

Adhésion 2021

Madame, Monsieur,

La présente lettre a pour but de vous informer sur les conditions de service de notre Association pour 2021.

Notre Association ADMR de service à domicile, à but non lucratif, est tributaire, pour l'essentiel de ses recettes, des tarifs horaires fixés par divers organismes sociaux financeurs. Ces tarifs sont inférieurs au prix de revient des prestations, notamment parce que nous supportons la totalité des importants frais de déplacements des Aides à Domicile.

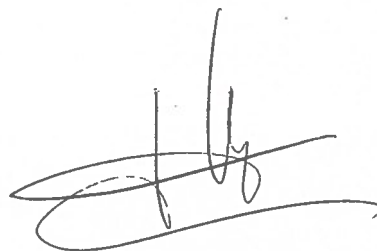
Ces prix de revient, en outre, restent modérés grâce au concours des bénévoles de l'Association qui consacrent leur temps libre au bon fonctionnement de celle-ci.

Ces conditions financières font que nos comptes sont toujours fragiles et impossibles à équilibrer sans des aides extérieures.

Le Président Monsieur Alain MOLLE et le Conseil d'Administration de l'Association ont décidé de ne pas augmenter la cotisation pour l'année 2021.

- ❖ Vous trouverez ci-joint la nouvelle carte d'adhésion de notre Association pour cette nouvelle année le tarif est de 20 €, mais si vous désirez soutenir notre Association vous pouvez nous faire un don plus important comme Adhérent Bienfaiteur (un justificatif pour vos impôts sera joint), avec votre carte (celle-ci doit arriver au bureau remplie par vos soins et entière) ainsi qu'un chèque.

En sollicitant votre compréhension pour ces mesures indispensables à la pérennité de notre activité, nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos sentiments dévoués.



Alain MOLLE
Président de l'ADMR de MERE

Méré, le 05/01/2021
PJ : Carte adhésion 2021

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

DE SERVICE D'AIDE ET D'ACCOMPAGNEMENT A DOMICILE

(Autorisé ou réputé autorisé par le Conseil Départemental)

PREAMBULE

Conformément à la loi du 2 Janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, et au décret n° 2004-613 du 25 Juin 2004, ce règlement de fonctionnement définit les limites, les droits et devoirs respectifs du service et des clients du service d'aide à domicile.

ARTICLE 1 : DIFFUSION

Ce document est remis au moment de l'admission dans le service, aux clients et à leurs éventuels représentants légaux.

Sont également remis au moment de l'admission :

- Le livret d'accueil incluant la charte des droits et libertés de la personne accueillie
- Le contrat de prestation qui précise la nature et la modalité d'intervention du service en fonction des besoins spécifiques des personnes.

ARTICLE 2 : OBJET DU SERVICE

Le service d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD) est géré par l'association ADMR de Méré et environs. Le service est autorisé par le Président du conseil départemental pour intervenir auprès de personnes âgées de plus de 60 ans, des personnes handicapées et des familles fragiles, pour des actions liées aux actes essentiels de la vie, au soutien à domicile, à la préservation de l'autonomie dans l'exercice des activités de la vie quotidienne et au maintien ou au développement des activités sociales et des liens avec l'entourage.

ARTICLE 3 : NATURE DES PRESTATIONS POUVANT ETRE REALISEES A DOMICILE

Les prestations seront réalisées dans le respect et les limites du cahier des charges national des SAAD (décret du 22 avril 2016).

- **L'assistance dans les actes quotidiens de la vie ou l'aide à l'insertion sociale** mentionnées aux 6° et 7° du I de l'article L. 312-1 aux personnes âgées et aux personnes handicapées ou atteintes de pathologies chroniques qui ont besoin de telles prestations à leur domicile, ou l'aide personnelle à domicile aux familles fragilisées relevant des 1° et 16° du I du même article, à l'exclusion d'actes de soins relevant d'actes médicaux à moins qu'ils ne soient exécutés dans les conditions prévues à l'article L. 1111-6-1 du code de la santé publique et du décret n° 99-426 du 27 mai 1999 habilitant certaines catégories de personnes à effectuer des aspirations endo-trachéales
- **La prestation de conduite du véhicule personnel** des personnes âgées, des personnes handicapées ou atteintes de pathologies chroniques du domicile au travail, sur le lieu de vacances, pour les démarches administratives
- **L'accompagnement des personnes âgées, des personnes handicapées ou atteintes de pathologies chroniques dans leurs déplacements en dehors de leur domicile** (promenades, aide à la mobilité et au transport, actes de la vie courante).

Sont exclus de ces activités les actes de soins réalisés sur prescription médicale.

Il est interdit aux intervenants à domicile de :

- Effectuer des travaux nécessitant des efforts physiques importants ou dangereux
- Décaper et cirer les parquets
- Couper du bois
- Réaliser tous travaux en hauteur en dehors de l'utilisation d'un escabeau conforme aux normes réglementaires
- Faire des lessives complètes à la main
- Entretenir du linge autre que celui du client ou de son conjoint
- Préparer des médicaments
- Effectuer des soins médicaux ou paramédicaux
- Gérer l'argent et les biens des clients

ARTICLE 4 : L'ACCUEIL

L'association assure un accueil physique et téléphonique détaillé dans la fiche annexe du livret d'accueil : « présentation de l'association ».

Pour assurer la continuité d'intervention, le client peut joindre le service en dehors des horaires d'ouverture au numéro indiqué sur la fiche de « présentation de l'association ».

ARTICLE 5 : DEMANDE D'INTERVENTION

Toute demande de prestation fait l'objet d'un enregistrement par le service et d'une réponse individualisée. Elle peut se faire par téléphone, ou bien dans nos locaux aux horaires indiqués dans la fiche de « présentation de l'association ».

- Pour garantir le libre choix des prestations offertes dans le cadre d'un service à son domicile : différents supports de communication sont mis à la disposition du client dans l'association et sur simple demande.
- Afin de garantir une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant le développement et l'autonomie de la personne aidée, adaptés à son âge, à ses besoins et à son environnement, respectant son consentement éclairé, le référent de l'association procède à une évaluation précise des besoins à domicile. Le client peut être accompagné lors de ces échanges par un proche aidant que lui-même désigne. Si la personne est placée sous protection juridique, l'information est également donnée en présence de son représentant légal.
- Un livret d'accueil est expliqué et remis au client ainsi qu'un devis gratuit pour lui permettre d'apprécier le coût de la prestation et garantir son choix éclairé.

Après accord du client sur la proposition faite (signature du devis) un **contrat de prestation** fixant les modalités d'intervention est établi.

Pour faciliter les relations avec l'entourage du client, celui-ci est invité à désigner un proche aidant ou le cas échéant une personne de confiance (confère notice sur la personne de confiance en annexe du livret d'accueil du client). Le service devra être prévenu de toute modification d'une de ces personnes.

ARTICLE 6 : SUIVI DE L'INTERVENTION

Un outil de liaison est mis en place au domicile du client. Il permet les transmissions entre les différents intervenants du maintien à domicile (aides à domicile, professionnels libéraux, famille...) et la bonne coordination des interventions.

Dans le déroulement de l'intervention, tout changement de l'état de santé de la personne aidée ou des conditions de son maintien à domicile donne lieu à une nouvelle évaluation de sa situation afin de redéfinir et de réajuster les prestations. Une nouvelle évaluation des besoins est réalisée au minimum annuellement. Ce changement se fait avec l'accord du client et dans les limites des missions du service.

Pour les interventions auprès des familles fragiles, le suivi de la situation du client est fait en lien avec les organismes prescripteurs. Le projet d'intervention est réajusté si besoin par la définition de nouveaux objectifs.

ARTICLE 7 : INTERRUPTION DES INTERVENTIONS ET REPRISE EVENTUELLE

Si le service est momentanément interrompu du fait du client (vacances, hospitalisation programmée...) le client est tenu d'informer le service au moins 48h à l'avance de son absence et de sa durée prévisible. En cas de non respect de ce délai de prévenance, la prestation lui sera facturée. Le service pourra être rétabli dès son retour, à sa demande, en respectant un délai de prévenance de 48h. Cette interruption est impossible durant un préavis de fin de contrat.

ARTICLE 8 : CONDITIONS DE RESILIATION

Le contrat peut être résilié à l'initiative du client, après réception d'un courrier en recommandé avec accusé de réception, sans pénalité et sans préavis :

- Sans motif, moyennant un respect du préavis fixé dans le contrat.
- De plein droit en cas d'entrée en structure d'hébergement et de non renouvellement total ou partiel de prise en charge financière.

Le contrat peut être résilié, sans pénalité, à l'initiative de l'association ADMR dans un délai de 8 jours après réception d'une mise en demeure :

- Lorsque les conditions d'hygiène et de sécurité ne sont pas remplies et que les prestations établies dans le cadre du contrat ne peuvent être réalisées.
- En cas de non-respect des dispositions du règlement de fonctionnement et/ou du contrat par la personne aidée et /ou sa famille, le service peut résilier la prise en charge.

ARTICLE 10 : DROITS ET OBLIGATIONS DU SERVICE

Tout le personnel du service s'engage à respecter l'intimité des clients et à garder confidentielle toute information personnelle. Il est tenu à une obligation de réserve quant à l'expression de ses convictions et opinions personnelles.

Les intervenants à domicile travaillent dans le respect de la charte de droits et libertés et s'engagent à :

- respecter le client dans le choix de son mode de vie et de son environnement, sa liberté de communiquer, de se déplacer, de participer à la vie sociale, ses relations avec son entourage
- ne pas faire venir au domicile du client des personnes extérieures au service
- ne pas se rendre chez le client avec un animal
- faire preuve de politesse et de la plus grande discrétion sur sa situation personnelle
- se présenter en tenue correcte
- signaler au service toute dégradation éventuelle
- remplir les formalités d'enregistrement des heures (faire signer la feuille d'heure ou télégestion)
- ne pas poursuivre l'intervention au-delà du temps prévu
- remplir le cahier de liaison si nécessaire et se coordonner avec les autres intervenants
- repérer et signaler à leur hiérarchie toute situation de maltraitance ou d'abus
- se conformer aux instructions données par leur responsable
- se rendre au domicile du client suivant un planning d'intervention remis par le service

ARTICLE 11 : DROITS ET OBLIGATIONS DU CLIENT

Les personnes accompagnées par le service bénéficient des droits et libertés qui leur sont reconnus par la *Charte de la personne accueillie*, contenu dans le livret d'accueil.

Le client s'engage notamment à :

- Respecter le présent règlement de fonctionnement
- Faciliter la constitution des dossiers d'admission ou de renouvellement en fournissant tous les documents nécessaires
- Assurer le paiement des factures de la prestation
- Signer lors de chaque prestation la fiche de vacation ou valider le système de télégestion
- Informer le service en cas de changement de situation
- Ne pas demander aux intervenants la réalisation de tâches ou de travaux qui ne relèvent pas de leurs compétences.
- Ne pas demander aux intervenants des travaux plus importants que ceux définis dans le contrat
- Ne pas déranger par téléphone ou par quelque autre moyen l'aide à domicile en dehors de ses heures de travail
- Mettre à disposition le matériel et les produits nécessaires à l'accomplissement de l'intervention
- Ne pas retenir l'aide à domicile au-delà de l'horaire fixé et de ne pas lui verser de rémunération
- Le domicile du client doit être accessible et conforme aux règles d'hygiène et de sécurité permettant une intervention efficace du service.

ARTICLE 12 : SECURITE DES PERSONNES ET DES BIENS

Tout acte de violence ou de mise en danger perpétué sur un des membres du personnel du service peut entraîner l'interruption de l'intervention.

Tout soupçon de maltraitance ou de négligence décelé par l'entourage du client doit être immédiatement signalé à l'association ou au médecin traitant.

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

Il est rappelé aux personnes accompagnées ainsi qu'à leur entourage qu'il est interdit au personnel du service d'accepter des pourboires, des gratifications, des donations, des legs. De même, les intervenants du service ne peuvent accepter de procuration sur les comptes bancaires du client.

Le service n'accepte les clés du domicile du client qu'avec son accord ou celui de son proche aidant. Une attestation de remise de clés est alors signée par la personne aidée et le service. En cas de départ du service, les clés sont restituées à la personne accompagnée ou à son proche aidant. Une attestation de restitution de clés sera alors signée.

Les animaux doivent être tenus à l'écart.

ARTICLE 13 : MODALITES DE COMMUNICATION DES DOSSIERS

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

L'association informe le client qu'un dossier administratif est ouvert à l'ADMR. Il est conservé dans des conditions de sécurité et de confidentialité qui s'imposent. Conformément à la législation, ce dossier sera archivé selon les mêmes principes.

La personne accompagnée ou son représentant légal peut demander que le contenu de son dossier lui soit communiqué sur simple demande écrite à la Direction du service.

Les données concernant la personne accompagnée font l'objet d'un traitement automatisé et sécurisé par le service dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978. Dans ce cadre, la personne accompagnée a le droit de s'opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement de données nominatives la concernant.

Conformément à l'article L1110-4 du code de la santé publique ou l'article L226-2-2 du code de l'action social et des familles, le service exerce le partage d'information strictement nécessaire au bon suivi social et médico-social du client.

ARTICLE 14 : EVALUATION DE LA QUALITE DU SERVICE ET DE LA SATISFACTION DES CLIENTS

Le service d'aide et d'accompagnement à domicile est engagé dans une démarche continue d'amélioration de la qualité. A ce titre, il procède au moins une fois par an à une enquête auprès des personnes accompagnées sur leur perception de la qualité des interventions, ou par toute autre forme d'expression de la personne accompagnée (groupe d'expression). Une fois rempli par le client ou son représentant légal ce questionnaire est à retourner à l'association.

ARTICLE 15 : RECLAMATION OU DESACCORD

15.1. Réclamation ou contestation

Les éventuelles réclamations peuvent être transmises par téléphone ou par écrit à l'association. Celles-ci sont consignées dans un document prévu à cet effet. Une solution est recherchée par le service. Dans tous les cas, la personne accompagnée est tenue informée du traitement de sa réclamation.

15.2. Désaccord ou litige

Si le client rencontre des difficultés dans le cadre d'une intervention, le référent est à sa disposition pour trouver des solutions adaptées. Faute de résultat, le client peut se tourner vers la fédération ADMR départementale.

Pour faire exercer ses droits dans le cadre de la charte des droits et libertés, contenue dans le livret d'accueil, le client peut faire appel à une personne qualifiée (si cette liste est mise en place par les pouvoirs publics), dont les coordonnées sont en annexe du livret d'accueil.

En cas de litige insoluble lié au présent contrat de prestation, le client peut avoir recours à une procédure de médiation de la consommation ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends, à la suite de laquelle pour tout litige encore non résolu, une action en justice pourra être portée devant la juridiction civile compétente.

ARTICLE 16 : MESURES EN CAS D'URGENCE

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

En dehors des heures de bureau, un service d'astreinte assure les appels d'urgence.

Pour les urgences médicales il est recommandé de prévenir le médecin traitant, les services d'urgence médicale (SAMU : 15 / POMPIERS : 18).

En cas d'urgence médicale, constatée par l'intervenant, le service se réserve la possibilité de faire appel au médecin traitant ou à son remplaçant ou au médecin de garde du SAMU.



MANDAT DE PRELEVEMENT SEPA

Référence du mandat :
.....

Créancier :
ADMR de Méré et Environs

En signant ce formulaire de mandat, vous autorisez l'ADMR de Méré et Environs à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte du montant de la facture que vous aurez préalablement reçue.

Ce compte sera débité tous les 25 de chaque mois.

Vos Nom et Prénom

Votre adresse

Numéro et nom de la rue

Code Postal

Ville

Pays

Les coordonnées de votre compte IBAN

BIC

Ces n° sont à relever sur votre carnet de chèques, aux derniers feuillets

Joindre votre relevé d'identité bancaire RIB

Nom du Créancier ADMR de Méré et Environs

Identifiant du Créancier FR91ZZZ577656

Adresse du Créancier 1, sente de l'Abbaye
78490 MERE

France

Type de paiement : répétitif

Signé à
Lieu et Date : JJ/MM/AAA

Signature(s) Veuillez signer ici

Note : vos droits concernant le présent mandat sont expliqués dans un document que vous pouvez obtenir auprès de votre banque

A retourner à : ADMR de Méré et Environs

Zone réservée à l'usage exclusif du créancier :

Médiateur de la consommation

Étude de recevabilité par le médiateur

Le médiateur étudie en premier lieu la recevabilité du dossier, si les conditions de recevabilité sont remplies, c'est-à-dire :

- Le consommateur justifie avoir au préalable tenté de résoudre son litige auprès du professionnel par **une réclamation écrite** selon les modalités prévues le cas échéant dans le contrat.
- Le litige n'a pas été précédemment examiné ou n'est pas en cours d'examen par un autre médiateur ou devant un tribunal
- La demande n'est pas manifestement infondée ou abusive
- Le consommateur a introduit sa demande dans un délai inférieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
- Le litige entre dans le champ de compétence du médiateur c'est-à-dire si le litige concerne un professionnel avec lequel le médiateur a signé une convention.

Information de l'association par le médiateur

Si le dossier est jugé recevable, le médiateur entre en contact avec l'association pour l'informer de sa saisie et lui demander si elle souhaite ou non entrer en médiation. L'association est en droit de refuser une médiation. L'association dispose d'un délai de 21 jours pour accepter ou refuser d'entrer dans la médiation. Au-delà de ce délai, l'association sera réputée avoir acceptée.

Echanges entre les parties

La médiation ne peut excéder 90 jours et les échanges se font par tous moyens (échanges téléphoniques, mails, courriers ou en présentiel).

Clôture de la médiation

A la fin du délai de 90 jours, le médiateur rédige un protocole d'accord ou constate l'échec de la médiation.

Effet de la médiation

Les documents apportés au médiateur ou le protocole d'accord ne peuvent servir de preuve à l'une ou l'autre des parties si le litige devait se poursuivre devant un tribunal.

Médiateur de la consommation

Le dispositif de médiation de la consommation a été instauré par l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et détaillé dans le décret n° 2015 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation cette nouvelle disposition est à garantir dans tous les services marchands.

Les services d'aide à domicile doivent ainsi pouvoir garantir à tout client le recours effectif à un dispositif de médiation à la consommation, c'est-à-dire le droit de recourir gratuitement (sauf éventuels frais d'avocat et d'expertise) à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel qui lui a vendu un produit ou fourni un service.

Les litiges concernés par la médiation de la consommation

Les activités soumises à la médiation sont toutes les activités donnant lieu à un contrat entre un client et un professionnel en vue de la réalisation et de la fourniture d'un produit/service et que le client est facturé (dès lors que le client règle un reste à charge).

Le médiateur peut être saisi en cas de non-respect d'un engagement contractuel.

Les étapes de la médiation

Le médiateur peut être saisi par : courrier, téléphone ou via la plateforme web (<http://www.anm-conso.com/menu-part.php>).

Les coordonnées du médiateur de la consommation :

Association Nationale des Médiateurs

ANM-Conso

62 rue Tiquetonne, 75002 PARIS

01 42 33 81 03

Le consommateur indique les informations suivantes :

- Ses coordonnées complètes (nom et prénom)
- Ses informations de contact : téléphone et/ou adresse mail, adresse postale
- La nature de la demande
- L'exposé et la description de son litige,
- Toutes les pièces et documents factuels utiles à la compréhension et à l'analyse du dossier médiateur
- Les échanges intervenus avec l'entreprise attestant d'une tentative de résolution du litige directement auprès du professionnel concerné ;
- Ses attentes concernant l'action du médiateur et la solution qu'il envisage.
- En cas de représentation par un tiers telle une association de consommateurs ou un avocat, la procuration délivrée à celui-ci.



www.admr.org 

