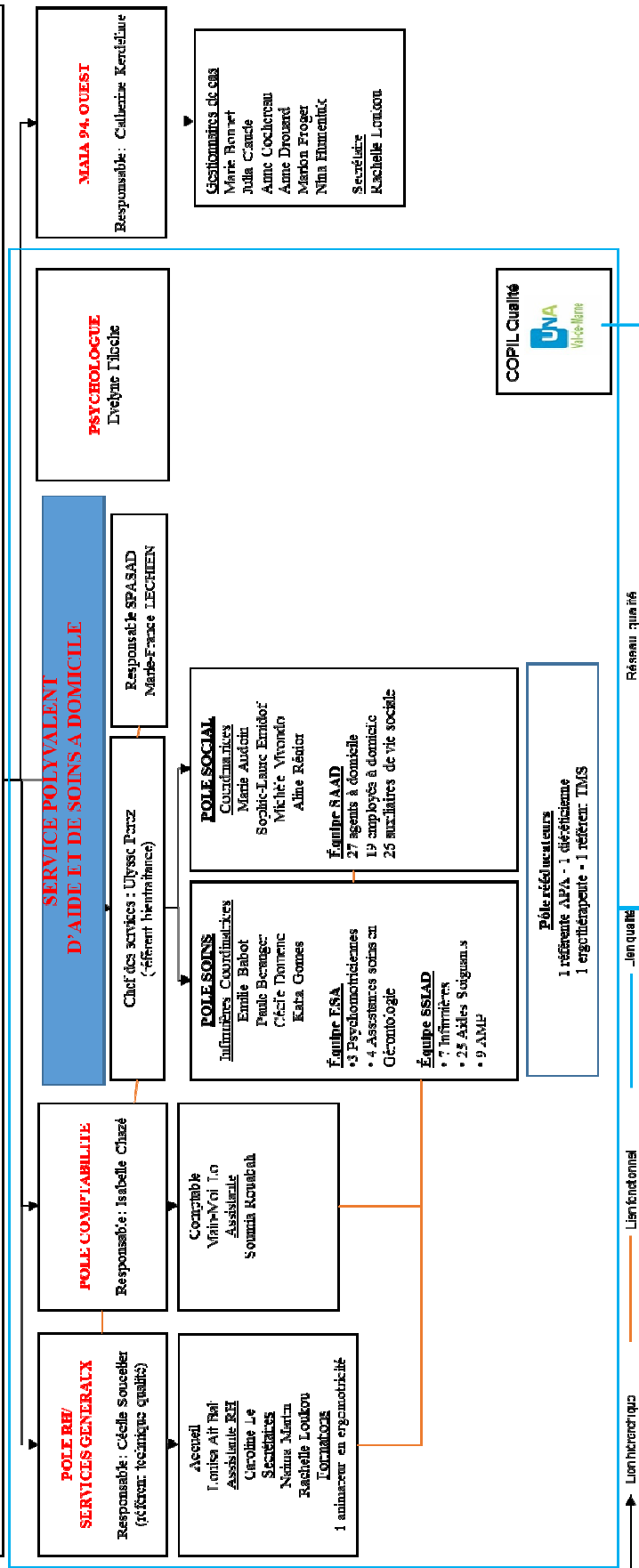
**AGES ET VIE**  
**ORGANIGRAMME FONCTIONNEL ET HIERARCHIQUE**

Décembre 2019

**CONSEIL D'ADMINISTRATION**  
**Président : Christian HERING**

Alain CAPOUSSO - Jocelyne DIDDANI - Christine FABRE - Mado GUERARD - François IMHAUS - Hélène LAURENT-CANET - Jean Jacques LEDUC  
Jean Yves LEVERLE - Jean-Claude PERROT - Monique PERROT - Simone ROGER - Martine SAL-IL - Renée TRASTOUR

**DIRECTEUR**  
Hervé Robert



## NOTRE SERVICE POLYVALENT D'AIDE ET DE SOINS À DOMICILE

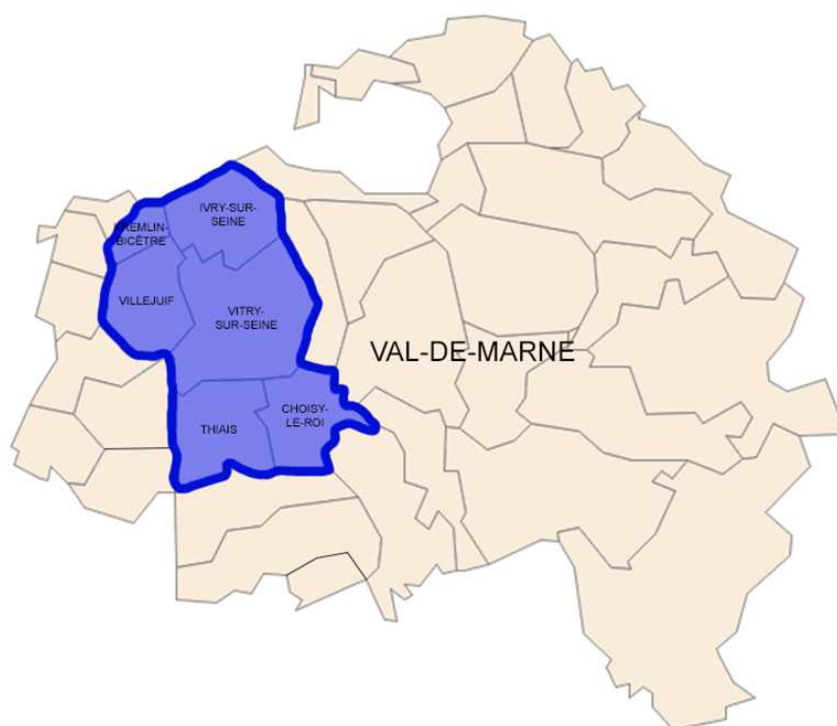
**Ages et Vie a répondu en 2016 à l'appel à projet sur l'expérimentation des SPASAD Intégrés dans le Val de Marne. Nous sommes entrés dans cette expérimentation de la phase 2017-2019.**

Les services polyvalents d'aide et de soins à domicile (SPASAD) assurent les missions d'un service de soins infirmiers à domicile (SSIAD) et les missions d'un service d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD) : ils assurent à la fois un accompagnement dans les actes de la vie quotidienne et des soins aux personnes fragiles à domicile (personnes âgées, personnes en situation de handicap et personnes atteintes de pathologies chroniques).

La loi n° 2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement prévoit la refondation de l'aide à domicile ; celle-ci passe en particulier par un rapprochement entre l'aide et le soin, grâce à une meilleure coordination de l'intervention des professionnels autour des personnes âgées et des personnes handicapées au travers d'une expérimentation visant à renforcer l'intégration des services et à faciliter le financement des actions de prévention.

### ZONE D'INTERVENTION

Les missions du SPASAD se réalisent sur les communes de Vitry sur Seine, Ivry sur Seine, le Kremlin Bicêtre, Villejuif, Thiais, Choisy le Roi





## LES INTERVENANTS DU SPASAD

**Les équipes du SPASAD sont composées de professionnels spécialisés, compétents et formés.**

Afin de répondre au mieux à vos besoins nos intervenants sont choisis en fonction de leurs compétences et leurs qualifications.

- **L'équipe encadrante**

L'infirmière coordinatrice coordonne le fonctionnement interne du SSIAD :

- L'accueil et l'évaluation des besoins des patients et l'élaboration du projet individualisé de soins.
- La mise en œuvre du projet de soins au travers de la coordination des professionnels et des partenariats externes (notamment avec les autres intervenants, le CLIC).
- Veille à la mise en place et au suivi des interventions à votre domicile

La coordinatrice de l'aide à domicile coordonne le fonctionnement interne du SAAD :

- L'accueil et l'évaluation des besoins des personnes.
- La mise en œuvre du projet de vie au travers de la coordination des professionnels et des partenariats externes (notamment avec les autres intervenants, le CLIC).
- Veille à la mise en place et au suivi des interventions à votre domicile

- **L'équipe soignante**

L'infirmier réalise des soins sur prescription médicale et relevant de son rôle propre. Les soins réalisés sont d'ordre préventif, curatif et/ou palliatif.

L'aide-soignant intervient sous contrôle infirmier pour assurer des soins d'hygiène et de confort du patient. Il contribue à compenser totalement ou partiellement une perte d'autonomie en accomplissant des actes essentiels.

Les psychomotriciennes participent à l'évaluation pluridisciplinaire et assurent des soins d'accompagnement et de réhabilitation auprès de personnes atteintes de pathologies cognitives dégénératives.

L'assistante de soins en gériatrie prend en compte le projet d'accompagnement spécifique établi par la psychomotricienne pour adapter ses interventions en tenant compte des difficultés de la personne, de ses capacités ou ressources et de son environnement

Les infirmiers libéraux et les pédicures podologues ont signé une convention avec le service de soins et leurs interventions sont coordonnées par l'infirmière coordinatrice.

- **L'équipe de rééducateurs :**

La psychomotricienne intervient dans les domaines suivants : troubles de l'équilibre/peur de chuter, douleurs invalidantes, soins palliatifs, pathologies neuro-musculaires, désorientation temporelle et spatiale, troubles du comportement/refus d'aide ou de soin...

L'ergothérapeute intervient pour rendre possible les activités de vie quotidienne dans un cadre sécuritaire et le plus autonome possible. Des situations comme des troubles de l'équilibre, de la motricité des membres supérieurs, de la mémoire, de l'orientation, un mal-être psychique, un positionnement douloureux.

La diététicienne intervient dans le but de prévenir, dépister et limiter la dénutrition. La dénutrition multiplie le risque de morbidité (infections, chutes, escarres, troubles de la cicatrisation, hospitalisation, altération de l'état général, troubles cognitifs ...).

La référente en Troubles Musculo-Squelettiques est une personne ressource dans l'établissement pour prévenir les risques professionnels lié à l'activité physique. Les troubles musculo-squelettiques sont des pathologies résultant de l'hyper-sollicitation des articulations.

- **L'équipe aidante**

Les aides à domicile interviennent pour aider aux actes essentiels de la vie (aide à la toilette, à l'habillage, aux repas...); Maintenir le lien social (Accompagnement dans vos déplacements, sorties...); Aider aux actes ordinaires de la vie (entretien du logement, courses, aides administratives...)

Les gros travaux de nettoyage sont hors champs de compétence de notre service.

## LE SERVICE D'AIDE ET D'ACCOMPAGNEMENT A DOMICILE (SAAD)

Le service est agréé :

Agrément DIRECCTE :	Arrêté 2016/3494
Habilitation Aide Sociale :	Arrêté n°92.369 du 20/08/1992
Autorisation du Conseil Général :	Arrêté n°2005-348 du 30/06/2005
Convention CNAV :	09/02/2008

Conformément à la loi du 2 janvier 2002 et au cahier des charges Décret n° 2016-502 du 22 avril 2016 relatif au cahier des charges national des services d'aide et d'accompagnement à domicile, une évaluation globale et individualisée de vos besoins est réalisée afin de définir avec vous les objectifs et la nature des interventions.

La coordinatrice d'aide et/ou des soins à domicile établit par la suite un devis gratuit. Elle vous informe des modes de financement possibles et peut vous aider à la constitution de votre dossier administratif de demande de prise en charge.

Suite à cette évaluation, nous élaborerons conjointement votre projet personnalisé. Ce projet personnalisé permettra de fixer des objectifs concrets et importants pour vous.

### • Quels avantages pour vous ?

- Ages et Vie, en tant qu'employeur de l'intervenant à domicile, garantit de disposer d'intervenants formés et qualifiés
- Une continuité de service est assurée
- En cas d'hospitalisation, nos interventions sont suspendues et ne seront pas facturées.

### • Quelles obligations pour vous ?

- Régler la facture envoyée mensuellement par Ages et Vie pour les interventions effectuées
- Informer Ages et Vie en cas de difficultés avec l'intervenant
- Prévenir au plus tôt Ages et Vie en cas d'absence prévisible et dans le cas d'un retour à domicile après une hospitalisation.

### • Les différentes prises en charge possibles

#### L'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) versée par le département

Votre dossier est transmis à l'équipe médico-sociale départementale qui fixe un nombre d'heures mensuelles accordées ainsi que la participation

financière restant à votre charge. Cette allocation peut également être délivrée en urgence sous certaines conditions.

#### La Prestation de Compensation du Handicap

Cette prestation est gérée par la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH).

#### L'aide sociale légale

Elle est attribuée en fonction de vos ressources.

Votre dossier est transmis au Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de votre mairie ou au Conseil Général pour une notification de prise en charge selon les barèmes en vigueur.

#### Les organismes de retraite

Votre dossier est transmis à votre caisse de retraite principale qui notifie le nombre d'heures accordées et sa participation financière, la différence étant à votre charge.

#### Autres

- Les mutuelles peuvent accorder des prises en charge ponctuelles et pour des situations précises.
- l'ARDH : L'aide au retour à domicile après hospitalisation est un soutien apporté aux personnes âgées après une hospitalisation afin d'améliorer leur cadre de vie et de les accompagner dans leur rétablissement. Cette aide extra-légale est financée par la Caisse d'Assurance Retraite et de Santé Au Travail (CARSAT) ou la CNAV (Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse). La demande doit être effectuée avant la sortie de l'hôpital et nécessite environ 24h pour être traitée.

#### • **Les Tarifs**

L'arrêté n° 2018-154 a fixé le tarif horaire de notre service d'aide et d'accompagnement à domicile à **20.25 € de l'heure semaine et 23 € dimanche et jours fériés.**

#### **IMPORTANT**

Toutes les dépenses effectivement supportées au titre de l'aide à domicile ouvrent droit à une réduction d'impôt égale à 50% de ces sommes, dans la limite du plafond annuel.

Afin de bénéficier de cet avantage, une attestation fiscale des dépenses engagées vous sera transmise annuellement.

L'avantage fiscal peut également prendre la forme d'un crédit d'impôt sur le revenu de 50 % des dépenses effectuées pour des services à la personne.

Le crédit d'impôt est accordé sous certaines conditions.

## LE SERVICE DE SOINS INFIRMIERS À DOMICILE (SSIAD)

**Le service est autorisé pour une capacité de 200 places (160 places personnes âgées, 20 places personnes handicapées, 20 places équipe spécialisée Alzheimer)**

Une infirmière coordinatrice effectuera une évaluation globale et individualisée de vos besoins à votre domicile ou à l'hôpital.

Une prescription médicale permettra la mise en place du service. L'infirmière coordinatrice déterminera la fréquence d'intervention selon vos besoins et la capacité du service. Ces interventions sont financées par l'assurance maladie ou les organismes assimilés.

## L'ÉQUIPE SPÉCIALISÉE ALZHEIMER (ESA)

L'ESA s'adresse aux personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou d'une maladie apparentée avec un début de répercussion de la maladie sur leur vie quotidienne et leur autonomie.

- **Les objectifs**

L'objectif principal est de renforcer le soutien à domicile pour favoriser l'autonomie et l'adaptation de la personne.

L'accompagnement pourra se faire au travers de ces différents axes :

- Maintenir et développer les capacités dans les activités de la vie courante et quotidienne.
- Prolonger les capacités cognitives et motrices : Réassurer les déplacements, agir sur l'attention, la concentration, la mémoire, le langage, les praxies, les gnosies, et les fonctions exécutives.
- Faciliter la communication et l'échange
- Prévenir les troubles du comportement
- Améliorer l'image de soi et l'image perçue
- Valoriser l'action et le rôle de l'aidant et transmettre des informations et compétences adaptées à cette nouvelle situation.
- Mettre en place des éventuels relais.
- Adapter le cadre de vie pour faciliter et sécuriser le quotidien du patient.

Les objectifs de soin seront définis plus précisément après l'évaluation psychomotrice.

- **La prise en soin**

L'ESA propose des séances de « soins de réhabilitation et d'accompagnement » à domicile à la suite d'un diagnostic posé auprès d'une consultation mémoire. Cette intervention, sur prescription médicale, peut nécessiter jusqu'à 15 séances à domicile, réparties sur 3 mois maximum. Elles sont intégralement financées par l'Assurance maladie ou les organismes assimilés.

Les séances débutent par une évaluation psychomotrice qui permettra d'établir un projet personnalisé proposant un à plusieurs objectifs ciblés.

Les séances sont réalisées par la psychomotricienne et/ou l'assistante de soins en gérontologie. Tout au long de la prise en soin, un suivi est effectué pour ajuster si besoin les objectifs et évaluer l'efficacité du dispositif.

## LE POLE REEDUCATION

Dans le cadre de différents projets, et avec le soutien financier de la conférence des financeurs, Ages et Vie a créé un pôle de prévention et de rééducation, à destination des bénéficiaires de l'association mais aussi à destination des salariés.

L'objectif global est d'améliorer la prise en charge des personnes à leur domicile, de diversifier l'offre d'accompagnement et de soin, de prévenir et réduire les risques professionnels.

Les actions s'orientent :

- pour les patients : séances à domicile (évaluation, entretien, activités de rééducation...), participation aux réunions et réflexions pluridisciplinaires...
- pour les salariés : intervention de la référente TMS sur demande, proposition d'ateliers de relaxation sur inscription.

Les motifs possibles d'orientation des patients vers notre pôle de prévention et de rééducation sont :

- Troubles de l'équilibre et de la marche / Peur de la chute / chutes à répétition
- Difficultés pour réaliser des gestes (raideurs musculaires, hémiplégie, AVC, Parkinson, SLA, SEP...)
- Troubles cognitifs (désorientation temporo-spatiale, oublis, difficultés de concentration...)
- Problèmes de comportement (refus d'aide et de soin, anxiété, agressivité, agitation...)
- Troubles psychologiques et/ou psychiatriques (repli sur soi, tristesse, troubles alimentaires, addictions...)

- Douleurs physiques ayant un impact sur le moral et le quotidien de la personne.
- Épuisement de l'aidant (dépression, insomnie, amaigrissement...)
- Soins palliatifs et prise en charge des personnes en fin de vie
- Aménagement du domicile et/ou mise en place d'aides techniques adaptées
- Évaluation et conseils en gestes et posture (pour vous et/ou pour les aidants)
- Aide au positionnement du patient (prévention des escarres, confort...)
- Perte de poids, perte d'appétit

## LA COORDINATION DU SPASAD

Le SSIAD intervient de 7h à 21 h 7 jours /7. Le SAAD intervient de 8h à 20h - 7 jours/7.

L'équipe ESA intervient du lundi au vendredi, de 9h à 17h. Ces horaires peuvent être modifiés en fonction des besoins spécifiques des personnes, selon le projet établi.

Une astreinte est mise en place en dehors des heures d'ouverture de l'association.

Notre SPASAD s'engage à inscrire ses actions en coordination avec les différents services intervenants au domicile en mettant en place un dossier d'aide et/ou de soins à domicile.

En cas d'absence d'un intervenant, dans la mesure du possible, la coordinatrice assurera le remplacement afin que la mission puisse être réalisée (notamment et prioritairement auprès des personnes les plus fragilisées et/ou isolées).

La coordinatrice assure un suivi de l'évolution de vos besoins tout au long de votre accompagnement afin d'adapter, au plus près, nos interventions (bilan téléphonique, visite au domicile...).

Dans le cadre de cette coordination, nos salariés seront amenés à échanger avec d'autres professionnels extérieurs à l'association (infirmière libérale, d'un autre SSIAD, personnel de l'hôpital...), qui vous prennent également en charge,

Les informations transmises seront strictement nécessaires à la bonne réalisation de votre prise en charge. Afin de permettre ce partage d'informations, nous vous demanderons votre consentement.

Tous nos salariés sont soumis au secret professionnel. Ils seront amenés à utiliser :

- Le dossier d'aide et/ou de soins à domicile
- le dossier informatisé : sécurisé par mot de passe en fonction des professionnels et de la nature des informations

- une messagerie sécurisée,
- des fiches de liaison...

Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification des données vous concernant. Pour cela vous pouvez vous adresser à votre référent.



## LE POLE GERONTOLOGIQUE

### **LE CLIC (CENTRE LOCAL D'INFORMATION ET DE COORDINATION)**

Le CLIC 7 Val de Marne est un lieu d'accueil, d'information, de conseils, d'évaluation et d'orientation des personnes âgées de 60 ans et plus et de leur entourage.

Le CLIC 7 anime la coordination des différents dispositifs et professionnels de la gérontologie sur le secteur 7.

L'objectif est de contribuer à l'amélioration de la vie quotidienne des personnes retraitées.

- **Coordonnées**

CLIC7 (accueil sur rendez-vous)

Immeuble le grimau

132-136 rue Julian Grimau

94400 Vitry Sur Seine

Tel : 01-43-91-31-27

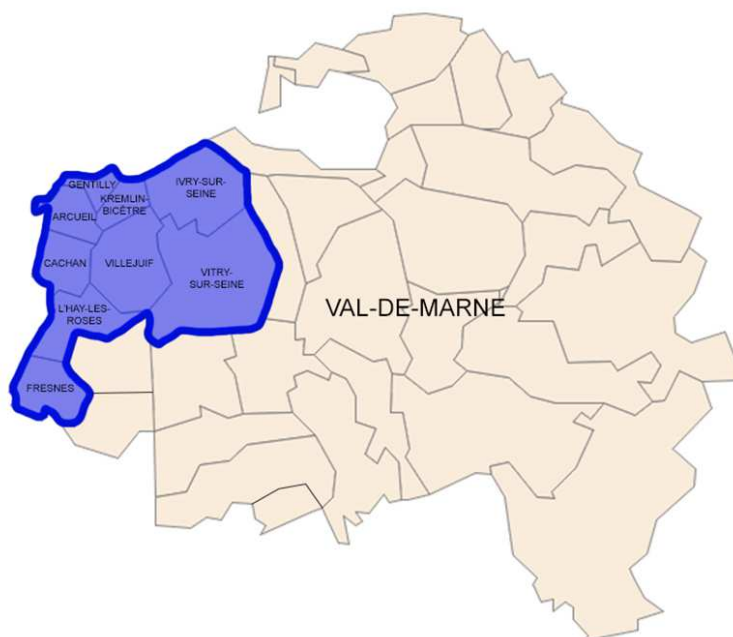
Email : [clic7@wanadoo.fr](mailto:clic7@wanadoo.fr)

Site internet : [www.clic7.com](http://www.clic7.com)



- **Zone d'intervention**

Le secteur 7 couvre les communes suivantes : Arcueil, Cachan, Fresnes, Gentilly, L'Hay les Roses, Ivry sur Seine, Kremlin-Bicêtre, Villejuif, Vitry sur seine.



L'équipe est à votre disposition pour vous aider dans vos démarches concernant :

- Les aides à domicile
- L'accès aux soins
- L'accès aux droits
- L'aménagement de votre logement
- La rupture de l'isolement
- Les activités physiques adaptées
- Les transports
- Les loisirs
- Les structures d'hébergement etc.

### • **Mode de fonctionnement**

Le secteur organise en son sein des séances plénières et thématiques trimestrielles.

Ces réunions permettent à une centaine de professionnels de la gérontologie du secteur 7 de se rencontrer et d'échanger sur des thèmes relatifs à la prise en charge des personnes âgées.

## **LA MAIA : MÉTHODE D'ACTION POUR L'INTÉGRATION DES SERVICES D'AIDE ET DE SOINS DANS LE CHAMP DE L'AUTONOMIE**

### • **Coordonnées**

**MAIA 94 OUEST**  
Immeuble le grimau  
132-136 rue Julian Grimau  
94400 Vitry Sur Seine  
Tel : 01.41.65.11.03  
Email : maia94ouest@orange.fr



La MAIA est un dispositif national d'organisation des professionnels du secteur social, médico-social autour de la personne âgée de 60 ans et plus, en perte d'autonomie fonctionnelle et/ou atteinte de la maladie d'Alzheimer ou apparentée, quand la situation à domicile devient complexe.

Il s'adresse aux professionnels du secteur gérontologique 6 et 7.

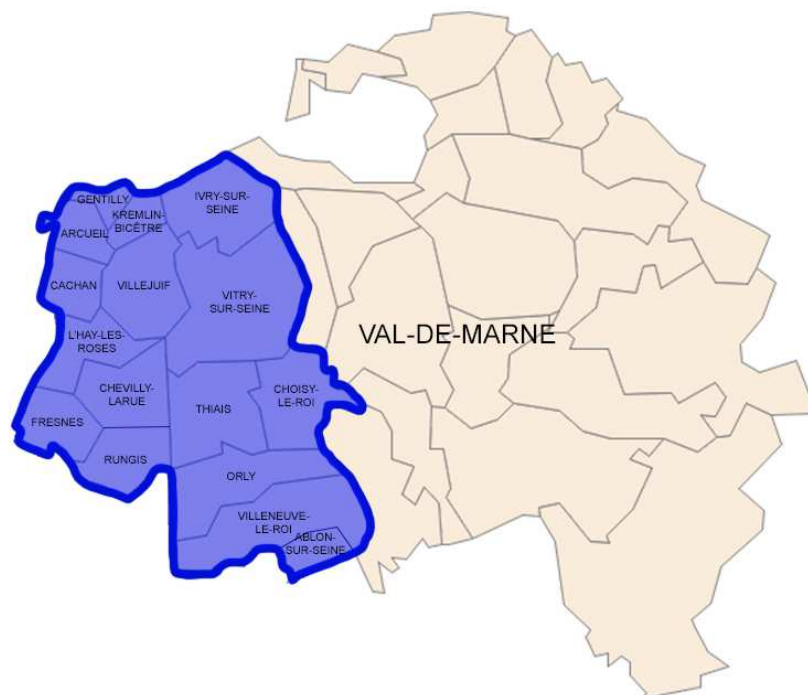
La personne est alors accompagnée par un référent unique appelé gestionnaire de cas, qui est un travailleur social ou médico-social diplômé.

Chaque gestionnaire de cas a en charge 40 situations.

La MAIA est là pour :

- faciliter la qualité de vie et le maintien à domicile
- veiller à l'ensemble de l'accompagnement y compris lors d'hospitalisation
- Travailler en collaboration avec le médecin traitant et les différents professionnels qui interviennent chez la personne
- Soutenir la famille et l'entourage
- Assurer l'accompagnement dans la durée

- **Zone d'intervention**



## L'AIDE AUX AIDANTS

Ages et Vie a mis en place un cercle des aidants sur la commune de Vitry sur Seine, ouvert à toute personne confrontée à la question de la vie à domicile d'un proche âgé. L'objectif de ce Cercle des Aidants est de soutenir les aidants familiaux dans un lieu de rencontre convivial pour qu'ils puissent échanger et partager. Il vise à proposer des réunions ouvertes à des aidants familiaux pour :

- leur apporter des connaissances sur les dispositifs existants,
- prendre du recul par rapport à leur situation,
- rechercher de nouvelles pistes pour améliorer leur accompagnement,
- pouvoir partager leurs expériences,
- prendre un moment de pause dans leur accompagnement.



- Calendrier

Le calendrier des séances est disponible sur notre site internet :

<http://www.agesetvie.fr/index.php/nos-services/cercle-des-aidants>

## VOTRE AVIS NOUS INTERESSE

Afin de recueillir votre avis sur le fonctionnement de notre service et la qualité du travail effectué, une enquête de satisfaction est effectuée chaque année par le biais d'un questionnaire de satisfaction.

Les résultats de cette enquête sont importants car ils serviront à définir les orientations pour améliorer la qualité de notre service.

Une restitution est faite chaque année lors de notre assemblée générale à laquelle vous êtes chaleureusement conviés.

Merci de participer à cette enquête et de nous aider à nous améliorer !

### **En cas de litige**

- Vous pouvez faire un recours auprès de la direction de l'association
- En cas de litige lié au droit de la personne, vous pouvez faire appel à une personne qualifiée (art L.311-5 du code de l'action social et des familles, art 14 de l'Arrêté du 26 décembre 2011 fixant le cahier des charges de l'agrément)  
Pour avoir accès à cette liste, vous pouvez alors saisir la commission qualité du Conseil Général du Val de Marne, le Pdt du Conseil Général Christian Favier : tél : 39 94 ou le Directeur Général de l'ARS Ile de France : Christophe Devys. Délégation territoriale du 94 : 01.49.81.86.04.
- En cas de litige lié au contenu ou à l'exécution du contrat et non résolu avec notre structure, vous avez la possibilité de saisir gratuitement un médiateur de la consommation (art L.211-3 du code de la consommation). ASSOCIATION NATIONALE DES MEDIATEURS - 62 Rue Tiquetonne 75002 PARIS - Tél : 01.42.33.81.03

### **Engagement pris autour du respect des droits de la personne**

#### Personne de confiance

La loi n° 2015-1776 du 28 septembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement a institué une personne de confiance spécifique au secteur médico-social dont les missions, inscrites dans le code de l'action sociale et des familles, sont différentes de celles de la personne de confiance prévue à l'article

L 1111-6 du code de la santé publique. Cette personne de confiance donne son avis et est consultée lorsque la personne intéressée rencontre des

difficultés dans la connaissance de ses droits, elle l'accompagne lors des entretiens préalables à la signature du contrat de prestations, l'assiste dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux. Elle peut remplir également la mission dévolue à la personne de confiance telle que prévue dans le code de la santé publique, si la personne intéressée le souhaite et la désigne expressément comme telle. Ainsi, le médecin exerçant dans le secteur médico-social peut être confronté selon le cas à deux personnes de confiance ou à une seule remplissant alors les deux rôles prévus par le CASF et par le CSP. La personne de confiance est une personne choisie parmi les membres de votre famille, un proche, votre médecin traitant...

La personne de confiance peut si vous le souhaitez :

- vous soutenir dans votre cheminement personnel et vous aider dans vos décisions concernant votre santé ;
- assister aux consultations ou aux entretiens médicaux. Elle vous assiste mais ne vous remplace pas ;
- prendre connaissance d'éléments de votre dossier médical en votre présence

Si vous ne pouvez plus exprimer votre volonté, elle sera votre porte-parole pour refléter vos souhaits et votre volonté, vos directives anticipées.

En aucun cas la personne de confiance ne se substitue au curateur ou au tuteur éventuellement désigné pour une sauvegarde de justice.

### Les directives anticipées

Définies à l'article L1111-11 du Code de la Santé publique les directives anticipées sont des instructions écrites qui permettent à toute personne majeure d'exprimer sa volonté 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'acte médicaux pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté.

À tout moment et par tout moyen, elles sont révisables et révocables.

Elles peuvent être rédigées conformément à un modèle dont le contenu est fixé par décret en Conseil d'État pris après avis de la Haute Autorité de santé. Ce modèle prévoit la situation de la personne selon qu'elle se sait ou non atteinte d'une affection grave au moment où elle les rédige.

## **Prévention et signalement de la maltraitance**

La maltraitance peut revêtir de multiples formes : elle peut être physique (coups, dénutrition...), financière (vol, extorsion d'argent, procurations abusives), psychologique (harcèlement, chantage, menaces...) mais

également médicamenteuse ou correspondre à la privation des droits civiques et être générée par des actes, mais aussi par leur absence, sous forme d'abandon, de négligences (passives ou actives). Elle peut impliquer la famille, le tuteur, le professionnel, ...

Face à ce danger, l'Association accorde une attention prioritaire à la prévention et à la surveillance des risques de maltraitance et a mis en place diverses actions.

- Une documentation spécialisée sur la prévention de la maltraitance et les lieux d'écoute est mis à votre disposition dans tous les lieux accueil de l'association et dans le livret d'accueil.

- L'association forme régulièrement ses salariés sur les thèmes "prévention de la maltraitance" et "promotion de la bientraitance" formations dispensées par un formateur d'UNA Ile-de-France diplômé de psychologie clinique en gérontologie

- L'association étant adhérente au réseau UNA elle dispose de temps de psychologue pouvant intervenir auprès des clients, des aidants et auprès des salariés.

Ces dispositifs sont développés sous l'impulsion du Conseil Général du Val-de-Marne

- Enfin lors de l'embauche d'un nouveau salarié, l'extrait 3 du casier judiciaire lui est demandé.

Dans le respect des droits fondamentaux de la personne la structure refusera toute demande de contention ou de sécurisation du domicile sans accord express de la personne ou de son représentant légal ou avis médical.

**La maltraitance**  
est une **réalité**  
il faut en **parler**



## ANNEXES

### **Règlement de fonctionnement**

#### **Art. 1 - Objet et domaine d'application**

Conformément à la loi du 2 Janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, et à l'article L311-7 du Code de l'action sociale et des familles, ce règlement de fonctionnement définit les limites, les droits et devoirs respectifs des services et des personnes prises en charge par l'un ou les services d'Agés et Vie.

#### **Article 2 - Modalités d'élaboration et de révision**

Le règlement de fonctionnement est élaboré avec les équipes opérationnelles, sous l'égide de la direction. Il a été soumis à la délibération du Bureau du 3 mai 2012 après consultation des instances représentatives du personnel. Il fait l'objet d'une révision périodique et au minimum tous les cinq ans.

#### **Art. 3 – Diffusion**

Ce document annexé au livret d'accueil est remis

- Aux personnes aidées et à leurs éventuels représentants légaux au moment de l'admission dans les services
- Aux professionnels salariés de l'association,
- Aux intervenants conventionnés,
- Aux stagiaires,
- Aux autorités de tutelle.

Chacune des personnes susvisées atteste en avoir reçu un exemplaire et s'engage à en accepter les termes. Le présent règlement est affiché dans les locaux d'Agés et Vie.

#### **Art. 4 - la mission des services**

Les prestations délivrées par les aides à domicile et les soignants sont destinées à préserver la vie à domicile des personnes âgées ou handicapées dans leur cadre de vie habituel en veillant à préserver leurs capacités fonctionnelles et cognitives.

La mission confiée par l'Association aux salariés de ces services vise fondamentalement à respecter l'autonomie des personnes tout en préservant leur indépendance.

**Ainsi, les professionnels des services ont la capacité de faire à la place des personnes aidées ce qu'elles ne peuvent plus faire et de les aider à faire ce qu'elles peuvent encore faire. Ils s'adaptent aux situations individuelles.**

**Le Service de soins infirmiers à domicile (SSIAD)**, conformément aux dispositions du décret du 25 juin 2004, assure, sur prescription médicale, des prestations de soins infirmiers sous la forme de soins techniques ou de soins de base et relationnels auprès de personnes :

- âgées de 60 ans et plus, malades ou dépendantes
- adultes âgées de moins de 60 ans présentant un handicap, ou atteintes de pathologies chroniques »

**L'équipe Spécialisée Alzheimer (ESA)**, assure, sur prescription médicale, des prestations de soins de réhabilitation et d'accompagnement auprès de personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou maladies apparentées. L'intervention comprend jusqu'à 15 séances réparties sur 3 mois maximum.

**Le Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (SAAD)** assure auprès des mêmes catégories de personnes, des prestations de services ménagers et des prestations d'aide pour les activités ordinaires et les actes essentiels de la vie quotidienne hors ceux réalisés sur prescription médicale par le SSIAD



## **Art. 5 - Modalités d'intervention des services**

Les horaires de passage, leur fréquence et la durée des interventions sont fonction de l'état de santé de la personne aidée, de ses besoins et de l'évaluation du coordinateur responsable.

Les horaires de passages négociés visent à concilier les besoins de la personne, son rythme de vie, son souhait et les moyens du service.

Le service s'engage à respecter dans toute la mesure du possible, la tranche horaire définie au moment de l'évaluation. Les horaires peuvent être modifiés en fonction d'aléas tels que les intempéries, les absences du personnel...

Les week-ends et jours fériés, le SSIAD et le SAAD interviendront selon les priorités qu'ils auront évaluées.

Un plan de continuité des interventions à domicile qui fixe l'ordre de priorité en fonction de la nature des interventions est établi pour faire face aux événements exceptionnels tels que épidémie, grève des transports,...

## **Article 6 : Modalités d'exercice des droits**

Les personnes aidées par Ages et Vie bénéficient des droits et libertés qui leur sont reconnus.

Le personnel est donc tenu de respecter la dignité, l'intégrité, la vie privée, l'intimité et la sécurité des personnes

Par ailleurs, et ce conformément aux statuts de l'association (article 3), les personnes bénéficiant des services sont invitées à :

- Soutenir l'action de l'association en y adhérant,
- Participer à la vie, au fonctionnement de l'association, de ses services en assistant à l'Assemblée Générale annuelle, aux différentes commissions de travail

Ages et Vie est engagée dans une démarche continue d'amélioration de la qualité. À ce titre, un questionnaire d'évaluation de la satisfaction des personnes aidées est remis lors de l'admission dans le service.

Une fois rempli par elle-même ou son représentant légal, ce questionnaire est à retourner au service.

Pour les prises en charge de très longue durée, le questionnaire d'évaluation sera adressé une fois par an.

## **Modalités de communication des dossiers**

Le traitement des dossiers se fait en partie par informatique. Le service s'engage à respecter les directives de la commission nationale informatique et libertés (CNIL).

Avant de prononcer l'admission, le responsable informe la personne qu'un dossier administratif et le cas échéant de soins, est ouvert à Ages et Vie. Il est conservé dans les conditions de sécurité et de confidentialité qui s'imposent. Conformément à la législation, ce dossier sera archivé selon les mêmes principes. La personne aidée ou son représentant légal peut demander que le contenu de son dossier lui soit communiqué, sur simple demande écrite à la Direction.

## **Art. 7 - Organisation et Affectation des locaux**

Les services d'Ages et Vie se situent 7 avenue Maximilien Robespierre 94400 Vitry Sur Seine (entrée en bas des escaliers de la pharmacie).

Le numéro de téléphone est le 01.46.81.15.35.

Les horaires d'ouverture des bureaux sont du lundi au vendredi de 9 heures à 18 heures

Les bureaux sont fermés le samedi, le dimanche et les jours fériés.

Un service d'astreinte pendant toute la durée de fonctionnement des services est à la disposition de toutes les personnes aidées en laissant un message sur le répondeur.

Les locaux sont aménagés pour garantir la confidentialité des entretiens.

Les locaux comprennent :

- Salle de réception, réunion.
- Salle de formation et de transmissions.
- Salle d'archives.
- Local réservé au personnel.
- Local sanitaire.

- Bureau direction et secrétariat.
- Bureaux des coordinateurs

L'ensemble des locaux dont dispose le service contribue à une prise en charge optimale des personnes accueillies.

Les locaux sont entretenus quotidiennement par une entreprise.

### **Art. 8- Sécurité des personnes et des biens**

Pour garantir la sécurité des personnes prises en charge, le coordinateur responsable se rend au domicile selon les nécessités.

L'ensemble du personnel est soumis à l'obligation de discrétion, et celui du Service infirmier tenu en outre, au secret professionnel. Les intervenants professionnels ne sont pas autorisés à transmettre leurs coordonnées personnelles. Pour contacter l'association, contactez le 01.46.81.15.35

Tout salarié d'Agès & Vie possède une carte professionnelle qu'il doit être en mesure de présenter lors de ses interventions

Tout salarié est tenu conformément à l'article 434-3 du code Pénal, de porter à la connaissance de sa hiérarchie et/ou des autorités judiciaires ou administratives, les situations de maltraitance envers une personne fragile.

Tout acte de violence ou de mise en danger perpétué sur un des membres du personnel du service entraînera l'interruption de la prise en charge.

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

#### **En cas de maltraitance :**

Prévenir la police : composer le 17.

Appeler « Allo maltraitance » au 3977.

En aucun cas, le personnel d'Agès et Vie ne doit recevoir sous quelque forme que ce soit de la part de la personne aidée : argent, bijoux ou objets de valeur. Il ne peut pas bénéficier de procuration(s), ni retirer des sommes d'argent pour son compte, ni avoir signature sur un de ses comptes bancaires, ni avoir accès à un coffre bancaire dont la personne aidée serait bénéficiaire.

Dans certaines situations, nous acceptons de prendre à sa demande ou celle de la personne référente, les clés du domicile de l'usager. Dans ce cas, la personne nous remettra (e) autant de clés que nécessaire pour permettre la continuité des interventions.

Les animaux doivent être tenus à l'écart lors des interventions.

### **Article 9 : l'encadrement des services**

L'équipe des responsables des services d'Aide et de Soins est animée par le Responsable du Pôle Activité Sociale et Médico-sociale.

Cette équipe est chargée d'assurer :

- L'évaluation des situations individuelles
- L'organisation des projets d'assistance ou de soins à domicile, leur planification et leur suivi.
- L'encadrement des aides à domicile et soignants et l'animation des réunions de travail.
- La coordination des professionnels intervenant dans le cadre du service (salariés, professionnels intervenant en mode libéral, intérimaires, stagiaires...) et contribue plus largement à l'action du Centre Local d'Information et de Coordination 7 du Val de Marne (CLIC 7).

Les actes effectués par les personnels « aide-soignant » le sont sur délégation et sous la responsabilité des infirmières. Les interventions effectuées par les aides à domicile le sont sur délégation et sous la responsabilité des Coordinateurs de l'aide à domicile.

Le plan de formation annuel définit pour l'ensemble des salariés les axes prioritaires : adaptation à l'emploi ; perfectionnement des connaissances et développement des compétences.

Une psychologue clinicienne salariée d'Agés et Vie est disponible (sur rendez-vous) pour les personnes aidées (ou leur entourage familial) afin d'ouvrir un dialogue et laisser s'exprimer des difficultés rencontrées.

Un formateur en ergo-motricité intervient auprès des salariés de l'association. Il est en mesure de donner des conseils aux personnes aidées et à leur entourage.

### **Art. 10 – Assurances**

Agés et Vie dispose de plusieurs véhicules assurés par l'association pour permettre au personnel d'intervenir au domicile. Les véhicules du service sont vérifiés périodiquement et au minimum une fois par an.

Pour pouvoir les utiliser, les salariés doivent fournir une copie de leur permis de conduire. Le personnel peut utiliser tout autre moyen de déplacement. Les salariés utilisant leur véhicule personnel doivent fournir une copie de leur permis de conduire et annuellement une attestation d'assurance pour l'utilisation de leur véhicule dans le cadre du travail.

Le personnel n'est pas habilité à accompagner pendant ses heures de travail, la personne aidée dans son véhicule personnel ou dans celui de ce dernier pour quelque motif que ce soit

Les risques inhérents à l'intervention du service ainsi qu'à la dispensation des actes sont couverts par une police d'assurance responsabilité civile et professionnelle souscrite par l'association.

### **Art. 11 - Les règles d'hygiène, de sécurité et de confort**

Le domicile de la personne aidée doit être accessible et conforme aux règles d'hygiène et de sécurité permettant une intervention efficace du service.

Au domicile, la personne aidée ou son entourage doit mettre à disposition, le matériel requis afin de garantir la bonne exécution des tâches à effectuer.

Cette liste sera établie avec le responsable du service qui proposera le cas échéant des aménagements de l'environnement et/ou la mise à disposition de matériel médical spécifique.

La personne aidée s'engage à garantir les interventions dans un environnement salubre notamment en ne fumant pas lors des interventions.

Ne pas mettre à disposition le matériel nécessaire peut constituer un motif de suspension ou d'arrêt des interventions.

### **Article 12 : droits et obligations des parties**

La personne qui fait appel aux services d'Agés et Vie s'engage à :

- Respecter les termes du document contractuel (DIPEC, DIPES, contrat de prestation) et à faciliter et respecter les conditions et les modalités d'intervention élaborées avec les coordinateurs pour l'aide et les soins : accès du domicile, matériel et produits nécessaires à la mission, présence animale...
- Avoir un comportement civil à l'égard du personnel d'intervention. Les faits de violence sur autrui sont pénalement punis.
- Accepter des changements de personnel liés aux congés payés, aux formations, aux arrêts de maladie, au roulement de personnel inhérent au fonctionnement 7 jours sur 7...
- Prévenir le service concerné en cas d'absence, au moins 48 heures à l'avance, sauf cas d'urgence : hospitalisation...
- En ce qui concerne les soins infirmiers et de réhabilitation, fournir les documents administratifs nécessaires à la constitution de son dossier de prise en charge.
- Pour les aides à domicile badger les interventions (il est rappelé que les heures consacrées aux courses sont des heures de travail).

La personne aidée (ou son représentant légal) garde le choix de son médecin prescripteur qui sera le référent pour le service de soins d'Agès & Vie. En cas de changement de médecin, elle informe le service.

Dans le cadre des interventions du SSIAD, les actes des infirmiers libéraux définis dans le cadre du projet de soins sont pris en charge par l'association après décision de l'infirmière coordinatrice, à condition que ces infirmiers aient passé une convention avec l'Association.

Les interventions du pédicure sont prises en charge dans les mêmes conditions et dans la limite de 3 fois par an. Les personnes aidées s'engagent à informer le service de l'ensemble des actes effectués par des infirmiers libéraux afin que ces actes soient pris en charge dans le cadre de la convention signée avec Agès et Vie

Agès et Vie s'engage à :

- Respecter les termes de la prise en charge
- Intervenir en respectant la « charte des droits et libertés de la personne accueillie » jointe dans le livret d'accueil ainsi que le document individuel de prise en charge ou le contrat de prestations.
- Adapter ses prestations à l'évolution des besoins des personnes ou aux prescriptions médicales du médecin.
- Respecter les horaires et les passages et prévenir l'utilisateur des modifications de planning,
- Assurer la continuité du service et remplacer tout salarié en congés dès son 1er jour d'absence *dans un créneau horaire le plus proche de celui habituel.*
- Exiger de son personnel un comportement civil à l'égard des personnes aidées. Les faits de violence sur autrui sont pénalement punis.

### **Art. 13 - Mesures en cas d'urgence**

Le service se réserve la possibilité de faire intervenir les pompiers en cas de porte close et de non réponse de la personne aidée.

Les personnes aidées sont invitées à utiliser le numéro de téléphone 01.46.81.15.35 qui est indiqué sur le dossier de soins ou le cahier de transmission aux horaires d'ouverture des bureaux.

En dehors des heures de bureau un service d'astreinte assure les appels d'urgence. Pour les urgences médicales il est recommandé de prévenir le médecin traitant, les services d'urgence médicale (SAMU : 15 - POMPIERS : 18). En cas d'urgence médicale, le service se réserve la possibilité de faire appel au médecin traitant ou à son remplaçant ou au médecin de garde du SAMU.

En cas de décès

- Prévenir les pompiers (18) et la police (17).

En cas de risque sanitaire

- Canicule ou autres se reporter aux consignes des Agences Régionales de Santé (0 825 811 411).

### **Art. 14 - Contestations ou réclamations**

Les contestations ou les réclamations des personnes aidées peuvent être transmises par téléphone ou par écrit à l'attention du directeur d'Agès et Vie.

Celles-ci sont consignées dans un registre prévu à cet effet.

En cas d'insatisfaction sur les modalités d'instruction de la réclamation ou de litige ou de la réponse, les autorités compétentes peuvent être contactées à savoir :

- Le Président du Conseil Général – Hôtel du département Avenue du Général de Gaulle 94000 Créteil
- Le Délégué territorial Agence Régionale de Santé du Val de Marne 38/40, rue Saint-Simon 94000 Créteil

## Les principes éthiques du réseau Qualité UNA ILE DE France

Les valeurs et principes éthiques de notre secteur s'appuient sur les recommandations de bonnes pratiques de l'ANESM et la Charte des droits et libertés de la personne accueillie

Nous veillons à ce que ces principes soient connus par l'ensemble de nos salariés car ils constituent le socle sur lequel nous construisons toutes nos interventions.

Ainsi à travers toutes nos actions, nous revendiquons les droits de la personne accompagnée, quels que soient sa situation, son état de santé physique ou psychique, son niveau d'intégration sociale.

Pour cela nous veillons à intervenir dans une attitude générale de respect envers le client et garantissons réserve et discrétion pour tout membre de notre structure et à tout moment de la prestation du service.

Cette attitude se matérialise au quotidien en prenant en compte l'ensemble des droits du client, à savoir :

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

Afin de garantir la mise en place de cette éthique nous veillons à assurer pour tous les clients :

- des conditions propices à leur écoute et leur expression notamment à travers les évaluations personnalisées, les bilans sous un mois, les questionnaires de satisfactions et l'enregistrement des contacts et des remontées d'information
- une transparence du contenu et/ou des objectifs de l'intervention grâce à la mise en place de documents claires, compréhensibles et respectant la législation en vigueur.

Cela afin de garantir à tout moment leur compréhension, leur consentement éclairé et leur libre choix, tout en tenant compte des décisions de justice et des mesures de protection judiciaire.

Nous travaillons également à mettre en place pour toutes nos missions :

- une approche globale et coordonnée avec les différents intervenants du domicile lorsque la situation le nécessite ;
- La recherche de l'implication, la participation du client afin de construire des interventions autour du « aider à faire » plutôt que du « faire à la place » et ainsi favoriser et le maintien de l'autonomie au domicile et rendre les clients acteurs de leurs interventions.
- un ajustement continu de la prestation aux besoins et attentes du client grâce notamment à des évaluations régulières des prestations par des salariés formés ;

Nous veillons également à former régulièrement nos salariés et à réfléchir l'organisation de notre service afin de mettre en place :

- - une juste distance professionnelle visant à éviter autant une relation excessivement centrée sur la technicité qu'une relation excessivement centrée sur l'affectivité ;
- - une sécurité des personnes à travers une relation protégeant à la fois le client d'éventuelles pratiques non satisfaisantes ou malveillantes, et protégeant l'intervenant de toute situation à risques, de harcèlement ou de toutes formes de discrimination

## Charte des droits et libertés de la personne accueillie

(Source : Journal Officiel n° 234 du 9 octobre 2003)

**Article 1er : Principe de non-discrimination** - Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social

**Article 2 : Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté** - La personne doit se voir proposer une prise en charge individualisée la plus adaptée possible à ses besoins, dans la continuité des interventions

**Article 3 : Droit à l'information** - La personne bénéficiaire de prestation ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge demandée ou dont elle bénéficie ainsi que 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 à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ;
2. le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.
3. Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

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

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

**Article 5 : Droit à la renonciation** - La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacité, 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. À cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci sont favorisées.

**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** - 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 représentant 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, de sa vie privée et de sa sécurité** - 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.

## NUMEROS UTILES

### CENTRE LOCAL D'INFORMATION ET DE COORDINATION 7 DU VAL DE MARNE


 01.43.91.31.27

### MAIA VAL de MARNE OUEST


 01.41.65.11.03

### CENTRES COMMUNAUX D'ACTION SOCIALE


CCAS Vitry sur Seine

 01.46.82.80.00


CCAS Ivry sur Seine

 01.49.60.25.08


CCAS Villejuif

 01.45.59.20.20


CCAS Le Kremlin Bicêtre

 01.45.15.55.20

CCAS Choisy le Roi


 01.85.33.48.00

CCAS Thiais


 01.48.92.42.81

### CONSEIL GENERAL DU VAL DE MARNE

Service Accueil et Information

 39.94

### AGENCE REGIONALE DE SANTE 94

 01.49.81.86.04


### POMPIERS

 18


### POLICE SECOURS

 17

### SAMU SOCIAL

 0800.306.306 ou 115

### CENTRE ANTI-POISON

 Paris : 01.40.05.48.48

### Numéro National contre La Maltraitance

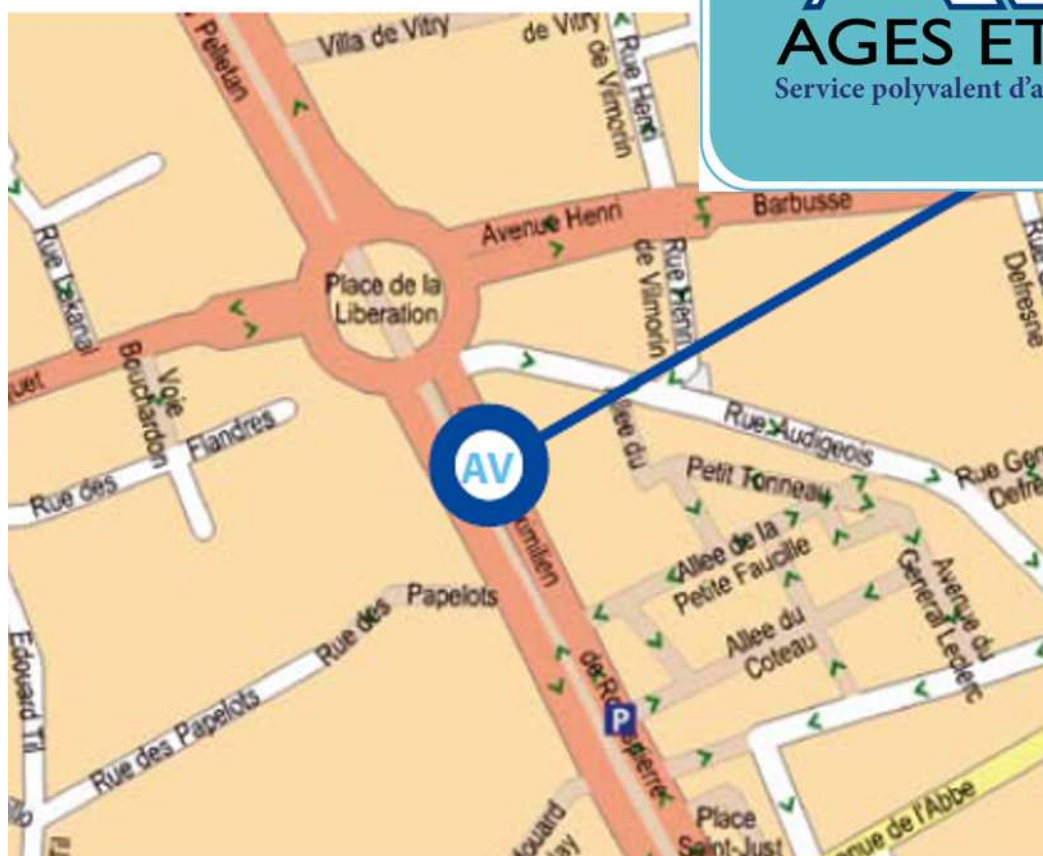
 3977







PLAN D'ACCES  
A AGES ET VIE



Accès : bus 172, 180 ou 183 - RER C - Nationale 305

## AGES ET VIE

7 avenue Maximilien Robespierre  
94400 VITRY SUR SEINE

Tél. : 01.46.81.15.35

Fax : 01.46.82.77.78

Site : [www.agesetvie.fr](http://www.agesetvie.fr)

E-mail : [ages.et.vie@wanadoo.fr](mailto:ages.et.vie@wanadoo.fr)



HORAIRES D'OUVERTURE  
du lundi au vendredi de 9h à 18h