



# LIVRET D'ACCUEIL

## Service de Soins Infirmiers à Domicile

**04.96.20.66.85**



SOINS ASSISTANCE

Le Plein Ouest Bât C - 1 rue Albert Cohen - 13016 MARSEILLE

Tel: 04.96.20.66.66 - Mail : [association@soins-assistance.org](mailto:association@soins-assistance.org)



SOINS ASSISTANCE - Association loi 1901  
1, rue Albert Cohen - Immeuble le Plein Ouest, bât C  
CS 90160 - 13322 Marseille Cedex 16  
Tél : 04 96 20 66 66 - Fax: 04 96 20 66 67  
Mail : [association@soins-assistance.org](mailto:association@soins-assistance.org)

**Si vous ne parlez pas ou ne comprenez pas le français, informez l'infirmier qui vous prend en charge.**

*If you can't speak French, please tell to a nurse, she will help you to find a translator.*

*Se não fala ou não compreende o francês, pedem ao quadro enfermeiro que ponha vos em contacto com um interprete.*

*Si usted no comprende o no habla francés, pida al enfermero(a) que llame un intérprete.*

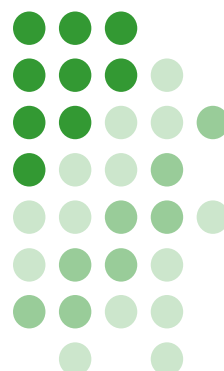
*Se non parlate o non capite il francese, chiedete al capo infermiere che vi metta in contatto con un interprete.*

إن كنت لا تتكلم الفرنسية أو لا تفهمها فاطلب من مسؤول  
أو مسؤولة التمريض توفير مترجم.

Ce livret peut vous être remis sous forme audio et/ou numérique.

# SOMMAIRE

LE MOT DE LA DIRECTION	2
PRÉSENTATION DE L'ASSOCIATION	3
NOTRE ÉQUIPE	4
ACCÉDER À SOINS ASSISTANCE	5
NOS LIEUX D'INTERVENTION	6
DÉFINITION D'UN SSIAD	7
FINANCEMENT	7
FORMALITÉS D'ENTRÉE	8
VOTRE SUIVI AU QUOTIDIEN	9
LES DIFFÉRENTS ACTEURS	10
VOS DROITS, LES VOIES DE RECOURS ET VOS OBLIGATIONS	11
ENGAGEMENTS RÉCIPROQUES	13
POINTS DE SÉCURITÉ	15
CHARTRE DÉONTOLOGIQUE	18
RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT	20
CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE	22
VOTE PAR PROCURATION	25
DIRECTIVES ANTICIPÉES - LOI LÉONETTI - FIN DE VIE	27
NUMÉROS D'URGENCES	28



---

# LE MOT DE LA DIRECTION

---

## SOINS ASSISTANCE

Ce livret d'accueil a pour ambition de vous présenter notre association.

SOINS ASSISTANCE s'engage à vos côtés de par sa pluridisciplinarité et son savoir-faire.

Le maintien à domicile librement choisi avec coordination et qualité est notre grand défi.

Notre quotidien est d'être au service des patients et des usagers.

Nous mettons tout en œuvre pour offrir à chacun de vous un accompagnement qui prend en compte votre état, vos difficultés et la globalité de vos besoins.

Vos exigences sont les nôtres.

*Fabienne REMANT- DOLE*

*Directeur ADMINISTRATIF*

---

# PRESENTATION DE L'ASSOCIATION

---

## SOINS ASSISTANCE

SOINS ASSISTANCE, association à but non lucratif, propose ses services pour assurer un maintien à domicile dans les meilleures conditions, quel que soit l'âge, le handicap ou la pathologie.

Aujourd'hui, SOINS ASSISTANCE poursuit son développement dans des activités diverses organisées en 3 domaines complémentaires :

♦ **SANITAIRE - Service d'Hospitalisation A Domicile (HAD)**

Le service, organisé autour d'une équipe pluridisciplinaire, permet d'apporter tous les soins techniques, un suivi journalier et permanent. L'ensemble de cette prise en charge se réalise dans son cadre de vie. Notre autorisation territoriale couvre les Secteurs Marseille et Bouches du Rhône Ouest (Voir page 8).

♦ **MEDICO-SOCIAL - Service de Soins Infirmiers A Domicile – Personnes Âgées 80 places**

Le service assure un suivi coordonné des soins infirmiers et des soins de confort ainsi qu'une transversalité avec le service social.

Il concerne :

- Toutes personnes de plus de 60 ans ou reconnues «personne handicapée» résidant dans les 3ème, 8ème, 9ème, 10ème, 11ème arrondissements de Marseille.

Notre équipe intervient sur la base d'un projet individuel de prise en charge pour prodiguer des soins infirmiers et apporter l'aide à l'accomplissement des actes essentiels de la vie.

♦ **SOCIAL - Service d'Aide à Domicile**

SOINS ASSISTANCE apporte une aide à domicile aux personnes en perte d'autonomie transitoire ou instaurée. Cette aide permet le plus souvent d'éviter ou de retarder un placement en institution : Aide à Domicile, Gardes Malades et Gardes à Domicile - Agrément Soins Palliatifs, Accompagnement véhiculé, Petit travaux de bricolage et de jardinage, Soins esthétiques personnalisés

Nos prestations s'adressent aux personnes âgées et aux personnes en situation de handicap.

**- Service Aux Personnes**

Pour les actifs qui souhaitent alléger leur quotidien, SOINS ASSISTANCE propose le ménage, le repassage, la préparation des repas, la garde d'enfant de plus de 3 ans, et aussi le petit bricolage, le jardinage et l'accompagnement véhiculé.



---

# NOTRE EQUIPE

---

## SOINS ASSISTANCE

### INFIRMIÈRE COORDINATRICE

Catherine **ALTOUNIAN**

☎ **04.96.20.66.87**

✉ [c.altounian@soins-assistance.org](mailto:c.altounian@soins-assistance.org)

### INFIRMIÈRE CHEF

Anne **FIEUJEAN**

☎ **04.96.20.66.54**

✉ [a.fieujean@soins-assistance.org](mailto:a.fieujean@soins-assistance.org)

Secrétariat du Service SIAD

☎ **04.96.20.66.85**

✉ [secretariat.ssiad@soins-assistance.org](mailto:secretariat.ssiad@soins-assistance.org)

### DIRECTION ADMINISTRATIVE

Fabienne **REMANT-DOLE**

✉ [f.remant-dole@soins-assistance.org](mailto:f.remant-dole@soins-assistance.org)

### RESPONSABLE DE PÔLE QUALITE

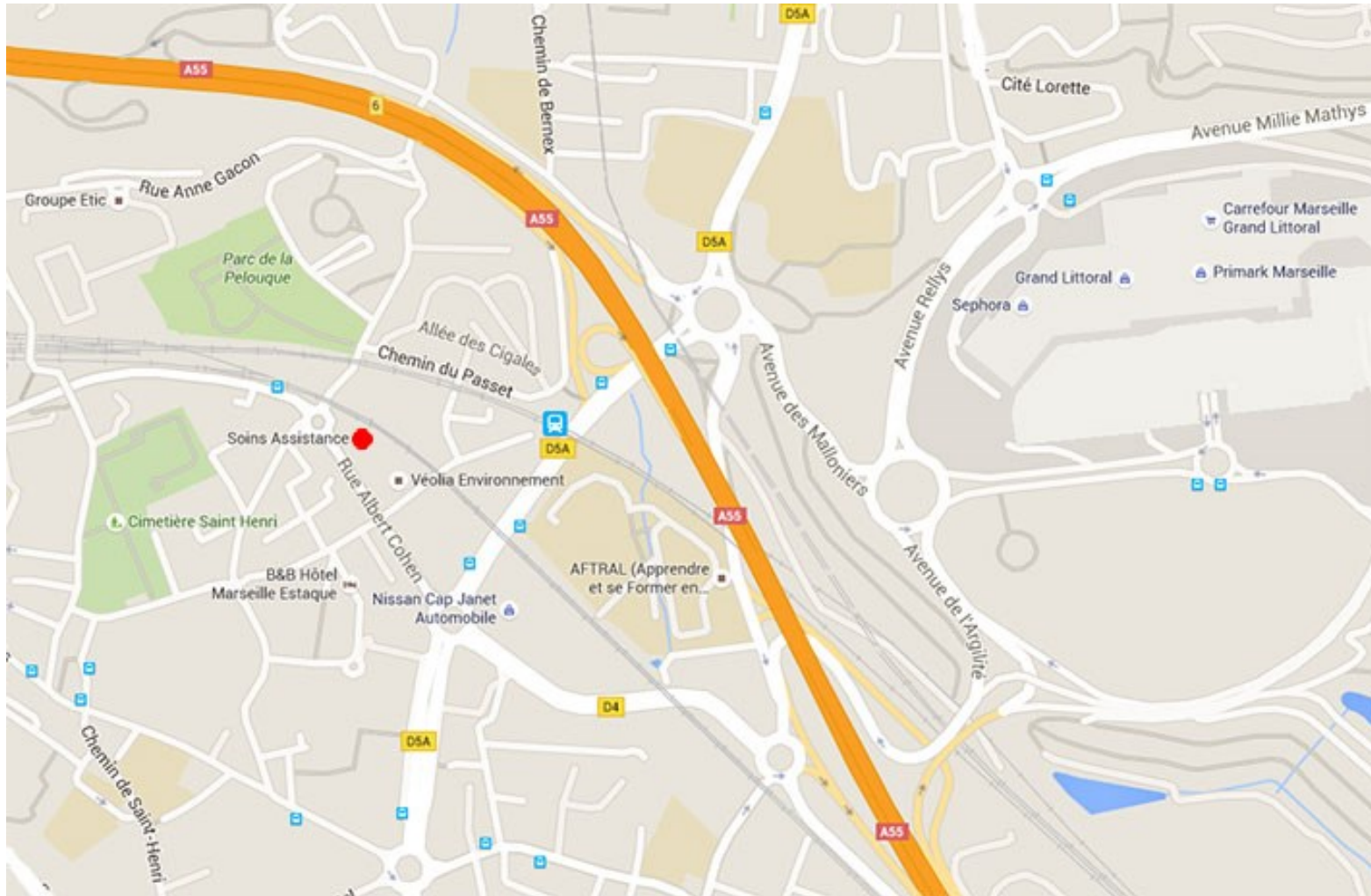
Frédérique **GOURHEUX**

☎ **04.96.20.66.71**

✉ [f.gourheux@soins-assistance.org](mailto:f.gourheux@soins-assistance.org)

# ACCEDER A SOINS ASSISTANCE

## SOINS ASSISTANCE



**Tél : 04 96 20 66 66 - Fax : 04 96 20 66 67**

**mail : [association@soins-assistance.org](mailto:association@soins-assistance.org)**

**Web : [www.soins-assistance.org](http://www.soins-assistance.org)**

SOINS ASSISTANCE - Association loi 1901  
1, rue Albert Cohen - Le Plein Ouest, bât C  
CS 90160  
13322 Marseille cedex 16

**Accueil du public du lundi au vendredi, de 9h à 16h\***

**Accès en transport en commun :** métro Bougainville + bus n°36 ou bus n°25 ou n°96

**Accès rapide :** par les autoroutes A7 ou A55

*Dans le cadre de la démarche qualité, tous les appels sont systématiquement inscrits en messagerie informatique afin d'assurer le suivi des demandes.*



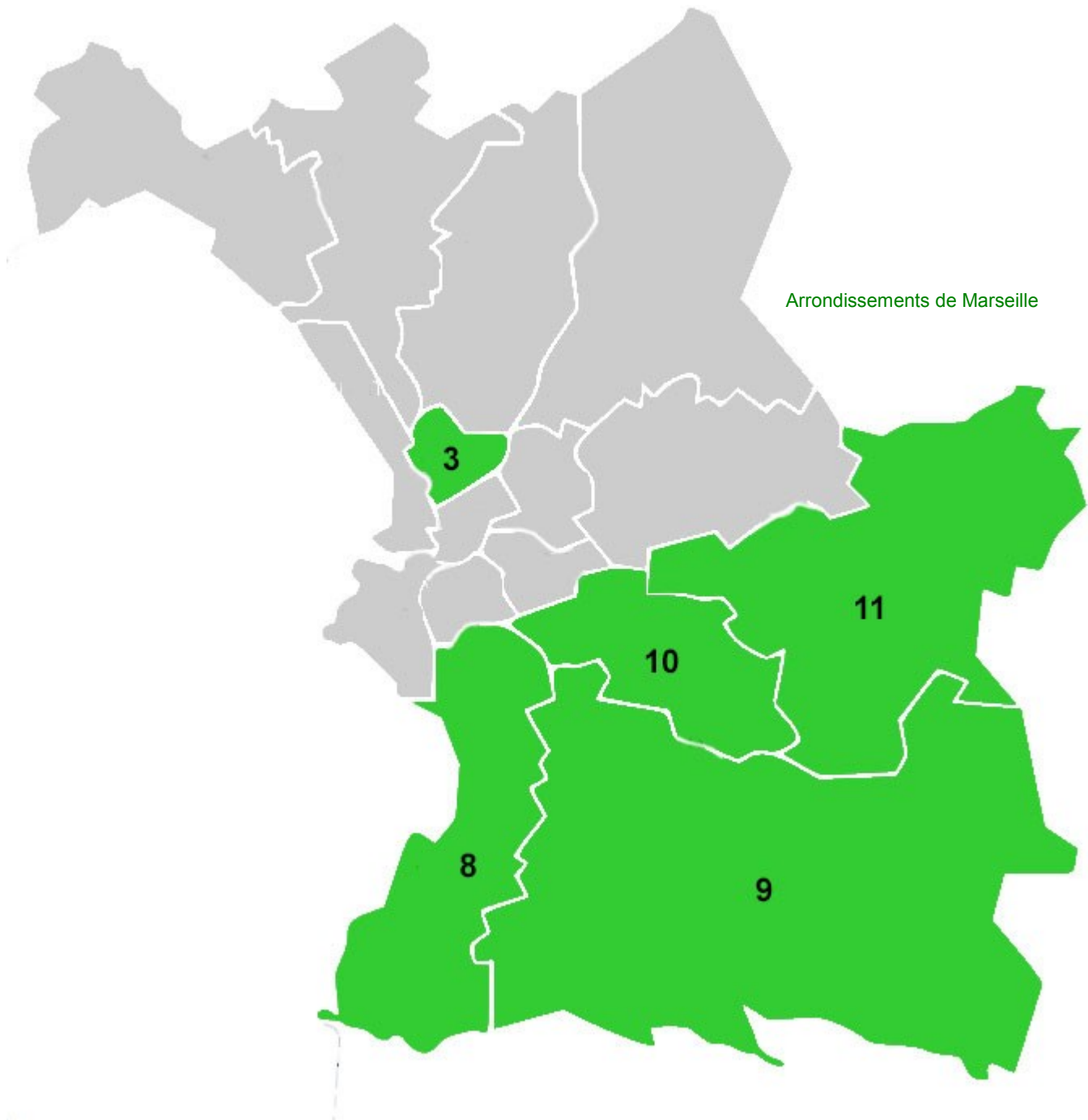
*\*En dehors de ces périodes, vous pouvez laisser vos messages sur notre répondeur téléphonique.*

---

# NOS LIEUX D'INTERVENTION

---

## SOINS ASSISTANCE



Le SSIAD de SOINS ASSISTANCE intervient dans les **3<sup>ème</sup>, 8<sup>ème</sup>, 9<sup>ème</sup>, 10<sup>ème</sup> et 11<sup>ème</sup> arrondissements de Marseille** ainsi que dans tous les arrondissements de Marseille en **suite immédiate de l'HAD.**



---

# DEFINITION D'UN SSIAD

---

## SOINS ASSISTANCE

Le Service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD) est un établissement médico-social qui a pour vocation :

- d'éviter l'hospitalisation lors de la phase aiguë d'une affection pouvant être traitée à domicile
- de faciliter le retour au domicile à la suite d'une hospitalisation
- de prévenir ou retarder l'apparition de la dépendance ou l'aggravation de l'état des personnes ainsi que leur admission dans les services de long séjour ou dans les établissements d'hébergement pour les personnes âgées dépendantes.

Les missions du SSIAD sont, sur prescription médicale :

- des prestations de soins infirmiers,
- des prestations d'hygiène générale,
- ainsi que les concours nécessaires à l'accomplissement des actes essentiels de la vie.

Le médecin traitant assure la prescription initiale et les prolongations de séjour ainsi que le suivi médical.



---

## FINANCEMENT

---

Le forfait soins est intégralement pris en charge par les caisses d'assurance maladie de tous régimes pour les assurés et leurs ayants-droit.

Ce forfait recouvre tous les soins dispensés par les infirmier(e)s (y compris les libéraux après accord du SSIAD) les aides soignant(e)s, les pédicures en cas de nécessité.

Le forfait soins ne comprend pas le matériel et l'équipement nécessaire aux soins.

Toutefois, Soins Assistance peut vous conseiller et vous aider pour la commande de ce type de matériel.

---

# VOTRE ADMISSION

---

- **CRITERES D'ADMISSION**

Les 2 critères de prise en charge sont :

**1/ Le lieu de résidence :**

- Les personnes résidant dans les **3<sup>ème</sup>, 8<sup>ème</sup>, 9<sup>ème</sup>, 10<sup>ème</sup> et 11<sup>ème</sup>** arrondissements de Marseille
- Les personnes ayant été prises en charge par l'Hospitalisation à Domicile (**HAD**) de **SOINS ASSISTANCE**, quel que soit leur arrondissement et en suite hospitalière immédiate

**2/ Le public concerné :**

- Les personnes de **60 ans et plus malades ou dépendantes**
- Les personnes adultes de **moins de 60 ans présentant un handicap**

Sur la base de ces critères, ne seront pas admis en SSIAD :

- Les usagers ne nécessitant que des soins techniques
- Les usagers relevant de l'HAD

- **MODALITES D'ADMISSION**

La prise en charge se fait avec l'accord de votre médecin traitant. L'admission se formalise par un document unique de prise en charge. L'infirmière coordinatrice, lors de la première visite, vous le commentera.

Ce contrat est fait en double exemplaire, paraphé et signé par chacune des 2 parties. L'infirmière coordinatrice contactera votre médecin pour l'informer et valider votre prise en charge.

---

# VOTRE SORTIE

---

- **FIN DE PRISE EN CHARGE**

La fin de prise en charge est organisée avec vous, votre entourage et votre médecin traitant.

Elle peut résulter notamment :

- d'une modification de votre état de santé qui ne répond plus aux critères de prise en charge
- d'une simple demande de votre part.

# VOTRE SUIVI AU QUOTIDIEN



**CONTINUITE DE SOINS**

**24h/24 et 7j/7**  
*assurée par une équipe paramédicale pouvant répondre à vos appels*

- **LA CONTINUITE DE SOINS**

Elle est assurée par une équipe paramédicale pouvant répondre à vos appels **24h/24 et 7j/7**.

- **LES DECHETS HOSPITALIERS**

La récolte et l'élimination des déchets hospitaliers sont organisées par SOINS ASSISTANCE.

Une société est chargée de livrer et de récupérer à votre domicile des containers dédiés à cet effet.

Pour les objets coupants, piquants, tranchants, des réceptacles spécifiques sont mis à votre disposition.

Ces derniers ne doivent pas suivre le circuit des déchets domestiques, informez-vous auprès du personnel soignant.

---

# LES DIFFERENTS ACTEURS

---



Le médecin traitant est le pivot de la prise en charge au domicile et responsable du suivi médical.

Votre admission ne peut se finaliser qu'avec son accord.

## - L'infirmière coordinatrice

Elle assure la gestion, l'organisation et la coordination des soins.

## - L'infirmière chef

Elle seconde ou remplace l'infirmière coordinatrice dans ses missions.

## - Les infirmiers salariés et libéraux

Ils donnent des soins sur prescription médicale ou en fonction de leur rôle propre. Ils peuvent effectuer aussi bien les soins d'hygiène que techniques et sont régulièrement formés aux nouvelles techniques.

## - Les aides-soignants

Elles réalisent sous la responsabilité des infirmiers, les soins de base et relationnels et concourent à l'accomplissement des actes essentiels de la vie.

## - Les pédicures

Ils interviennent ponctuellement sur demande de l'utilisateur, une fois par trimestre.

## - La secrétaire

Assure l'interface entre l'utilisateur et l'équipe paramédicale.

L'ensemble du personnel adhère à la démarche qualité de l'Établissement.

---

# VOS DROITS, LES VOIES DE RECOURS ET

---

## VOS OBLIGATIONS

Les règles générales de responsabilité applicables dans vos relations avec le personnel du service sont définies par les articles 1382 à 1384 du Code Civil.

La responsabilité du service est également susceptible d'être engagée.

Il est nécessaire de prévenir le service de toute dégradation causée par le personnel à votre domicile.

**Contrat d'Assurance Responsabilité Civile N° 884750367.**

En cas de sinistre, une déclaration est demandée à l'utilisateur et au personnel impliqué. Dès réception, ces courriers sont remis à l'assurance pour l'ouverture du dossier.

Les dossiers sont traités dans un délai d'un mois sous réserve d'avoir fourni l'ensemble des pièces demandées (facture, ...) et sous réserve de l'acceptation de la proposition de l'expert en cas d'expertise.

### - VOS VOIES DE RECOURS :

Soins Assistance a mis en place une commission de conciliation composée de membres de Direction et représentants des usagers qui étudieront tous les différents survenus entre vous et l'Association.

Par ailleurs, vous pourrez saisir gratuitement une personne qualifiée (la liste de ces personnes vous sera donnée sur simple demande) en cas de problèmes persistants ou dont vous ne souhaiteriez pas informer directement l'Association.

### - Droits d'accès et de rectification de l'utilisateur

#### Application de la Loi du 6 janvier 1978 « INFORMATIQUE ET LIBERTES » :

Le SSIAD dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des usagers et à réaliser, le cas échéant, des travaux statistiques à usage du service.

Les informations recueillies feront l'objet, sauf opposition justifiée de votre part, d'un enregistrement informatique. Ces informations sont réservées à l'équipe qui vous suit ainsi qu'au Service comptable, pour les données administratives.

Vous pouvez obtenir communication et rectification des données vous concernant en vous adressant à la Direction de l'Association.

## **- VOS OBLIGATIONS :**

Notre service, afin de mieux vous satisfaire et adapter ses prestations à vos besoins, procède régulièrement à des enquêtes de satisfaction, au moins une fois par an, soit par courrier, soit lors de la visite de l'infirmière coordinatrice.

Nous vous demandons d'avoir l'amabilité d'y répondre afin d'adapter en permanence nos prestations à vos besoins.

Par ailleurs, vous trouverez dans le livret d'accueil un document d'expression libre que vous pourrez nous adresser, même de manière anonyme, afin de nous aider à prendre en compte les éléments dont nous n'avons pas connaissance.

Nous sommes à votre écoute pour toute amélioration.

Un dossier de soins sera mis au domicile de la personne aidée, et utilisé par les soignants et les intervenants au domicile.

## **- PREVENTION DE LA VIOLENCE ET MALTRAITANCE - PROMOTION DE LA BIENTRAITANCE :**

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

Les personnes dénonçant les faits de violence sur autrui dont ils sont témoins dans l'exercice de leur fonction, bénéficient de mesures de protection légale.

En cas de suspicion de maltraitance, l'intervenant à domicile contactera la Direction qui fera une démarche auprès des instances compétentes.

Au sein de Soins Assistance, il existe une cellule d'évaluation des situations à risques de maltraitance qui peut être saisie en cas de problème.

---

# ENGAGEMENTS RÉCIPROQUES

---

## Pour les patients, leurs familles et les intervenants du domicile

Les intervenants à votre domicile s'engagent à :

1. Être à l'écoute des ressentis de la personne soignée.
2. Informer le patient de manière claire et adaptée.
3. Prendre en considération l'ensemble de ses besoins, afin de répondre au mieux à ses demandes et d'en référer aux professionnels spécialisés, si nécessaire.
4. Respecter, dans la mesure du possible, son rythme de vie et celui de ses proches.
5. Préserver et respecter l'intimité, la dignité et la vie privée du patient et de ses proches.
6. Respecter le secret professionnel.  
Nous vous informons que le travail en équipe pluridisciplinaire nécessite que les professionnels médicaux et paramédicaux, impliqués dans la prise en charge de la personne soignée, échangent entre eux des informations ciblées et nécessaires à une prise en charge efficace, adaptée et individualisée.
7. Prendre en considération les insatisfactions formulées par le patient et ses proches, afin de pouvoir y répondre de la manière la plus appropriée possible.
8. Maintenir une relation essentiellement professionnelle avec le patient et ses proches
9. Développer une relation empathique vis à vis du patient et de son entourage.
10. Ne pas manifester de violences verbales et/ou physiques.
11. Respecter et appliquer la Charte de la personne accueillie
12. Informer le patient et ses proches de leurs droits.

---

# ENGAGEMENTS RÉCIPROQUES

---

## Pour les patients, leurs familles et les intervenants du domicile

### La personne soignée et ses proches s'engagent à :

1. Fournir les documents administratifs nécessaires à la prise en charge :  
CNI ou passeport ou carte de séjour en cours de validité  
Attestation de sécurité sociale
2. Aménager un espace de soins le plus fonctionnel possible au domicile.  
  
L'équipe soignante a besoin d'un espace de soins fonctionnel et adapté, permettant de dispenser des soins dans des conditions d'hygiène et de sécurité optimisées.
3. Permettre l'accès du domicile aux différents professionnels médicaux et paramédicaux (infirmier (e), médecin, kinésithérapeute, auxiliaire de vie sociale, aide-ménagère,...), en toute sécurité (animaux...) tel que convenu dans le cadre de la prise en charge.
4. Fournir l'ensemble des produits nécessaires aux besoins de la vie quotidienne (hygiène, alimentation, linge, etc.).
5. Faire part à l'équipe du SSIAD de leurs besoins et de leurs attentes afin que l'équipe puisse y répondre du mieux possible.
6. Faire part à l'équipe du SSIAD de leurs insatisfactions liées à la prise en charge à domicile afin de l'ajuster.
7. Respecter le caractère professionnel du personnel intervenant.
8. Eviter les relations de familiarité tout en préservant la proximité nécessaire.
9. Ne pas manifester de violences verbales et/ou physiques.
10. S'informer de leurs droits contenus dans la Charte de la personne accueillie.
11. Restituer le dossier de soins du domicile lors de la sortie.



---

# POINTS DE SECURITE

---

## OXYGÉNOTHÉRAPIE À DOMICILE

### Précautions d'emploi :

- Appareil ou obus mis à disposition au domicile
- Fonctionnement par diffusion ou extraction d'oxygène, distribué au patient.
- Interdiction formelle de fumer
- Interdiction d'apposer un liquide ou une crème au niveau du visage du patient.

### Installation :

- Prise de terre nécessaire, endroit aéré et non humide, ne pas enfermer dans un placard, ne pas couvrir, laisser les orifices d'entrée d'air dégagés, ne pas coller contre un mur, ne pas essayer d'effectuer quelque réparation que ce soit.

### Maintenance :

- Famille/soignants : Vérification quotidienne. Humidificateur (niveau à réajuster au quotidien), nettoyage des lunettes.



**Attention, une cigarette mal éteinte peut constituer un risque majeur d'incendie.**



*Pour vous arrêter de fumer...*

*Demandez conseil au médecin qui vous suit.*

*Il pourra éventuellement vous orienter vers un médecin tabacologue.*

*Pour en savoir plus: <http://www.tabac-info-service.fr/> ou au 3989*

# POINTS DE SECURITE

## ELECTRICITÉ



L'électricité est dangereuse, elle peut même tuer si on ne tient pas compte de quelques règles élémentaires de sécurité.

- Ne pas brancher sur une prise électrique toute une série de fiches mâles, en utilisant des prises multiples
- Ne pas débrancher une fiche en tirant sur le fil, risque de court-circuit.
- Maintenir une distance d'un mètre environ entre les appareils de chauffage et les objets inflammables (rideaux, draps).

Principales causes des accidents d'origine électrique :

- Mauvais état des isolants (dégât mécanique, désagrégation ou usure)
- Modification ou extension d'une installation électrique par une personne non compétente
- Recherche du prix le plus bas sans souci de conformité
- Non-respect des distances de sécurité par rapport aux ouvrages électriques
- Inadaptation aux usages (une installation électrique ne doit pas être utilisée pour une destination non prévue à l'origine)

**Electricité + Eau = DANGER**

## PRÉVENTION DES CHUTES



**DANGER RISQUE DE GLISSADE**

Les chutes sont occasionnées par plusieurs facteurs de risque (état de santé, alimentation, prise de médicaments, inactivité, aménagement du domicile) et certains sont facilement modifiables.

Les chutes sont l'un des motifs d'hospitalisation et d'admission aux urgences.

Attention les chutes surviennent fréquemment :

- dans les lieux à risque : cuisine, salle de bain
- dans les couloirs et les escaliers
- dans les cours et les jardins.

**Attention aux sols glissants, aux tapis et aux objets qui dépassent**

# POINTS DE SECURITE

## AMBIANCE ENVIRONNEMENTALE



**Emanation de monoxyde carbone inodore et toxique** : attention aux systèmes de chauffage défectueux penser à les faire contrôler.

**Penser à aérer régulièrement les pièces d'habitation** ; une aération de 10 minutes n'entraîne pas de déperdition de chaleur



**Utilisation des bombes aérosols** : ne pas les utiliser près d'une source de chaleur, risque d'explosion.

### Gaz système de cuisson

#### Fuite de gaz : que faire ?

1. Ouvrez les fenêtres.
2. Fermez votre arrivée de gaz.
3. Evitez les flammes et les étincelles.
4. Ne touchez à aucun appareil électrique ni téléphone.
5. Sortez à l'extérieur de votre domicile pour contacter le n° Vert Urgence Sécurité Gaz au **0 800 47 33 33** (appel gratuit depuis un poste fixe).
6. Attendez l'arrivée du technicien GRDF devant votre domicile.



---

# CHARTRE DEONTOLOGIQUE

---

Les services proposés par notre Association sont mis en place dans le respect des règles applicables (1) à notre profession.

Notre déontologie affirme que l'utilisateur, quels que soient : sa situation, son état de santé physique ou psychologique, son niveau d'intégration sociale, se verra proposer une prestation sans discrimination.

L'Association érige en principes :

1. Un droit pour l'utilisateur à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prestation proposée et sur l'organisation de l'Association.

2. Une attitude générale de respect impliquant réserve et discrétion, pour tous membres de l'entité et à tout moment de la prestation du service et qui se décline en prenant en compte tout l'éventail des droits de l'utilisateur :

- le respect de la personne ;
- le respect de ses biens ;
- le respect de son espace de vie privée, de son intimité ;
- le respect de sa culture et de son choix de vie ;
- le respect de la confidentialité des informations le concernant dans le cadre des lois existantes.

3. Une approche globale de la personne en utilisant la méthodologie professionnelle adaptée à l'utilisateur.

4. Un ajustement continu de la prestation aux besoins et attentes de l'utilisateur.

5. L'élaboration d'une offre limitée aux besoins de l'utilisateur et non abusive.

6. Une intervention « individualisée » afin d'offrir en permanence un service adapté à la demande de l'utilisateur en évaluant les besoins exprimés, voire latents et en proposant un ajustement continu de la prestation. L'Association mettra en place, si nécessaire, une approche coordonnée avec d'autres entités et d'autres professions.

7. L'Association sera attentive aux problèmes de maltraitance, aux situations pouvant mettre en danger physique ou psychologique les personnes. Elle veillera à la prévention de ces situations et réalisera un signalement, lorsque nécessaire, auprès des organismes ou autorités ayant compétence pour recevoir ces informations.

8. Une relation triangulaire, basée sur le respect des règles professionnelles et déontologiques, qui assure une fonction de protection :

De l'utilisateur par l'intermédiaire d'un référent, face à d'éventuelles pratiques abusives ou non satisfaisantes.

De l'intervenant salarié de l'Association, en l'aidant à distinguer une relation professionnelle, à maintenir une juste distance professionnelle et à éviter une relation excessive centrée sur l'affectivité.

9. Un accès pour l'utilisateur à l'information le concernant, dans les conditions prévues par la loi et la réglementation.

*(1) En particulier la Constitution 27 octobre 1946 et du 4 octobre 1958 qui définit les principes politiques, économiques et sociaux, fondant les droits de l'homme et du citoyen ;*

- *charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante et à la convention internationale des droits de l'enfant*
- *charte sociale européenne (article 15) ;*
- *traité d'Amsterdam*
- *règles pour l'égalisation des chances des handicapés (Nations Unies 1994) ;*
- *convention internationale des droits de l'enfant ;*
- *loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale et ses décrets d'application.*

# REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

## SOINS ASSISTANCE

Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale  
Décret n° 2003-1095 du 14 novembre 2003 relatif au règlement de fonctionnement institué par l'article L 311-7 du Code de l'action sociale et des familles.

***Le règlement de fonctionnement a pour objet d'informer l'utilisateur de ses droits et devoirs.***

Sans préjudice de sa remise à toute personne accueillie ou à son représentant légal en annexe du livret d'accueil, ce règlement est affiché dans les locaux de l'association et est remis à chaque personne qui y est prise en charge ou qui y exerce soit en tant que salarié soit à titre bénévole.

### **GARANTIE DES DROITS ET LIBERTES INDIVIDUELS DES USAGERS**

Tout usager a droit à la confidentialité des informations le concernant.

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

### **GARANTIE DE LA CONTINUTE DES SERVICES**

- Tout retard ou absence de l'intervenant sera signalé par l'association à l'utilisateur dans les plus brefs délais.

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

- En cas d'hospitalisation, de séjour en maison de repos ou pour toutes autres absences, l'utilisateur s'engage à informer l'association au plus tard dans les 14 jours précédant la survenance de l'absence. Toute intervention non décommandée dans ce délai sera due, sauf circonstances exceptionnelles (notamment hospitalisation non prévue).

L'utilisateur devra par ailleurs prévenir l'association 48 heures avant son retour à domicile et ceci dans le but de rétablir les prestations dans les meilleures conditions.

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

### **RELATIONS USAGER – INTERVENANT**

- Les intervenants ne doivent pas participer à des jeux de hasard (tiercé, loto) avec l'utilisateur.

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

- Ils ne peuvent utiliser le téléphone sauf pour le pointage ou en cas d'urgence ou à la demande de l'utilisateur.

- L'intervenant ne peut de sa seule initiative, transporter dans son véhicule l'utilisateur qui lui en ferait la demande. Seule l'association peut l'y autoriser. Dans ce cas, l'association est tenue de vérifier si le risque est assuré.

### **ENGAGEMENT DE L'USAGER**

- L'utilisateur s'engage à respecter chaque clause du contrat ainsi que la fiche de mission présentant l'intervention.

- L'utilisateur doit respecter les jours et heures d'interventions et ne doit pas demander à l'intervenant de déborder sur l'horaire de fin de l'intervention. Sauf urgence, les modifications d'horaire seront discutées avec le référent de l'association.
- L'utilisateur s'engage à respecter le domaine de compétence de l'intervenant.
- L'utilisateur s'engage à ne pas demander de tâches abusives en dehors du cadre de l'intervention.
- L'utilisateur a le droit à la sécurité de sa personne et de ses biens. Il se doit de prévenir l'association dans les plus brefs délais de toute situation qui met gravement en danger tant sa personne que ses biens.
- L'utilisateur devra mettre à la disposition de l'intervenant les produits et matériels nécessaires à la bonne réalisation de son travail.
- L'utilisateur veillera à ce que les conditions d'hygiène et de sécurité soient respectées.
- L'utilisateur s'engage à respecter l'intervenant, sa vie privée, sa culture. La prestation de l'intervenant pourra être interrompue si le niveau d'exigence de l'utilisateur est incompatible avec le service proposé.
- L'utilisateur recevra un questionnaire de satisfaction auquel il répondra le plus précisément possible. Ce questionnaire permettra à l'association d'évaluer le déroulement et le contenu de la prestation.
- L'association est à l'écoute de l'évolution des besoins et des attentes de l'utilisateur et ajustera la prestation à ces demandes.

### ENGAGEMENT DE L'ASSOCIATION

#### L'association prend l'engagement :

- D'être à l'écoute de l'utilisateur au travers d'une personne désignée par l'association. Cette personne sera le référent de l'utilisateur. Elle sera chargée du suivi du dossier et aura pour fonction de protéger l'utilisateur face à d'éventuelles pratiques abusives ou non satisfaisantes. L'association assure ainsi la transparence de son action pour l'utilisateur.
- D'accueillir les usagers courtoisement.
- D'être à l'écoute des usagers et d'apporter des réponses adaptées à leurs demandes.
- De fournir à l'utilisateur une offre de service élaborée précisant les missions de l'intervenant (1)
- De remettre un contrat qui sera signé par les parties (1)
- D'évaluer régulièrement la prestation effectuée et de l'ajuster à l'évolution des attentes et des besoins des personnes prises en charge.
- De ne pas proposer d'offre de service abusive et à assurer la continuité du service dans les règles de déontologie.
- De veiller à ce que tout le personnel de l'association ait une attitude générale de respect indiquant réserve et discrétion pendant et après la prestation de service.
- De fournir une intervention individualisée et adaptée à la demande de l'utilisateur.
- D'aider l'intervenant dans sa relation avec l'utilisateur afin de distinguer une relation professionnelle, d'une relation interpersonnelle.
- De respecter les termes du contrat de travail de l'intervenant.
- D'interrompre une intervention si le niveau d'exigence de l'utilisateur est incompatible avec le service proposé.
- De rédiger par l'intermédiaire du médecin coordonnateur un projet thérapeutique en collaboration avec le patient, l'équipe soignante et le médecin traitant (2)
- D'assurer la réévaluation régulière de ce projet afin de permettre une adaptation personnalisée aux soins dispensés. (2)
- D'informer la famille et l'entourage du patient des différentes modalités de mise en place de l'hospitalisation à domicile et des évolutions possibles quant à cette prise en charge : Retour à l'hôpital, transfert vers un SSIAD, Prise en charge par des IDE libéraux, Fin de la prise en charge. (2)

### DUREE DU REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Ce règlement de fonctionnement a une durée de 5 ans.

(1) : Uniquement pour le service d'aide à domicile et le service de soins infirmier à domicile.

(2) : Uniquement pour le service d'hospitalisation à domicile.

---

# CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES

---

## DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

---

### 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 ADAPTÉ

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

### Article 3 - DROIT À L'INFORMATION

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

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

### Article 4 - PRINCIPE DU LIBRE CHOIX, DU CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ ET DE LA PARTICIPATION DE LA PERSONNE

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

1. La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge;
2. Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.
3. Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

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

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



### **Article 5 - DROIT À LA RENONCIATION**

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

### **Article 6 - DROIT AU RESPECT DES LIENS FAMILIAUX**

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

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

### **Article 7 - DROIT À LA PROTECTION**

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

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

### **Article 8 - DROIT À L'AUTONOMIE**

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. 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.

### **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.

---

# VOTE PAR PROCURATION

---

*Mise à jour le 05.03.2014 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre) et Ministère en charge de l'intérieur*

## **Choix du mandataire**

La personne qui donne procuration (le mandant) désigne librement la personne qui votera à sa place (le mandataire). Le mandataire doit toutefois répondre à 2 conditions : être inscrit dans la même commune que son mandant et ne pas avoir reçu d'autre procuration en France.

## **Inscription dans la même commune**

Le mandataire doit être inscrit sur les listes électorales de la même commune que le mandant, mais pas forcément être électeur du même bureau de vote, ni du même arrondissement.

## **Nombre limité de procuration**

Le jour du scrutin, le mandataire qui vote en France peut détenir une seule procuration établie en France.

Il peut recevoir 2 procurations maximum si au moins l'une de ces procurations a été établie à l'étranger.

Il peut recevoir 3 procurations s'il participe au scrutin dans un centre de vote ouvert à l'étranger.

## **Établissement de la procuration**

### ***Où faire la démarche ?***

- En France, le mandant peut se présenter au commissariat de police, à la gendarmerie ou au tribunal d'instance de son domicile ou de son lieu de travail.
- À l'étranger, il doit se présenter au consulat ou à l'ambassade.

Si son état de santé ou une infirmité sérieuse empêche le déplacement, il peut demander qu'un personnel de police se déplace à domicile pour établir la procuration. La demande de déplacement doit être faite par écrit et accompagnée du certificat médical ou du justificatif de l'infirmité.

### **Comment faire la démarche ?**

Le mandant se présente **en personne** auprès des autorités compétentes.

- Il présente un justificatif d'identité admis pour pouvoir voter (carte nationale d'identité, passeport ou permis de conduire par exemple).
- Il remplit un formulaire cerfa n°14952\*01 où sont précisées plusieurs informations sur le mandataire (nom de famille, nom d'usage, prénom(s), adresse et date de naissance). Ce formulaire inclut une attestation sur l'honneur mentionnant le motif de l'empêchement. Il peut s'agir par exemple d'une absence liée à des vacances ou des obligations professionnelles. Il n'y a pas lieu de fournir de justificatif sur la nature de l'absence. Le mandant peut remplir en ligne et imprimer le formulaire cerfa n°14952\*01 qu'il présentera au guichet. Il peut aussi utiliser le formulaire cartonné disponible sur place.

### Dans quels délais ?

Les démarches doivent être effectuées le plus tôt possible pour tenir compte des délais d'acheminement et de traitement de la procuration en mairie.

Une procuration peut être établie à tout moment et jusqu'à la veille du scrutin, mais, en pratique, le mandataire risque de ne pas pouvoir voter si la commune ne l'a pas reçue à temps.

### Durée de validité

La procuration est établie pour une seule élection. Toutefois, le mandant peut aussi l'établir pour une durée limitée.

### Pour un scrutin

Le mandant indique la date du scrutin et précise si la procuration concerne, le 1er tour, le second tour ou les 2 tours.

Il est possible de choisir le même mandataire pour les deux tours de l'élection ou bien un mandataire différent pour chaque tour.

### Pour une durée limitée

La procuration peut aussi être établie pour une durée déterminée. Le mandant doit attester sur l'honneur qu'il est de façon durable dans l'impossibilité de se rendre à son bureau de vote. La durée maximum dépend du lieu de résidence du mandant.

Lieu de résidence	Durée maximum de la procuration
Si le mandant réside en France	1 an
Si le mandant réside à l'étranger	3 ans

Rien n'interdit au mandant de faire établir sa procuration pour une durée plus courte (3 mois ou 6 mois par exemple)

### Résiliation

Le mandant peut résilier sa procuration (pour changer de mandataire ou pour voter directement) selon les mêmes formalités que pour son établissement.

### Déroulement du vote

Le mandataire ne reçoit aucun document. C'est le mandant qui doit l'avertir de la procuration qu'il lui a donnée et du bureau de vote dans lequel il devra voter à sa place.

Le jour du scrutin, le mandataire se présente muni de sa propre pièce d'identité, au bureau de vote du mandant, et vote au nom de ce dernier dans les mêmes conditions que les autres électeurs.

---

# LES DIRECTIVES ANTICIPEES

---

## LOI LEONETTI – PERSONNE EN FIN DE VIE

(cf. article L. 1111-11 du code de la santé publique)

Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement.

Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Renouvelables tous les trois ans, elles peuvent être, dans l'intervalle, annulées ou modifiées, à tout moment. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : confiez-les lui ou signaler leur existence et indiquer les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

*Pour en savoir plus: [http://www.sante.gouv.fr/IMG/pdf/les\\_directives\\_anticipees.pdf](http://www.sante.gouv.fr/IMG/pdf/les_directives_anticipees.pdf)  
(Cf. Modèle de lettre en annexe)*

Exemple proposé par Jean LEONETTI, de directive anticipée à caractère général :

**Je soussigné, Madame, Monsieur....., né(e) le .....à....., énonce ci-dessous mes directives anticipées dans le cas où je serai dans l'incapacité d'exprimer ma volonté.**

**Dans l'hypothèse où je serai atteint de lésions cérébrales majeures et définitives, quel qu'en soit la cause, entraînant un handicap majeur tel qu'un état végétatif ou paucirelationnel, je souhaite l'interruption de tout traitement visant à me maintenir artificiellement en vie (y compris l'hydratation et l'alimentation artificielle).**

**Pour éviter toute souffrance, je souhaite bénéficier d'une sédation profonde terminale à l'arrêt des traitements de survie.**

**Je souhaite que la collégialité médicale tienne compte des mes volontés après avoir recueilli l'avis de Madame, Monsieur ....., désignée comme personne de confiance.**

Fait à ....., le.....

Signature:



---

# NUMEROS D'URGENCE

---

## D'UN POSTE FIXE :

- SAMU : **15**
  - Pompiers : **18**
  - SOS Médecins : **04.91.52.91.52**
  - Centre antipoison : **04.91.75.25.25** – Fax : **04.91.74.41.68**
  - Urgences Hôpital de la Timone : **04.13.42.97.80 / 04.13.42.97.01**
  - Urgences Hôpital Nord : **04.91.96.47.86**
  - Urgences Psychiatriques
    - Pôle Psychiatrie Centre (4ème, 5ème, 6ème et 7ème arrondissements de Marseille) :
      - Hôpital de la Conception
    - Urgences psychiatriques (1er, 2ème, 3ème, 4ème, 13ème, 14ème, 15ème, 16ème, Les Pennes Mirabeau, Septèmes les Vallons) :
      - CH Edouard Toulouse à Marseille
- Tél. secrétariat : **04.91.49.50.14**
- Permanence Accueil : **04.91.96.98.67** ou **04.91.96.97.51**
- Service Accueil Urgences Hôpital Nord : **04.91.96.49.56 / 04.91.96.48.32**

## A PARTIR D'UN MOBILE :

- Secours Internationaux : **112**
- Appel d'urgence pour les personnes sourdes ou malentendantes : **114**





**L'EXPÉRIENCE ET LA QUALITÉ  
DU MAINTIEN À DOMICILE**

**HOSPITALISATION À DOMICILE**

*Secteur MARSEILLE*

**04 96 20 66 88**

*Secteur Bouches-du-Rhône Ouest*

**04 96 20 66 70**



**SOINS INFIRMIERS À DOMICILE**

**04 96 20 66 85**

**AIDE À DOMICILE - SERVICES À LA PERSONNE**

**04 96 20 66 80**

