



**Udaf**  
Charente-  
Maritime

UNIS POUR LES FAMILLES  
ENTRAIDE FAMILIALE

**LIVRET  
D'ACCUEIL**



**FALC**



**Audio**



## Bienvenue !

Vous allez bénéficier des services de l'Entraide Familiale.

Nous vous remercions de votre confiance.

Ce livret est fait pour vous.

Il vous permettra de mieux connaître l'association, son fonctionnement et ses valeurs.

Pour avoir plus d'informations, vous pouvez aller sur le site Internet de l'Entraide Familiale : [www.entraidefamiliale.fr](http://www.entraidefamiliale.fr)

## Les différentes parties du livret

- 1.** Qui sommes nous ?
- 2.** Comment fonctionne le service ?
- 3.** Intervention en mode prestataire ?
- 4.** Comment peut-on vous aider ?
- 5.** Comment nous intervenons ?
- 6.** Nos engagements, vos engagements
- 7.** La charte des droits et libertés de la personne accueillie
- 8.** La médiation
- 9.** Les données personnelles

## 1) Qui sommes nous ?

Le service Entraide Familiale existe depuis 1954 et est rattaché à l'UDAF depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2000.

Notre mission est d'intervenir chez une personne ou une famille qui a besoin d'un accompagnement.

Les objectifs sont d'aider la personne à :

- ▶ Vivre chez elle dans de bonnes conditions,
- ▶ Retrouver un équilibre familial,
- ▶ Faciliter ses loisirs et sa vie sociale.

Pour une plus grande autonomie nous proposons des interventions 7j/7j de 7h30 à 21h.

Le Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile dispose d'une autorisation délivrée par le Conseil Départemental pour gérer un service d'aide à domicile et d'un agrément délivré par la Préfecture pour la fourniture de services à la personne, en mode prestataire.

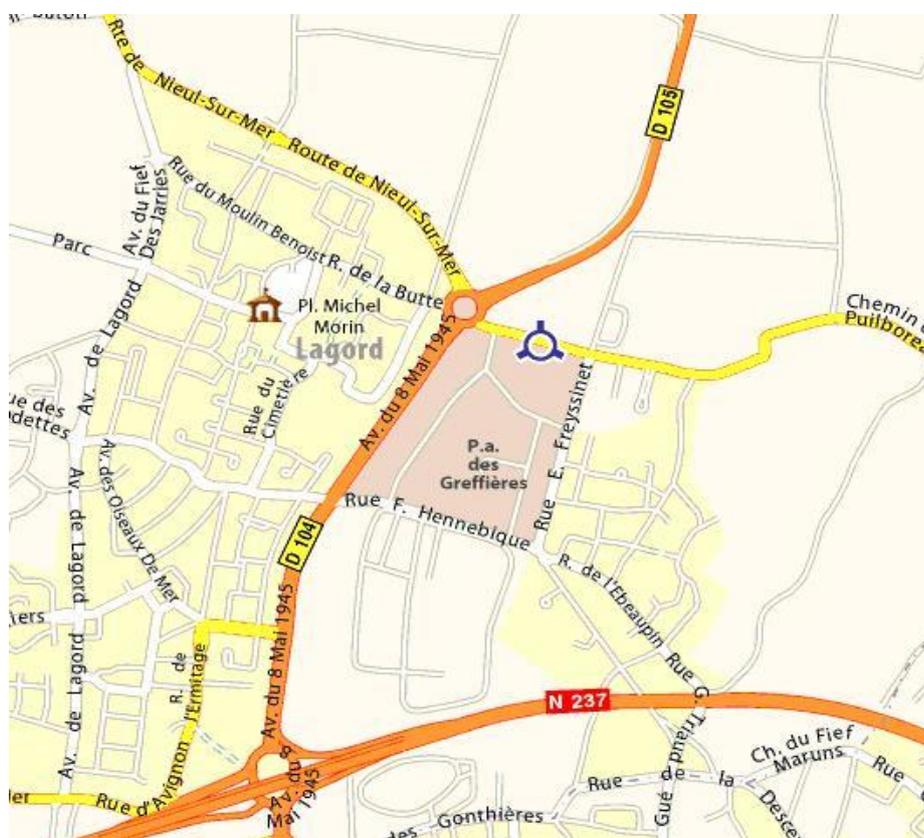
## 2) Comment fonctionne le service ?

Le service Entraide Familiale est à votre écoute.

Pour toute question ou demande d'information, vous pouvez :

- ▶ téléphoner à l'association : **05.46.28.37.02**
- ▶ envoyer un email à l'association [entraidefamiliale@udaf17.fr](mailto:entraidefamiliale@udaf17.fr)
- ▶ venir au bureau de l'association :

**5 Rue du Bois d'Huré, 17 140 LAGORD :**



Quand nos bureaux sont fermés, vous pouvez :

- ▶ laisser un message sur le répondeur de l'association,
- ▶ envoyer un email à l'association.

En cas d'urgence, appeler l'astreinte au numéro de téléphone indiqué sur votre contrat.

### 3) Intervention en mode prestataire ?

Pour vous proposer un service adapté, nous étudions ensemble vos besoins et vos attentes, avant la première intervention.

Dans ce cadre, le service Entraide Familiale vous aide à définir :

- ▶ vos besoins,
- ▶ vos envies,
- ▶ et l'argent que vous avez pour vivre chaque mois.

Le service Entraide Familiale :

- ▶ est l'employeur de la personne qui intervient chez vous,
- ▶ signe un contrat de travail avec l'intervenant,
- ▶ forme l'intervenant,
- ▶ s'engage à vous proposer un service à domicile de qualité,
- ▶ trouve un remplaçant si l'intervenant habituel est absent,
- ▶ prépare chaque mois la facture par rapport au nombre d'heures travaillées.

Vous :

- ▶ prévenez le service en cas de problème ou d'absence de l'intervenant,
- ▶ payez le service Entraide Familiale à réception de la facture.

## 4) Comment peut-on vous aider ?

Le service Entraide Familiale propose des professionnels qualifiés et formés à votre handicap pour vous accompagner chaque jour dans :

### L'autonomie



- ▶ Aide au lever / coucher
- ▶ Aide à la toilette
- ▶ Aide à l'habillage / déshabillage
- ▶ Aide à l'alimentation : aide à la préparation et à la prise de repas
- ▶ Aide à la mobilité : aide à l'utilisation de transports, accompagnement sur des lieux de vie sociale etc., avec ou sans matériel adapté

### Le domicile



- ▶ Aide à l'entretien du cadre de vie
- ▶ Aide pour l'entretien du linge, repassage
- ▶ Courses

## La vie de famille



Nous intervenons dans les familles pour :

- ▶ le bien-être des enfants,
- ▶ aider les parents à avoir une vie familiale, professionnelle et sociale.

Pour cela, nous proposons plusieurs services pour enfants :

- ▶ accompagnement en structure ou au domicile
- ▶ une garde à domicile,
- ▶ des activités pour s'amuser, apprendre et être avec les autres.



## 5) Comment nous intervenons ?

Le service Entraide familiale se déplace à votre domicile ou vous accueille dans ses locaux pour étudier avec vous :

- ▶ les aides financières possibles,
- ▶ proposer gratuitement un devis- contrat,
- ▶ Les tarifs du service sont sur un document séparé.

Dans ce contrat, vous trouverez :

- ▶ les engagements de l'association,
- ▶ les engagements de l'intervenant,
- ▶ vos engagements,
- ▶ la marche à suivre pour mettre fin au contrat.

Après signature du devis contrat, le responsable de secteur :

- ▶ met en place les interventions à domicile,
- ▶ suit les interventions à votre domicile.

L'intervenant est informé de vos besoins et des tâches qui seront à réaliser à votre domicile.

Si nécessaire, le service peut s'organiser avec les autres professionnels qui vous entourent.

### Les relations de tous les jours



Un classeur de transmissions est mis en place à votre domicile.

Il facilite l'organisation entre les personnes qui vous accompagnent tous les jours.

Si l'intervenant est absent pour congé, maladie ou autre, le service vous propose un remplaçant.

A chaque prestation, l'intervenant utilise la télégestion pour valider le temps d'intervention qui permettra d'établir votre facture.

Deux fois par an au minimum, nous vous rencontrons pour vérifier que nos prestations répondent à vos besoins.

Si votre situation a changé, nous adaptons nos interventions.

**Grâce au questionnaire de satisfaction, vous pouvez donner votre avis sur les interventions :**

- ▶ quelques semaines après le début des interventions
- ▶ et chaque année

Ces questionnaires nous permettent d'améliorer nos services.

## **6) Nos engagements, vos engagements**

### **Nos valeurs**

Le service Entraide Familiale est au service de toutes les personnes quels que soient :

- ▶ leur âge,
- ▶ leur situation,
- ▶ leur état de santé physique et moral,
- ▶ leur participation à la vie sociale.

Nos intervenants travaillent dans le respect de 3 grandes valeurs :

- ▶ le respect,
- ▶ l'intervention personnalisée,
- ▶ et la garantie d'une relation entre l'association, l'intervenant et vous.

## Le respect

Toutes les personnes de l'association travaillent dans le respect et la discrétion.

Nous vous assurons :

- ▶ le respect de vos droits,
- ▶ le respect de vos biens (ce que vous possédez),
- ▶ le respect de votre vie privée, de votre intimité, de votre dignité,
- ▶ le respect de votre corps,
- ▶ le respect de votre culture, de votre choix de vie et de votre projet de vie si vous en avez parlé,
- ▶ le respect de vos informations personnelles,
- ▶ le libre accès à vos informations personnelles.

Nous sommes formés et attentifs à la prévention de la maltraitance physique et morale.

## Vos engagements

- ▶ Accueillir le personnel dans les meilleures conditions possibles
- ▶ Fournir le matériel et des produits adaptés pour la réalisation des missions
- ▶ Respecter le personnel : physiquement et verbalement
- ▶ S'en tenir aux missions définies dans le contrat (ne pas demander d'autres missions sans l'accord du responsable de secteur)
- ▶ Respecter les durées d'intervention
- ▶ Autoriser la pratique de la télégestion

## Une relation entre le service Entraide Familiale, l'intervenant et vous

Une relation se met en place entre le service, l'intervenant et vous.

Cette relation a pour objectif de :

- ▶ vous proposer une intervention de qualité,
- ▶ et garantir de bonnes conditions de travail à l'intervenant

Le professionnel référent :

- ▶ est à votre écoute,
- ▶ vérifie la qualité du service suivant les règles professionnelles.

## En cas de réclamation ou de désaccord : médiation

Le service Entraide Familiale met tout en place pour vous satisfaire. Vous pouvez contacter l'association si vous avez un problème.

Le service peut trouver avec vous des solutions adaptées.

Si aucune solution ne vous convient, vous pouvez :

- ▶ en parler à votre responsable de secteur,
- ▶ solliciter le Directeur d'Entité,
- ▶ contacter une personne compétente : médiateur.

Le médiateur désigné par le service Entraide Familiale pour les litiges de la consommation, tel que prévu par l'article L612-1 du Code de la Consommation, est l'ANM Conso.

## Confidentialité des informations

Les informations que vous nous donnez sont enregistrées dans nos ordinateurs. Pour vous servir au mieux, vos informations personnelles peuvent être lues par les professionnels de notre association.

Comme le dit la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978, changée en 2004, vous pouvez avoir accès et corriger vos informations personnelles. Pour cela, vous devez contacter le service.

Vous pouvez refuser l'enregistrement de vos informations personnelles.

## 7) Charte des droits et libertés de la personne accueillie

Cette charte est un document officiel du code de l'action sociale et des familles.

### ■ Article 1 : le droit à la non-discrimination

La discrimination, c'est rejeter quelqu'un qui est différent et le mettre à l'écart à cause de :

- ▶ son origine
- ▶ son appartenance à un peuple
- ▶ son corps
- ▶ ses choix sexuels
- ▶ son handicap
- ▶ son âge
- ▶ ses gènes
- ▶ ses opinions religieuses
- ▶ ses opinions politiques.

La discrimination est interdite. Les personnes accueillies ne doivent pas être discriminées.

### ■ Article 2 : le droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté

Il faut proposer à la personne accueillie une prise en charge personnalisée et adaptée à ses besoins.

## ■ Article 3 : le droit à l'information

La loi dit que la personne a le droit d'avoir des informations et des explications sur :

- ▶ son accompagnement
- ▶ ses droits
- ▶ l'organisation et le fonctionnement de l'établissement
- ▶ les associations d'usagers dans le même domaine (par exemple : le domaine de l'aide à domicile).

Les informations doivent être claires et faciles à comprendre. La personne peut avoir accès à son dossier personnel, sur demande.

Les professionnels aident les personnes qui souhaitent lire leur dossier.

## ■ Article 4 : le droit de choisir et de participer

La personne choisit les services dont elle a besoin.

La personne doit avoir des informations pour bien choisir son accompagnement.

Pour faire les bons choix, la personne peut être aidée par :

- ▶ son représentant légal
- ▶ une personne choisie.

Un représentant légal est :

- ▶ une personne de la famille
- ▶ ou un tuteur
- ▶ ou un curateur.

## ■ Article 5 : le droit de changer de projet

La loi dit que la personne a le droit de changer d'avis et de vouloir un autre accompagnement.

Pour arrêter le service, la personne doit faire une demande par écrit.

## ■ Article 6 : le droit au respect des relations avec la famille

La loi dit que :

- ▶ la personne a le droit de voir sa famille
- ▶ la famille a le droit de rendre visite à la personne. Si la personne le veut, sa famille peut participer à sa vie de tous les jours et à son projet personnalisé.

## ■ Article 7 : le droit d'être protégé

La loi dit que la personne a le droit :

- ▶ d'être écoutée,
- ▶ d'être protégée,
- ▶ d'être en sécurité,
- ▶ de vivre dans un logement avec l'eau courante, du chauffage et des toilettes,
- ▶ d'être soignée,
- ▶ d'avoir une alimentation de bonne qualité.

## ■ Article 8 : le droit à l'autonomie

La loi dit que la personne a le droit de se déplacer librement. Le représentant légal est informé de ses déplacements.

L'accompagnement doit aider la personne à :

- ▶ aller vers les autres,
- ▶ aller en ville,
- ▶ aller dans les lieux qui lui plaisent.

La personne utilise son argent et ses objets personnels avec l'accord de son représentant légal.

## ■ Article 9 : le droit d'être soutenu

La loi dit que l'entourage doit respecter les sentiments et les émotions de la personne.

Si la personne est malade, elle a le droit d'être accompagnée selon ses choix et sa religion.

## ■ Article 10 : le droit de participer à la vie de la ville et du pays

La personne accueillie a les mêmes droits que tout le monde.

Par exemple :

- ▶ le droit de voter,
- ▶ le droit d'être élue.

## ■ Article 11 : le droit à la pratique religieuse

La loi dit que la personne accueillie a le droit de pratiquer la religion qu'elle a choisie.

Elle a le droit de recevoir un responsable de sa religion.

## ■ Article 12 : le respect de la dignité et de l'intimité de la personne

La loi dit que les personnes de l'entourage doivent :

- ▶ respecter la dignité de la personne : c'est respecter la personne pour ce qu'elle est, comme elle est,

- ▶ respecter l'intimité de la personne : c'est respecter la vie privée d'une personne, et son corps.

# Entraide Familiale



## Siège social

5 Rue du Bois d'Huré 17140 LAGORD

## Antenne sud

18 Rue des Cèllets 17100 SAINTES

**Tél : 05 46 28 37 02**

Fax : 05 46 28 36 01

[entraidefamiliale@udaf17.fr](mailto:entraidefamiliale@udaf17.fr)



Adhérent



**adessadomicile**

Fédération Nationale

*aide, accompagnement & soin à la personne*

Retrouvez-nous sur  
[www.udaf17.fr](http://www.udaf17.fr)