

LIVRET D'ACCUEIL DU BENEFICIAIRE v1-2026

Date de révision : 19-02-2026



LA RÉFÉRENCE HANDICAPS



CERTIFICATION

Services à la personne

www.handéo.fr

2024-2029

Certifié Cap'Handéo

Services à la Personne

✓ Professionnels qualifiés
✓ Accompagnement adapté
✓ Services sécurisés



SOMMAIRE *Votre livret d'accueil – Pour vous accompagner au quotidien*

1. SERVICE PRÉSENCE ET AIDE À DOMICILE : *Mieux nous connaître*

Nous contacter	p.3
Nous trouver	p.4
Nous pouvons intervenir	p.5
Notre équipe	p.6
Nos valeurs	p.7
Notre engagement	p.8
Renseignements pratiques	p.9
Notre mode d'intervention	p.10
L'Espace Maintien à Domicile	p.11
Nos tarifs	p.12 à 13
Situation de handicap – Prestations & tarifs	p.14
HANDEO	p.15
MEDISYS Famille	p.16

2. ESPACE CONFORT POUR TOUS : *Faciliter votre quotidien*

Emplois familiaux	p.17
Aide-ménagère	p.17
SPAD Express	p.17
SPAD Éclair	p.18
SPAD Mobilité	p.18
Jardinage & Bricolage	p.18

3. LOISIRS & ACTIVITÉS ADAPTÉES

Maintenir le lien social	p.19
--------------------------	------

4. ESPACE PRÉVENTION : *Anticiper et accompagner*

Prévenir la dépendance et l'isolement	p.20
Soutien aux proches aidants	p.21

5. ENTRE VOUS ET NOUS : *Un accompagnement basé sur la confiance*

Votre engagement	p.22 à 27
Documents à nous présenter	p.28
Préconisations produits & matériels	p.29
Informations sur votre accompagnement	p.30
Notion sur l'enfermement	p.31
Personnes qualifiées pour vous conseiller	p.32 à 33

6. VOS DROITS & VOS GARANTIES

Charte des droits et libertés	p.34 à 36
Protection des données personnelles	p.37
Information vidéosurveillance	p.38

7. INFORMATIONS UTILES p.39

SERVICE PRESENCE AIDE A DOMICILE

UNE EQUIPE A VOTRE SERVICE

NOUS CONTACTER

Service Présence & Aide à Domicile

 **ADRESSE**

SPAD

Groupe AART

Route des Chênes – ZA Terre Neuve

73 200 GILLY SUR ISERE

 **TÉLÉPHONE**

04 79 37 49 55

 **SITE INTERNET**

www.spad73.fr

 **MAIL**

contact@services-spad.com

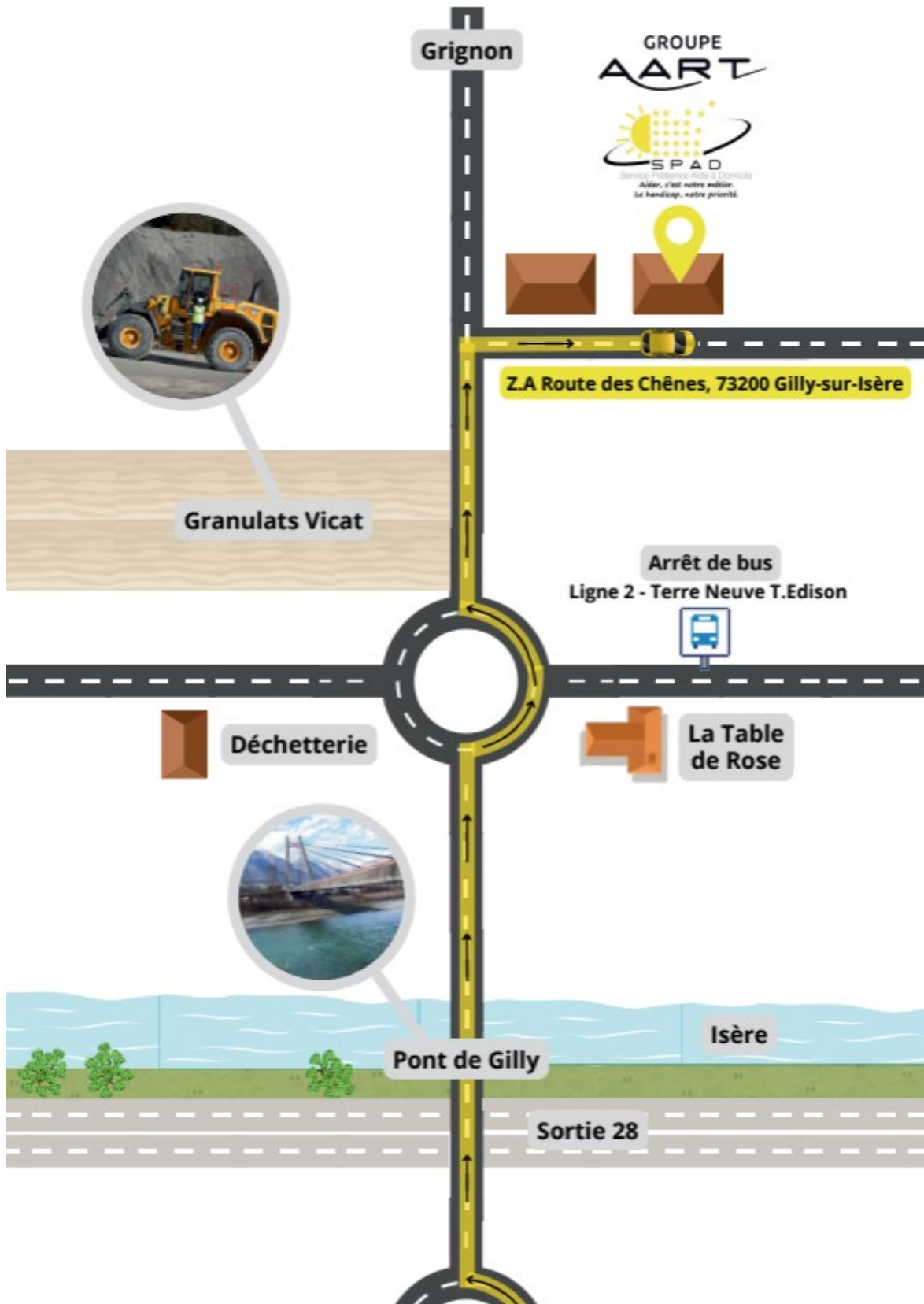
 **HORAIRES**

Lundi au vendredi

08h00 – 12h00

13h30 – 16h30

NOUS TROUVER.....



NOUS POUVONS INTERVENIR

Sur l'ensemble du territoire Albertvillois ET alentour

■ ALBERTVILLE & ALENTOURS

Albertville

Allondaz
Bonvillard
Césarches
Cevins
Cléry
Esserts-Blay
Frontenex
Gilly-sur-Isère
Grésy-sur-Isère
Grignon
La Bâthie
Marthod
Mercury
Montailleur

■ VALLEE & COMMUNES PARTENAIRES

Monthion
Notre-Dame-des-Millières
Pallud
Plancherine
Rognaix
Sainte-Hélène-sur-Isère
Saint-Paul-sur-Isère
Saint-Vital
Thénésol
Tournon
Tours-en-Savoie
Ugine
Venthon
Verrens-Arvey

NOTRE EQUIPE

Organigramme SPAD au 01/01/26



Groupe paie

- Service comptabilité
- Service communication
- Partenariats filiales
- DAF
- DRH



Muriel Alloua
Gérante

Pôle Direction

Suivi financier/administratif

- Paie
- Budgets/bilans.

Gouvernance

- Nouveaux projets externes
- Instances internes.

Certifications

- Handéo
- Évaluation unique.



Sabrina Chaverou
Directrice d'exploitation

Bloc RH

- Recrutement
- Formation
- Suivi des salariés
- Prévention
- QVTC.

Croissance interne

- Heures à réaliser.

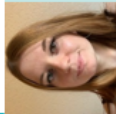


Pôle Planning

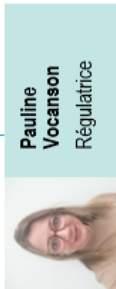


Elodie Eliasse
Responsable des plannings

- Gestion de l'ensemble des plannings
- Premières visites au domicile
- Co-gestion de l'équipe terrain.



Alicia Rollin
Assistante de planning



Pauline Vocanson
Régulatrice



Sabine Richter
Assistante administrative des plannings

- Remplacements journaliers.

- Modifications simples de plannings
- Standard téléphonique.

- Mise à jour des dossiers bénéficiaires
- Visites de suivis + fiches missions

Pôle Terrain

Aides à domicile

Pôle Aide à domicile

Pôle Handéo (auxiliaire de vie)

Pôle Entretien

NOS VALEURS

Vous accompagner avec respect, bienveillance et humanité

RESPECT DE LA PERSONNE

Le respect est au cœur de notre mission :

- Respect des droits fondamentaux
- Respect des biens
- Respect de la vie privée, de l'intimité, de l'intégrité et de la dignité
- Respect de la culture, des choix de vie et du projet de vie
- Confidentialité des informations recueillies
- Libre accès aux informations contenues dans le dossier

BIENVEILLANCE AU QUOTIDIEN

Nos équipes interviennent avec une attention constante portée à la personne :

- Écoute active et empathie
- Patience et disponibilité
- Non-jugement
- Soutien moral autant que physique

Parce que chaque situation est unique, nous favorisons une relation humaine, rassurante et respectueuse du rythme de chacun.

VIGILANCE & PROTECTION

SPAD est attentif à toutes les situations de fragilité :

- Prévention des situations de maltraitance
- Repérage des risques physiques ou psychologiques
- Alerte et signalement auprès des autorités compétentes si nécessaire



ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ

Nous nous engageons à proposer :

- Une intervention **individualisée** selon vos besoins
- Une coordination avec les professionnels médicaux, sociaux et paramédicaux
- Un suivi évolutif dans le temps

NOTRE ENGAGEMENT HUMAIN

*Accompagner, c'est : créer du lien, préserver l'autonomie, respecter chaque histoire de vie ...
Agir avec bienveillance, chaque jour.*

NOTRE ENGAGEMENT

Un accompagnement fiable, transparent et sécurisé



UN ACCOMPAGNEMENT ADMINISTRATIF SIMPLIFIÉ



Nous vous conseillons sur les **prises en charge financières** auxquelles vous pouvez avoir droit :

- APA
- PCH
- Caisses de retraite
- Aides sociales



Nous nous engageons à répondre au mieux à vos attentes et à vos besoins.



Nous respectons les engagements de la certification **Cap'Handéo**.



CONTINUITÉ DE SERVICE



Respecter nos engagements Handéo

Pour les personnes entrant dans le cadre (PCH-GIR 1-GIR 2-GIR 3-GIR 4) :

En cas d'absence de votre aide à domicile, nous vous proposons un remplacement en respectant les délais définis par votre cotation.



Un numéro d'astreinte dédié vous est communiqué.



Cotations :



- 0 : pas de remplacement
- 1 : remplacement dans la semaine
- 2 : remplacement dans la journée
- 3 : remplacement dans la demi-journée
- 4 : remplacement dans l'heure qui suit l'horaire prévu

Pour ceux et celles ne rentrant pas dans le cadre ci-dessus, nous vous proposons des remplacements en fonction de nos disponibilités.



SUIVI & QUALITÉ



Un bilan annuel est réalisé à votre domicile.



Un suivi personnalisé est assuré tout au long de votre accompagnement



Nous vous demandons votre avis une fois par an avec un questionnaire de satisfaction.



Vous êtes mécontents, vous avez une question, une demande particulière : appelez-nous, nous sommes à votre écoute.

RENSEIGNEMENTS PRATIQUES



Toutes les informations utiles pour votre accompagnement

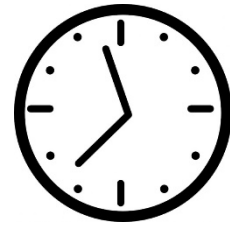
HORAIRES D'INTERVENTION À DOMICILE

Bénéficiaires Cap'Handéo

 06h00 – Minuit |  7 jours / 7

Hors dispositif Cap'Handéo

 07h30 – 20h00 |  7 jours / 7




SERVICE D'ASTREINTE

Un service dédié est réservé aux bénéficiaires Cap'Handéo.
Un numéro d'astreinte vous est communiqué.




Horaires :


Lundi → Vendredi :

 06h00 – 08h00

 12h00 – 13h30

 16h30 – Minuit

Week-ends & jours fériés :

 06h00 – Minuit

VOTRE DEVIS

Devis gratuit précisant : coût mensuel + conditions d'intervention.
Intègre les accords des organismes financeurs si existants.



VOTRE CONTRAT

Définit modalités, personnalisation des prestations et droits de chacun.
Conforme à la loi du 2 janvier 2002.


VOTRE FACTURATION

Facture mensuelle adressée autour du 10 du mois.

Modes de règlement :

 Prélèvement automatique

 Virement bancaire

 Chèque à l'ordre de SPAD

 Espèces



NOTRE MODE D'INTERVENTION

Un accompagnement organisé, personnalisé et coordonné

 **SPAD est l'employeur des aides à domicile intervenant chez vous.**

- ✓ Aucune démarche administrative à effectuer
- ✓ Gestion des contrats et salaires
- ✓ Assurances professionnelles incluses
- ✓ Organisation des remplacements



 **UNE MISE EN PLACE SUR MESURE**

Lors de la première visite à votre domicile :

- Évaluation de vos besoins
- Définition des jours d'intervention
- Mise en place des horaires
- Validation des prises en charge

Chaque accompagnement est personnalisé.



 **UN SUIVI RÉGULIER**

Nous assurons :

- Le suivi des interventions
- Des points réguliers à domicile
- Des ajustements si nécessaire

Objectif : garantir qualité et continuité du service.



 **UNE COORDINATION GLOBALE**

Nous coordonnons les interventions avec :

- Professionnels de santé
- Services sociaux
- Aidants et familles
- Partenaires médico-sociaux

 Réévaluation régulière des situations.



SPAD est l'employeur des aides à domicile. Vous n'avez aucune démarche à faire.

L'ESPACE MAINTIEN A DOMICILE

Des services adaptés à chaque besoin du quotidien

AIDE À LA MOBILITÉ & MAINTIEN DE L'AUTONOMIE

Nous vous accompagnons dans les gestes essentiels de la vie quotidienne :

- Aide au lever et au coucher
- Aide aux transferts et déplacements
- Aide à la toilette, à l'habillage et à l'appareillage
- Surveillance de la prise de médicaments
- Signalement de toute dégradation ou changement de comportement

 **Objectif : préserver votre autonomie en toute sécurité.**

AIDE PHYSIQUE & MATÉRIELLE


Nos équipes interviennent pour faciliter votre quotidien :

- Préparation des repas et suivi du régime alimentaire
- Courses et gestion du réfrigérateur
- Lessive et repassage
- Ménage courant
- Aide aux démarches administratives

 **Objectif : maintenir un cadre de vie sain et confortable.**

GARDE DE JOUR & DE NUIT

Notre équipe d'aides à domicile assure une présence continue :

 7 jours sur 7

 24 heures sur 24

 Jours fériés compris

 **Pour garantir sécurité, réassurance et continuité de présence à domicile.**

TRANSPORT ACCOMPAGNÉ & VÉHICULE ADAPTÉ

Nous facilitons vos déplacements du quotidien :

- Promenades et sorties extérieures
- Rendez-vous médicaux
- Sorties bien-être (coiffeur, pédicure...)
- Sorties loisirs (restaurant, activités...)

 **Objectif : maintenir votre autonomie et votre vie sociale.**

AIDE MORALE & VIE SOCIALE

Parce que l'accompagnement est aussi humain :

- Stimulation intellectuelle et physique
- Aide au bien-être et à l'estime de soi
- Soutien psychologique par le dialogue et l'écoute
- Maintien des liens avec l'entourage familial et médical

 **Objectif : lutter contre l'isolement et favoriser le bien-être.**

NOS TARIFS 2026

- APA** : Allocation Personnalisée d'Autonomie
ASPH : Allocation de Solidarité aux Personnes Handicapées
ASPA : Allocation de Solidarité aux Personnes Agées
PCH : Prestation Compensatoire du Handicap

Avec une prise en charge aucun frais de dossier sauf si dépassement autorisé: 35€/an		
	Semaine	Dimanche et férié
APA - ASPH - ASPA (à partir de 60 ans)	25€	
PCH (sans condition d'âge)	reste à charge 0 €	
	Semaine	Dimanche et férié
CARSAT CPAM (à partir de 60 ans)	27.10	30.40
	Semaine	Dimanche et férié
Mutuelles <input type="checkbox"/> Assurances (sans condition d'âge)	27.10	X
<i>en attente des nouveaux tarifs nationaux</i>		
Frais de transport : 1,28 €/km (à la demande du client)		

A partir du 01 juin 2026: frais de facturation mensuel de 3.50€ pour tout bénéficiaire souhaitant conserver l'envoi postal

Sans prise en charge (taux plein)

Frais de dossier: 35€ /an

	Semaine	Dimanche et férié
Emplois familiaux (-60 ans) - entretien du logement uniquement	33 €	
	Semaine	Dimanche et férié
Interventions mixtes (+ 60 ans) - entretien du logement - actes de la vie quotidienne	31 €	45.50 €

Pour toutes ces prises en charge :

Garde de nuit en semaine

Garde de nuit sur le WE et jour férié

Garde de WE - du vendredi 18H au dimanche

Forfait semaine - du samedi 8H au dimanche
























(majoration si jour férié)

Merci de prendre contact pour un devis

Plan d'aide du département : possibilité d'obtenir une aide financière au répit

A partir du 01 juin 2026: frais de facturation mensuel de 3.50€ pour tout bénéficiaire souhaitant conserver l'envoi postal

En FONCTION de votre PRISE en CHARGE vous pouvez BENEFICIER des MISSIONS suivantes :

<p>MUTUELLE CARSAT Enveloppe CARSAT en sortie d'hôpital</p>	<p>Aide à la personne</p> 	<p>Entretien courant du logement (max. 2h/sem.)</p> <p>EXCLUS : Terrasse, garage, lustres, murs, plafonds, Déplacement de meubles lourds,</p>  <p>3 MARCHES MAX.</p>	<p>Entretien du linge et repassage</p> 	<p>Courses</p> 	<p>Préparation des repas</p> 	<p>Démarches administratives</p> 	<p>Loisirs</p> 
<p>Emploi familial</p>	<p>Entretien logement</p> 	<p>Entretien du linge et repassage</p> 	 <p>3 MARCHES MAX.</p>				
<p>PCH</p>	<p>Aide à la personne</p> 	<p>Courses (avec la personne)</p> 	<p>Préparation des repas (avec la personne)</p> 	<p>Démarches administratives</p> 	<p>Loisirs</p> 	<p>PAS d'ENTRETIEN du LOGEMENT NI DU LINGE</p> 	
<p>APA</p>	<p>Aide à la personne</p> 	<p>Courses</p> 	<p>Préparation des repas</p> 	<p>Démarches administratives</p> 	<p>Loisirs</p> 	<p>Entretien courant du logement (max. 2h/sem.)</p> <p>EXCLUS : Terrasse, garage, lustres, murs, plafonds, Déplacement de meubles lourds,</p>  <p>3 MARCHES MAX.</p>	<p>Entretien du linge mais PAS DE REPASSAGE</p> 

CERTIFICATION CAP'HANDÉO

Une expertise reconnue au service du handicap

UNE CERTIFICATION UNIQUE EN SAVOIE

SPAD est la seule structure certifiée Cap'Handéo en Savoie.

La certification **Cap'Handéo Services à la Personne (SAP)** reconnaît :

- La qualité de nos prestations
- Notre accompagnement personnalisé
- Notre expertise dans le champ du handicap

Elle garantit des interventions adaptées aux besoins spécifiques des personnes accompagnées.



UN ACCOMPAGNEMENT ADAPTÉ AU HANDICAP

SPAD accompagne les personnes :

- En situation de handicap
- En incapacité temporaire

Nous adaptons nos prestations à votre planning et à vos besoins afin de préserver votre autonomie au quotidien.

DES MOYENS HUMAINS & TECHNIQUES RENFORCÉS

Équipe spécialisée

- Aides à domicile formées à l'accompagnement du handicap
- Interventions 7 jours / 7
- Jours fériés compris

Amplitude d'intervention élargie

- Interventions à domicile de **06h00 à 00h00**
- Astreinte téléphonique 7 jours / 7
- De **06h00 à 00h00**

Transport adapté

- Véhicule aménagé pour le transport de personnes en fauteuil roulant

Prêt de matériel d'aide technique pour essai

Mise à disposition de matériel facilitant les transferts (fauteuil roulant, planche, disque, ceinture de transfert, draps de glisse)

Accessibilité numérique

Notre site internet est adapté : loupe d'écran, audiodescription

VOUS POUVEZ TROUVER VOS INFORMATIONS SUR MEDISYS FAMILLE :

Vous trouverez sur votre espace : votre planning, le montant de vos factures, l'extrait de votre compte, votre attestation fiscale et diverses informations liées à nos services.

Sauf circonstances exceptionnelles, nous faisons notre possible pour vous communiquer vos plannings 7 jours avant la fin du mois précédent.

Dans la mesure du possible, merci de nous communiquer vos remarques et demandes de RDV afin que nous puissions faire les modifications avant l'envoi du planning définitif.

Vos codes d'accès sont indiqués :

- Sur la première page de votre livret d'accueil
- En haut à droite de vos factures

The image shows two parts of the Medisys Famille portal. The top part is a login form titled 'CONNEXION' with fields for 'Identifiant' and 'Mot de passe', and a 'Connexion' button. The bottom part is a screenshot of the user interface, featuring a dark sidebar with navigation options: ACCUEIL, Accueil, Fiche bénéficiaire, Planning, Documentation, Attestations fisca..., Factures, and Messagerie. The main content area displays the SPAD logo (Service Présence Aide à Domicile) with the slogan 'Aider, c'est notre métier. Le handicap, notre priorité.' Below the logo, it says 'Bonjour Bienvenue sur votre espace bénéficiaire SPAD.' A list of documents is shown with columns for date, time, and title:

Date	Time	Document Title
12/04/2024	16:47	2020.07.30 courrier rappel gestes barrière
12/04/2024	16:47	synthese de l'enquete de satisfaction 2023
10/04/2024	13:58	lien site web
10/04/2024	13:58	plaquette presentation espace prevention
10/04/2024	13:58	plaquette presentation spad

At the bottom of the document list, there is a link: 'Voir plus de documents'.

ESPACE CONFORT POUR TOUS

Des prestations sur mesure et flexibles pour tous. Prenez du temps pour vous et confiez aux équipes de SPAD vos tâches d'entretien du domicile

EMPLOIS FAMILIAUX (Pour les - de 60 ans) 33€/h

A la fréquence de votre choix : contrats d'entretien, interventions ponctuelles, sur devis.



- ✓ Nettoyage des sols, surfaces et vitres
- ✓ Nettoyage de la salle de bain
- ✓ Entretien du linge, repassage
- ✓ Rangement du domicile
- ✓ Dépoussiérage des meubles

AIDE A DOMICILE (Pour les + de 60 ans) 31€/h en semaine 45.50€/h les dimanches et jours fériés

Nos prestations permettent de bénéficier d'une assistance après une hospitalisation, durant une convalescence ou de rester vivre à domicile sereinement et être aidé au quotidien par un accompagnement de qualité :



- ✓ Aide au lever/coucher
- ✓ Aide à l'habillage/déshabillage
- ✓ Aide à la toilette/hygiène corporelle
- ✓ Aide à la mobilité à l'intérieur du logement (transferts)
- ✓ Aide à la préparation et à la prise des repas
- ✓ Accompagnement aux courses
- ✓ Entretien du logement (sols, surfaces...) et du linge
- ✓ Compagnie et vie sociale par des activités à domicile
- ✓ Aide aux démarches administratives

Ces prestations peuvent être éligibles à la prise en charge APA (Allocation Personnalisée d'Autonomie) ou caisses de retraite, mutuelles, assurances.

SPAD'EXPRESS 33€/h

Une prestation de ménage de 2 heures maximum pour des missions définies à l'avance, comme par exemple :

- ✓ Nettoyage des vitres
- ✓ Dépoussiérage des luminaires
- ✓ Nettoyage de la cuisine....

SPAD' ECLAIR

15€ la 1/2 h

Une intervention à domicile de 30 minutes maximum, pour répondre à un besoin ponctuel comme par exemple:



- ✓ Aide pour chaussettes/bas de contention
- ✓ Vérification de prise de repas/médicaments
- ✓ Relevé du courrier
- ✓ Services pour animaux de compagnie

SPAD' MOBILITE

35€/h

Un service de transport accompagné par une aide à domicile (facturation à l'heure) pour :

- ✓ Vos courses
- ✓ Vos rendez-vous médicaux
- ✓ Vos démarches administratives



BRICOLAGE

75€/h

+ Frais de déchetterie

- ✓ Petits travaux d'intérieur : pose d'étagère, remplacement d'ampoule, d'un robinet, retouche de peinture, montage de meuble...
- ✓ Lavage de véhicule
- ✓ Désencombrement de garage, grenier, cave
- ✓



JARDINAGE

80€/h

+ Frais de déchetterie

- ✓ Tontes de pelouse
- ✓ Tailles des haies et arbustes
- ✓ Ramassage des feuilles
- ✓ Evacuation des végétaux



■ DES LOISIRS & DES SORTIES ADAPTÉES

Favoriser le lien social et le plaisir de sortir

🌍 NOS OBJECTIFS

Nous privilégions l'organisation de sorties et séjours adaptés :

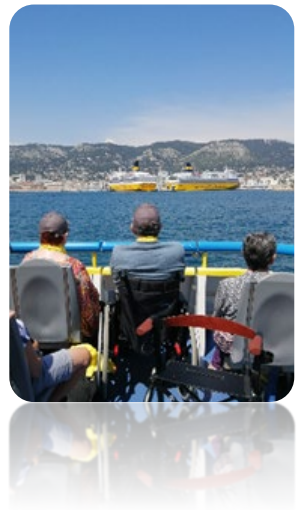
- En direction du public « dépendant »
- Des personnes en situation de handicap
- Des personnes ne pouvant plus sortir seules de leur domicile

Quitter son logement, même pour quelques heures, permet de :

- Découvrir de nouveaux lieux
- Discuter et créer du lien
- Partager des moments conviviaux
- Se créer des souvenirs précieux

Ces temps sont essentiels au bien-être moral.

➡ **Permettre à chacun de continuer à profiter de l'extérieur, en toute sécurité.**



🧳 SÉJOURS ADAPTÉS

- Courts séjours « Vacances Séniors »
- Durée : 5 jours
- Hébergements accessibles PMR
- Encadrement adapté aux situations de handicap et de mobilité réduite

🎪 SORTIES DE PROXIMITÉ

Nous organisons régulièrement :

- Restaurant
- Séances de cinéma
- Manifestations locales
- Balades et événements culturels

🚐 LA PARTICIPATION A DES ANOMATIONS LOCALES

Avec des moyens de transport adaptés :

- Transport en autocar avec plateforme élévatrice PMR
- Véhicule adapté
- Accompagnement sécurisé par nos équipes

ESPACE PREVENTION

PROJETS EN RECONSTRUCTION



SOUTIEN AUX PROCHES AIDANTS :

L'espace prévention a mis en place un projet qui a comme finalité de soutenir et accompagner l'aidant « avec ses joies, ses peines, ses envies » et pas seulement l'aidant dans sa fonction, mais également pour leur proposer des temps de répit, participer à leur qualité de vie. Vous êtes proche aidant, SPAD vous propose :



© Amélie Desgarnies

- Accompagnement individualisé,
- De multiples activités de détente à la carte,
- Démonstration de matériel technique pour voir, comprendre et faire...
- Co-construction d'un projet d'aide au répit.

Quel que soit le membre de votre famille ou de votre entourage dont vous vous occupez : personnes âgées ou en situation de handicap, nous construirons ensemble le projet pour les proches aidants que vous êtes ! Faites-nous part de vos besoins, nous sommes à votre écoute.

Avec des valeurs essentielles : vous valoriser vous et ce que vous faites avec bienveillance envers vous –même, vous aider à identifier vos besoins et reconnaître vos limites, vous encourager également à accepter de recevoir de l'aide pour votre bien-être et celui de la personne que vous aidez.

Avec SPAD, vous pouvez bénéficier notamment, des services suivants :

- ✓ Après-midis de sensibilisation sur le matériel technique avec des démonstrations par une aide à domicile de l'équipe Handéo ou un ergonomiste.
- ✓ Plateforme de rencontres avec les aidants familiaux.

Nous prenons votre relais pour votre sérénité en vous proposant :

- ✓ Une visite de courtoisie pour vous rassurer.
- ✓ Des appels de convivialité pour vous tranquilliser.

ENTRE VOUS ET NOUS

I - Organisation institutionnelle

Article 1 : SPAD une SARL - SCIC

Grâce à notre statut juridique, vous pouvez participer à la gouvernance de SPAD en intégrant le collège des associés « bénéficiaires » et donner votre avis.

Article 2 : Modalités d'accueil

Les clients de **Service Présence Aide à Domicile** peuvent accéder à l'accueil aux heures d'ouverture du public ou sur rendez-vous. Ils doivent respecter le fonctionnement du service et la confidentialité.

Article 3 : Mesures relatives à la sûreté des personnes et des biens

Sûreté des personnes

Afin d'assurer la sécurité maximale de l'aide, les salariés sont formés, notamment, au secourisme et à la manutention des personnes. Plus généralement, un plan de formation et de développement des compétences est mis à jour chaque année.

En particulier, des stages de formation continue sont régulièrement organisés sur le secourisme, la manutention des personnes âgées et/ou handicapées, l'aide à la toilette, la relation d'aide, le matériel médical, la maladie d'Alzheimer et les maladies apparentées.

Plusieurs aides à domicile sont titulaires du Diplôme d'Etat d'Auxiliaire de Vie Sociale.

Le suivi des salariés est assuré par des responsables de secteur qualifiés, sous l'autorité de la direction.

Afin d'assurer la sécurité des personnes aidées et du personnel, les salariés observent des règles d'hygiène rigoureuses : port de blouse et de gants appropriés obligatoire, ce matériel étant fourni par SPAD.

Le plan de prévention des risques sanitaires, dit « Document unique », est régulièrement mis à jour par la direction, en concertation avec la Médecine du travail.

Lorsque la sécurité de la personne aidée et/ou des salariés le nécessite, Service Présence Aide à Domicile est en droit d'exiger la mise en place de matériel médicalisé dans le cadre de son intervention (lit médicalisé, soulève-malade ou autres).

Sûreté des biens et des personnes : gestion des clés

Lorsque les personnes aidées vivent seules et/ou ne peuvent se déplacer pour ouvrir la porte aux intervenants, **Service Présence Aide à Domicile** peut être amené à détenir un ou plusieurs jeu(x) de clés du client (au maximum un par intervenant) pendant toute la durée de l'intervention.

Afin d'assurer la sécurité des personnes aidées et de leurs biens, une procédure de gestion des clés est mise en place.

- Autorisation écrite, détaillée, datée et signée par le client ; document daté et signé par chaque salarié détenteur d'une clé pendant la durée de son intervention
- Registre et codification des clés, compartiment sécurisé spécifique de conservation des clés et du registre correspondant dans les bureaux de **Service Présence Aide à Domicile**
- Les noms et coordonnées des autres personnes détentrices de clés (famille, voisin, concierge, médecin traitant...) sont inscrits sur le cahier de liaison du client, laissé à son domicile.

Sûreté des biens matériels

Le personnel est tenu de maintenir, en bon état, le matériel fourni par le client ou la structure, pour l'exécution de son travail. Il ne doit pas utiliser ce matériel à d'autres fins. Il est interdit d'emporter des objets appartenant à SPAD ou aux personnes aidées, sauf sur autorisation.

Sûreté des biens et des personnes : assurance et locaux

Service Présence Aide à Domicile a souscrit à une assurance Responsabilité civile. Au domicile des clients, comme dans les bureaux de **Service Présence Aide à Domicile**, il est formellement interdit de toucher aux fils ou appareils électriques sans prendre les précautions d'usage.

Article 4 : Dispositions relatives aux transferts et déplacements

Les clients sont aidés à leur domicile

Dans le cadre de leur mission écrite et uniquement dans ce cadre, les salariés du service peuvent transporter les clients dans leur propre véhicule, à condition de pouvoir justifier à tout moment de la validité de leur Permis de conduire, de l'assurance et du contrôle technique de leur véhicule.

Service Présence Aide à Domicile a souscrit une assurance responsabilité qui ne couvre que les personnes transportées par les salariés dans le cadre de leur mission. Les salariés de **Service Présence Aide à Domicile** ne sont pas autorisés à utiliser le véhicule d'un client.

Seuls les trajets effectués au profit du client (cours, transport) sont facturés en sus à l'intéressé. Tous les autres déplacements des salariés sont inclus dans le tarif horaire de l'intervention.

Article 5 : Mesures en cas d'urgence

En cas **d'urgence**, dans le cadre des interventions à domicile, l'intervenant doit appeler le **SAMU** ou le Médecin traitant et prendre le cas échéant les premières mesures d'urgence appropriées à la situation.

Article 6 : Mesures en cas de maltraitance ou de violence constatées par le salarié, celui-ci doit :

En cas de maltraitance ou de violence, le salarié doit en informer sa Responsable de secteur ou à défaut directement :

► **L'antenne Allô Maltraitance des Adultes Agés (ALMA) de Chambéry :**

T : 09 83 48 99 18 tous les lundis de 14 heures à 17 heures et tous les jeudis de 9h30 à 12h30.

► **Le Service National d'Accueil Téléphonique de l'Enfance en Danger (SNATED) :**

T : 119 disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

En dehors de ces horaires, vous pouvez contacter le numéro national de lutte contre la maltraitance : 3977.

► **Le numéro d'urgence accessible aux déficients auditifs :**

T : 114. Il suffit de taper « 114 » par SMS ou fax, disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

II - Les droits et obligations de chacun

Article 7 : Droits et libertés de la personne aidée

L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne prise en charge par Service Présence Aide à Domicile, dans le respect de la « Charte des droits et libertés de la personne accueillie » (voir page 23).

Toute personne aidée par SPAD, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, peut faire appel à une personne qualifiée, choisie sur une liste établie par le Préfet et le Président du Conseil Départemental.

Cette « personne référente » doit rendre des comptes de ses interventions :

- au Préfet
- au Président du Conseil Départemental
- à la personne aidée
- à son représentant légal dans des conditions fixées par décret en Conseil d'Etat.

Article 8 : Obligations de la personne aidée

Conformément à la Charte ci-dessus nommée, chaque personne aidée doit respecter les obligations suivantes :

Le respect des conditions de prise en charge fixées par les prescripteurs

Le respect des termes du contrat de prestation signé, dont l'obligation de signaler tout changement au service dans les plus brefs délais

Le respect du personnel d'intervention

Le respect des principes élémentaires d'hygiène et la mise à disposition du matériel nécessaire à l'intervention

Le respect mutuel des droits (intimité, vie personnelle)

Le respect du champ de compétences de son ou de ses intervenant(e)s (par exemple, une aide à domicile ne peut pas réaliser le nettoyage d'une cave ou le lessivage d'un plafond)

L'engagement à signer la fiche d'heures à remettre à l'aide à domicile dans les délais fixés dans le contrat de prestation : ce feuillet sert à l'établissement des paies et des factures ; en aucun cas le client ne signe un état vierge de toute notation

Le respect des biens et des locaux de **Service Présence Aide à Domicile**

Article 9 : Obligations du service

Dans le respect des dispositions du Code de l'action sociale et des familles et de la Charte, **Service Présence Aide à Domicile** s'engage à :

Fournir les conseils sur les prises en charge possibles

Répondre au mieux aux attentes et aux besoins de chaque client dans les plus brefs délais

Fournir un contrat de prestation définissant les objectifs et la nature de la prestation, conformément au plan d'aide et à la prise en charge éventuelle ; et un devis tenant compte de(s) prise(s) en charge prévue(s)

Respecter les horaires fixés et les faire respecter par l'ensemble du personnel.

Assurer le remplacement du personnel dans un délai maximal de 48 heures et informer le client de tout changement de personne et/ou de planning dans le cadre de ce remplacement.

Nous nous engageons à connaître vos ressentis grâce à une enquête annuelle de satisfaction.

Assurer compétence et qualité de service pour l'ensemble du personnel

Fournir, conformément à la législation en vigueur, une attestation fiscale annuelle pour chacun de nos clients ayant acquitté des règlements pour :

- l'aide au maintien à domicile ou pour
- les « services connexes » (bricolage, jardinage...).

Article 10 : Modalités de rétablissement des prestations

Les modalités de rétablissement des prestations dispensées par le service, lorsqu'elles ont été interrompues, suivent la législation en vigueur et se conforment au contrat de prestation signé par le bénéficiaire.

Article 11 : Procédures administratives et judiciaires

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

III - Diffusion, élaboration et révision du présent document

Article 12 : Diffusion et affichage

Ce document est remis à :

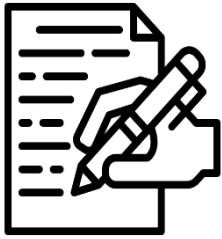
- la personne aidée
- à son représentant légal via ce livret,

Peut être remis sur demande :

- à la personne de confiance.

VOTRE ENGAGEMENT

Vous devez



Remplir le dossier d'inscription.

Fournir vos notifications à jour de la CARSAT, du Département, de votre mutuelle, de la CPAM...sans justificatif, nous appliquerons le plein tarif.

Lire votre contrat



Laisser bien en vue votre badge pour que votre aide à domicile puisse pointer son intervention directement sur son téléphone et/ou signer la feuille de présence à la fin de l'intervention pour les frais de déplacements ou fiches mutuelles.



Laisser l'accès à un point d'eau/sanitaires et mettre à disposition du matériel pour le ménage.



Pour faciliter l'accès à votre domicile, il vous sera demandé l'installation d'une boîte à clé dans le cas où vous n'auriez pas la capacité d'ouvrir la porte.



Pour l'intervention d'une garde de nuit, nous vous demandons de prévoir un lit pour votre aide à domicile.



Respecter les jours, les horaires, et la durée des interventions programmées. Accepter les changements d'aide à domicile.

Annulation d'intervention : **Vous devez respecter un délai de prévenance de 3 jours** comme expliqué ci-dessous :

Jour concerné par une annulation d'intervention	Dernier jour pour prévenir SPAD
lundi	mercredi
mardi	jeudi
mercredi	vendredi
jeudi	lundi
vendredi	mardi
samedi	mercredi
dimanche	mercredi

Si ce délai de 3 jours n'est pas respecté, vous serez facturé à taux plein. En effet, le Conseil Départemental et autres organismes refusent de prendre en charge une heure qui n'a pas été effectuée. Facturer au Conseil départemental, une prestation qui n'a pas eu lieu s'apparente à du détournement de fonds publics.

DOCUMENTS A NOUS PRESENTER



Photocopie de votre carte d'identité



Photocopie de votre carte vitale



Votre courrier pour votre prise en charge

PRECONISATIONS : produits et matériels à disposition pour vos aides à domicile

CONSIGNES GENERALES

Eviter les produits étiquetés avec les pictogrammes suivants :



Explosif



Inflammable



Comburant



Gaz sous pression



Corrosif



Toxicité aiguë








Nocif ou irritant



Danger pour la santé



Danger pour l'environnement

PRODUIT	USAGE	INTERET
PRODUITS		
Vinaigre Blanc 	<ul style="list-style-type: none"> * Désinfectant * Détartrant * Désodorisant * Efficace pour WC, cuisine, salle de bain, vitres, surfaces carrelées * Peut être utilisé pur ou dilué 	<ul style="list-style-type: none"> * Faible dangerosité * Très bon marché
Savon Noir liquide 	<ul style="list-style-type: none"> * Nettoie en profondeur * Fait briller * Excellent détachant * Détergent * Dégraissant 	<ul style="list-style-type: none"> * Faible dangerosité * D'origine 100% naturelle * Très bon marché
MATERIEL		
Lavettes en microfibres 	<ul style="list-style-type: none"> * Pour le dépoussiérage * Pour le nettoyage des vitrages 	<ul style="list-style-type: none"> * Fixation des salissures grâce à la composition alvéolée * Limitation de l'utilisation de produits chimiques * Limitation des gestes répétitifs * Lavables en machine, réutilisables et économiques
Aspirateur 	<ul style="list-style-type: none"> * Pour l'aspiration des sols durs, moquettes et tapis 	<ul style="list-style-type: none"> * Pour le ramassage de la poussière et des saletés * Par aspiration, les poussières ne volent pas (avantages pour les allergies) * Gain de temps et d'énergie * Nettoyage des sols en profondeur
Système d'essorage intégré au seau 	<ul style="list-style-type: none"> * Lavage à l'humide 	<ul style="list-style-type: none"> * Limitation des mouvements des poignets à l'origine de douleurs (une aide à domicile peut totaliser 300 essorages de serpillière par jour) * Nettoyage facilité et plus efficace grâce au manche télescopique * Limitation de la flexion du rachis grâce au système d'essorage * Limitation du contact cutané direct avec le liquide de nettoyage

INFORMATIONS SUR VOTRE ACCOMPAGNEMENT

Si vous le souhaitez, vous pouvez désigner une personne de confiance.

Cette personne peut vous accompagner dans vos démarches et vous assister lors de vos rendez-vous médicaux pour rendre compte de vos volontés.

Toute **personne** majeure peut désigner **une personne de confiance** qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant et qui sera consultée au cas où elle-même serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Elle rend compte de la volonté de **la personne**.

Quel est le rôle de la personne de confiance ?

La **personne de confiance** peut assurer les missions suivantes : Vous accompagner dans vos démarches et vous assister lors de vos rendez-vous médicaux. Être consultée par les médecins pour rendre compte de vos volontés si vous n'êtes pas en mesure d'être vous-même consulté.

Faire confiance c'est se sentir en sécurité dans la relation. Faire confiance à une personne, **c'est s'attendre à ce que ses comportements envers nous soient bienveillants et restent prévisibles**. Je fais l'hypothèse que la personne agira comme je l'attends, je peux prédire ses comportements.

Quelle est la différence entre une personne de confiance et la personne à prévenir? La **personne de confiance** peut être toute **personne** que vous connaissez suffisamment pour placer votre **confiance** en elle : parent, ami, médecin traitant ou médecin extérieur au CHR. La **personne à prévenir** a un rôle différent : elle **est** surtout la **personne** qui sera informée de votre présence au CHR.

En cas de conflit, d'évènement indésirable ou pour tout complément d'information :

Vous pouvez contacter :

**Sabrina CHAVEROU,
Responsable du service SPAD,
Référente bientraitance
au 04.79.37.49.55**

Adresse : SPAD – ZA Terre Neuve – Groupe AART – 73200 GIILY SUR ISERE

Mail : s.chaverou@services-spad.com

Site Internet : www.spad73.fr

NOTION SUR L'ENFERMEMENT

La législation du secteur socio-médical nous impose une vigilance renforcée quant à l'utilisation de pratiques qui peuvent paraître, pour vous et nous, claires dans leur utilisation sans réellement en déduire les conséquences « dramatiques » qui pourraient en découler. Avec la question incontournable : qui est responsable ?

Notre préoccupation porte sur « l'enfermement » de quelque nature qu'il soit

Nos aides à domicile n'ont pas le droit de vous enfermer chez vous. C'est une privation de liberté qui peut constituer un délit (séquestration / privation de liberté) et engager des responsabilités pénales et civiles pour la personne qui l'impose.

Pourquoi :

- Toute personne a droit à la liberté de circulation et à la dignité. Vous empêcher de sortir contre votre gré sans décision judiciaire ou sans cadre légal expose à des poursuites.
- Les professionnels (aides à domicile, intervenants) ont une obligation de respect de la personne, de loyauté et de non-violence ; les mesures coercitives hors cadre légal sont interdites.
- Sauf exception strictement encadrée (hospitalisation sans consentement décidée par un médecin compétent ou autre mesure légalement prononcée par une autorité judiciaire/administrative), on ne peut pas restreindre la liberté d'une personne.

La loi est très claire : on ne peut pas priver une personne de sa liberté, même “pour son bien”, sans cadre légal.

Il est de notre devoir de vous informer des risques juridiques et éthiques encourus

- **Nous vous conseillons de contacter votre médecin traitant** pour qu'il évalue les risques (errance, danger, chute, etc.).
- Ce même professionnel devra délivrer impérativement une prescription pour l'utilisation des barrières de lit sur un lit médicalisé par nos aides à domicile. Cette prescription devra être affichée à côté du lit pour permettre l'acte médical.

Ces mesures peuvent vous paraître très contraignantes mais nous permettent d'avoir un discours clair sur vos attentes et vos choix en termes de responsabilité.

LISTE DES PERSONNES QUALIFIEES POUR VOUS CONSEILLER

La personne qualifiée vous informe et vous aide à faire valoir vos droits, sollicite et signale aux autorités les difficultés ou éventuelles situations de maltraitance et assure un rôle de médiation entre vous et l'établissement ou le service.



ARRÊTÉ

ARS n°2023-11-005

Etat - Préfet n°

Département n° 2023-PAPHEJF-001

Portant désignation des personnes qualifiées prévues à l'article L.311-5 du code de l'action sociale et des familles

Le Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé Auvergne-Rhône-Alpes,
Le Président du Conseil Départemental de Savoie,
Le Préfet du Département de la Savoie,

Vu la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale et instituant, par son article 9, dans chaque département, une liste de personnes qualifiées ;

Vu le Code de l'action sociale et des familles et notamment les articles L.311-5 ; R. 311-1 et R311-2 ;

Considérant les différentes candidatures reçues pour devenir personne qualifiée,

Sur proposition du Directeur Départemental de la Savoie de l'Agence Régionale de Santé Auvergne-Rhône-Alpes, du Président du Conseil Départemental de Savoie et du Préfet de la Savoie ;

ARRETEM

Article 1^{er} :

La liste des personnes qualifiées prévues à l'article L.311-5 du Code de l'action sociale et des familles est établie comme suit :

Madame Laurence YQUEL	Ancienne directrice d'établissements et services médico-sociaux
Monsieur Philippe POUCHAIN	Ancien responsable des services sociaux et de protection de l'enfance

Article 2 :

La liste établie par le présent arrêté est valide pour une durée de 3 ans à la date de publication.

Article 3 :

Cette liste sera actualisée par un arrêté établi conjointement par le Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé Auvergne-Rhône-Alpes ou le Directeur Départemental de la Savoie de l'Agence Régionale de Santé Auvergne-Rhône-Alpes, du Président du Conseil Départemental de Savoie et du Préfet de la Savoie.

Article 4 :

La liste des personnes qualifiées est transmise, à chaque modification, par le Directeur Départemental de Savoie de l'Agence Régionale de Santé Auvergne-Rhône-Alpes, le Président du Conseil Départemental de Savoie et le Préfet de la Savoie aux établissements et services sociaux et médico-sociaux autorisés qui doivent informer par tous moyens, les personnes accueillies dans ces structures.

Article 5 :

Le présent arrêté peut faire l'objet d'un recours administratif gracieux auprès du Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé Auvergne Rhône-Alpes, du Président du Conseil Départemental de Savoie et du Préfet de la Savoie dans un délai de 2 mois à compter de la notification de la présente décision.

Un recours contentieux peut être introduit devant le Tribunal administratif dans un délai de 2 mois à compter de la publication de la présente décision.

Article 6 :

Le Directeur Départemental de la Savoie de l'Agence Régionale de Santé, le Président du Conseil Départemental de Savoie et le Préfet de la Savoie sont chargés, chacun en ce qui les concerne, de l'exécution du présent arrêté qui sera publié au recueil des actes administratifs de la Préfecture de la région Auvergne-Rhône-Alpes, de la Préfecture de la Savoie et au Bulletin Officiel du Département de la Savoie.

Fait à Chambéry,
(en trois exemplaires originaux)

18 AVR. 2023

Le Directeur général
de l'Agence Régionale de Santé
Auvergne-Rhône-Alpes,

Le Préfet

Le Président
du Conseil Départemental
de la Savoie

Pour le Président

La vice-présidente déléguée

Corine WOLFF

Pour le Directeur général en délégation,
Le directeur

Kaprima GRABI

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

Article 1^{er} : Principe de non-discrimination

Lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement social ou médico-social, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination en 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.

Article 2 : Droit à une prise en charge adaptée

La personne accueillie doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement individualisé, 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 qu'elle demande ou dont elle bénéficie
- L'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou d'une autre forme de prise en charge requise ou d'accompagnement

La personne doit être également 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 par les personnes habilitées à le faire, s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médical, thérapeutique ou socio-éducatif.

Article 4 : Principe du libre choix ou du consentement éclairé de la personne

Dans le respect des décisions de justice ou de mesures de protection judiciaire et des décisions d'orientation

1. La personne aidée dispose du libre choix de la prise en charge requise par ses besoins parmi les prestations et services de prise en charge existants.
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, de l'accompagnement, en veillant à sa compréhension. Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge ou de de son état, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal avec l'établissement,

le service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement.

Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrés par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie, sur sa demande, des conditions d'expression et de représentation qui figure au code de la santé publique. Les institutions assurant la prise en charge les mettent en œuvre dès que le client en exprime le souhait.

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

Dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation ou des procédures de révisions existantes en ce domaine, les personnes peuvent à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elles bénéficient ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute ou d'expression ainsi que de communication, prévues par la présente charte.

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 visés à l'article L 311-9 prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin

Chaque fois que cela est possible, dans le respect du projet d'accueil et de prise en charge individualisée, et du souhait de la personne, la participation de la famille à l'accompagnement dans les 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.

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 de ses obligations telles qu'elles ont été définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et de celles rappelées dans le règlement de fonctionnement, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci sont favorisées.

Sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prise en charge ou à l'accompagnement et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcées, 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 dues à la prise en charge doivent être prévenues. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge.

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins avec son accord, la personne prise en charge, doit être facilité par l'institution dans le cadre du projet d'accueil et de prise en charge individualisés 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 et libertés individuelles est garanti 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

La pratique religieuse, la visite des représentants des différentes confessions doivent être facilitées. Les personnels et les clients s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Le prosélytisme de toute nature est interdit.

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

Le respect de la dignité de la personne est garanti. Le droit à l'intimité doit être préservé.

Article 13 : Désignation de la personne de confiance

Le responsable de secteur vous demandera de désigner une personne de confiance de votre entourage :

- ▶ Il pourra vous accompagner dans vos démarches et assister à vos entretiens médicaux, et qui pourra éventuellement vous aider à prendre des décisions ;
- ▶ Dans le cas où votre état de santé ne vous permettrait pas de donner votre avis ou de faire part de vos décisions : l'équipe qui vous prend en charge, consultera en priorité la personne de confiance que vous aurez désignée.

PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

SPAD attache une haute importance au respect de la protection des données personnelles et de la vie privée de nos bénéficiaires, conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) entrée en vigueur le 25 mai 2018.

SPAD met tout en œuvre pour sécuriser et protéger votre vie privée lors de la collecte et le traitement de vos données personnelles. Seules les données indispensables à la constitution de votre dossier vous seront demandées et collectées par SPAD.

A quoi vont servir les données ?

Les données collectées vont permettre entre autres :

- de planifier les interventions à votre domicile,
- de localiser votre logement,
- d'établir votre devis, vos factures,
- de rédiger votre fiche de missions outil indispensable à l'aide à domicile pour intervenir convenablement chez vous

Elle est non exhaustive et pourrait évoluer en fonction des besoins du service et de votre prise en charge.

Qui sont les destinataires de vos données ?

L'équipe administrative de SPAD pour répondre à vos besoins, accéder à votre demande et mettre en place les interventions à votre domicile

Le service facturation pour établir vos factures

Les organismes sociaux, les tutelles, curatelles... pour ceux qui en bénéficient

Combien de temps seront conservées vos données ?

Vos données seront conservées 5 ans après la fin de la relation contractuelle avec SPAD.

En tant que client, vous pouvez à tout moment demander à consulter, rectifier ou supprimer les données vous concernant. Il faudra pour ce faire vous rapprocher de votre responsable de secteur qui vous expliquera la marche à suivre.

Identité et coordonnées de l'équipe RGPD

Muriel ALLOUA, directrice et gérante de SPAD est la responsable du traitement des données.

Gabriel SERRANO est en charge de la protection des données.

En cas d'insatisfaction, vous pouvez contacter la CNIL au : **01.53.73.22.22.**

INFORMATION SUR LA VIDEOSURVEILLANCE

Les particuliers ont régulièrement recours à des caméras pour sécuriser leur domicile, notamment pour lutter contre les cambriolages.

Attention, lorsqu'un particulier installe des caméras chez lui alors qu'il emploie, directement ou non, des personnels, **les caméras ne devront pas filmer, ni enregistrer, les salariés en permanence pendant l'exercice de leur activité professionnelle.** Ces dispositifs doivent respecter la vie privée des personnes filmées.

Attention à **ne pas porter atteinte à la vie privée des personnes filmées** : **respectez le droit à l'image** des membres de votre famille, de vos amis et de vos invités !

Si le dispositif est utilisé en dehors de la sphère strictement privée, par exemple parce que des personnes extérieures interviennent au domicile (aide-soignant, nounou, etc.), **il faut informer les personnes sur l'existence des caméras et le but poursuivi** (par exemple, par un affichage à l'entrée de la zone filmée, par une information dans le contrat passé avec l'employé de maison, etc.).

En cas de manquement à cette règle, le service s'autorise à arrêter toutes prestations à votre domicile.

Textes de référence :

- > Le règlement général sur la protection des données (RGPD)
- > Le code civil : Article 9 (protection de la vie privée)
- > Le code pénal : Article 226-1 (enregistrement de l'image d'une personne à son insu dans un lieu privé)



INFORMATIONS UTILES



Contactez **HANDEO** au **01.43.12.19.29**

Adresse : HANDEO - 14 rue de la Tombe Issoire 75014 PARIS

mail : caphandeo@handeo.fr

site Internet : <http://www.handeo.fr>



ANM Conso médiateur à la consommation : 01.42.33.81.03

Adresse : 62, rue Tiquetonne 75002 PARIS

mail : contact@anm-mediation.com

site Internet : www.anm-mediation.com

Pour toute information liée au handicap

Maison Départementale des Personnes Handicapées Savoie (MDPH)



Contactez la **MDPH Savoie** au **08.00.08.00.73**

Adresse : 110 rue Sainte Rose 73000 CHAMBERY

mail : mdph@mdph73.fr

<http://www.mdph73.fr>

LIVRET D'ACCUEIL du BENEFICIAIRE

Je soussignée, M. ou Mme (Nom et prénom)

.....
.....

Avoir lu et compris les informations du livret d'accueil,

Le...../...../202

Signature du bénéficiaire
Ou son représentant

Signature Responsable des plannings