

LIVRET D'ACCUEIL

CRÉATION-05-2019

N° Autorisation
N°005DGAPSSP/DPS/SATC/2017

www.msanda-mayotte.org



Sommaire

PAGE 4

- Le mot du président
- Charte de déontologie
- Charte qualité

PAGE 5

1 Présentation générale

- Le service d'aide à domicile

PAGE 6

2 Modes d'intervention

- Le Mode Prestataire
- Le Mode Mandataire

PAGE 7

3 Nos services

PAGE 9

- TARIFS

PAGE 10

4 Procédures

- Mise en oeuvre de l'intervention
- Réalisation du service

PAGE 11

- Modalités de remplacement
- Modalités de coordination
- Facturation
- Fiscalité

PAGE 12

- La participation des usagers
- La confidentialité des données
- Partenariat

PAGE 13

- Nous contacter

PAGE 14

5 Engagements et suivi

- Nos engagements
- Vos engagements

PAGE 15

- Les recours possibles en cas de litiges
- Prévenir toute situation de Maltraitance

PAGE 16

- Personne de confiance

PAGE 17

6 La Prise en charge

- Les aides financières existantes et les démarches à effectuer

PAGE 19

7 Organigramme fonctionnel de Msanda

PAGE 20

8 Règlement de fonctionnement

PAGE 22

9 Charte des droits et libertés

PAGE 24

10 Zone d'intervention

PAGE 25

11 Nos partenaires

PAGE 25

12 Numéros utiles

Le mot du président

L'association a MSANDA Mayotte été créée en 2007 afin de permettre :

- Une intervention adaptée aux besoins des personnes aidées,
- Une exigence de qualité pour le personnel intervenant à domicile,
- Un suivi entre la personne aidée, sa famille, son entourage, l'intervenant(e) et les services de l'association,
- Une gestion administrative rigoureuse et désintéressée.

Ce livret d'accueil va vous permettre de mieux connaître notre association et de vous apporter les informations utiles sur son fonctionnement et sa vocation. Il vous précise par ailleurs, quel est votre statut au sein de notre structure et énumère vos engagements et notre suivi. Nos services sont à votre écoute et pourront répondre à vos interrogations.

Je tiens à vous assurer que l'ensemble du personnel, le Conseil d'Administration et moi-même partageons la même volonté de qualité et le même engagement dans nos actions auprès des personnes fragilisées par l'âge, la maladie, le handicap, auprès des familles, qui font appel à nos services.

Nous vous remercions par avance de votre confiance.

Le Président
Mohamed SAIDAL



Charte de déontologie

Vous trouverez ci-dessous les 4 points essentiels de la déontologie de notre association, qui sont :

- Un respect de la personne quelle que soit sa situation, le respect éthique, la confidentialité et le secret partagé,
- Une prise en charge individualisée et adaptée aux besoins exprimés et/ou évalués,
- Une vigilance particulière contre la maltraitance et/ou les situations qui peuvent mettre en danger les personnes,
- Une protection de l'usager et de l'intervenant dans les relations contractuelles.

Charte qualité

Dans le cadre de notre Démarche Qualité interne, MSANDA Mayotte s'engage :

- A fournir des prestations de qualité,
- Etre à l'écoute du besoin réel et de la satisfaction de ses clients,
- Réaliser des enquêtes de satisfaction auprès de nos clients,
- Traiter les réclamations des clients,
- Prendre en compte les informations remontées par nos intervenants,
- Traiter les éventuels dysfonctionnements.

1 Présentation générale

Le service d'aide à domicile

MSANDA Mayotte, Association à but non lucratif a pour vocations le maintien à domicile des personnes âgées, dépendantes, malades, handicapées et l'aide aux familles.

Nos services interviennent pour vous apporter une aide de qualité dans le respect des libertés individuelles et dans un objectif de solidarité face aux problématiques et contraintes qui peuvent affecter votre vie quotidienne.

Elle est sous le numéro SAP521051821 et autorisée sous le N°005DGAPSSP/DPS/SATC/2017.

Pour la réalisation de nos prestations, nous vous proposons deux modes d'intervention : le mode Prestataire et le mode Mandataire. Votre responsabilité engagée est totalement différente et le rôle de notre association est aussi de vous conseiller à faire votre choix lors de votre demande.

2 Modes d'intervention

Le Mode Prestataire

L'association est employeur de l'intervenant à domicile et assure l'intégralité de cette fonction. L'association s'engage à proposer du personnel qualifié adapté à la demande.

Le client est lié à l'association par un contrat individuel de prestation qui précise les modalités d'intervention du service.

Les avantages

- Simplification des démarches,
- L'Association est employeur des intervenants et est responsable des prestations effectuées et de leur suivi,
- En cas d'absence de l'intervenant, son remplacement est assuré sans surcoût,
- En cas de conflits éventuels avec l'intervenant, possibilité de changement.

Les points faibles

- Coût horaire supérieur à celui du mandataire,
- Circonstances imprévues pouvant entraîner une modification de l'horaire d'intervention ou encore de l'intervenant.

Le Mode Mandataire

Le client est employeur de l'intervenant à domicile. L'Association assure pour le particulier employeur les formalités administratives et les déclarations sociales et fiscales liées à l'emploi. Elle présente du personnel ayant le profil adapté.

Le client mandate l'association pour l'accompagner et le conseiller dans l'exercice de sa fonction d'employeur : le bénéficiaire est lié à l'Association par un contrat de mandat

Les avantages

- Coût horaire inférieur à celui du prestataire,
- Vous avez toute latitude pour choisir votre salarié ainsi que ses jours et horaires d'intervention,
- Continuité du service sur votre demande en cas d'absence de votre salarié.

Les points faibles

- Vous exercez la responsabilité d'employeur,
- Les dispositions légales relatives au droit du travail doivent être connues
- Les sommes dues aux fins de contrat de l'intervenant sont à votre charge.



Une note spécifique au mode mandataire vous est remise, sur simple demande. Que ce soit en mode mandataire ou en mode prestataire, vous bénéficiez des mêmes avantages fiscaux.

3 Nos services

Conformément au décret n°2016-750 du 6 juin 2016, nous proposons dans le département de Mayotte, les activités suivantes, soumises à agrément ou à autorisation, dans le cadre du régime commun de la déclaration (Art D.7231-1 du Code du Travail).



Garde d'enfants
de moins de 3 ans à domicile



Soutien scolaire
ou cours à domicile



Garde d'enfants
de plus de 3 ans à domicile,



**Assistance dans
les actes quotidiens**
de la vie aux personnes âgées, handicapées ou atteintes
de pathologies chronique



**Accompagnement
des enfants**
de moins de 3 ans dans leurs déplacements



**Prestation de conduite
du véhicule personnel**
des personnes âgées, handicapées
ou atteintes de pathologies chroniques



**Accompagnement
des enfants**
de plus de 3 ans dans leurs déplacements de
pathologies chronique



Soins esthétiques à domicile
pour les personnes dépendantes



Accompagnement des personnes âgées

handicapées ou atteintes de pathologies chroniques
dans leurs déplacements en dehors de leur domicile



Préparation de repas à domicile (y compris temps passé aux courses)



Soins et promenades d'animaux

de compagnie pour les personnes dépendantes



Collecte et livraison à domicile de linge repassé



Entretien de la maison



Assistance informatique à domicile



Petits travaux de jardinage



Maintenance, entretien et vigilance temporaires à domicile



Travaux de petit bricolage



Assistance administrative à domicile



Assistance aux personnes
qui ont besoin temporairement
d'une aide personnelle à leur domicile,
à l'exclusion des soins relevant d'actes médicaux



**Accompagnement
des personnes**
qui présentent une invalidité temporaire
en dehors de leur domicile



**Prestation
du véhicule de conduite**
personnel des personnes qui présentent
une invalidité temporaire

TARIFS :

Nos tarifs, révisables en fonction de l'évolution de la réglementation et des dispositifs de financement en vigueur, sont joints au livret d'accueil.

Pour les prestations entrant dans le cadre de l'APA (*Allocation Personnalisée d'Autonomie*), de la PCH (*Prestation de Compensation du Handicap*) et de l'Aide Sociale, notre association est tarifée par le Conseil Départemental de Mayotte.



En dehors des heures d'ouverture,
un répondeur téléphonique est mis en place.



En cas d'urgence,
un numéro de téléphone portable (*communiqué lors de la signature du contrat*) permet de joindre un référent d'antenne pendant les heures de prestations, ceci pour garantir la continuité des services mis en œuvre.

4 Procédures

Toutes les activités décrites vous sont proposées en mode prestataire ou en mode mandataire.

L'horaire de travail est déterminé entre le bénéficiaire et les responsables de secteur pour répondre au mieux aux demandes, en conformité avec les impératifs du service. Il n'y a donc pas d'horaire d'ouverture et de fermeture des prestations. Celles-ci fonctionnent, compte-tenu de la demande et de la nécessité, sept jours sur sept et vingt quatre heures sur vingt quatre.

Mise en œuvre de l'intervention

Nos services interviennent à votre domicile : soit à réception d'une prise en charge d'un organisme financeur, soit à réception du contrat de prestation signé par vos soins, après avoir évalué au plus près vos besoins. Un devis gratuit est remis pour toute prestation dont le prix mensuel est égal ou supérieur à 100 Euros TTC et pour tout bénéficiaire qui en fait la demande. Une fois que nous disposons de tous les documents nécessaires à l'élaboration de votre dossier administratif, les interventions peuvent débuter à votre domicile. Les diverses missions entrant dans le domaine de compétences des intervenants sont inscrites dans le règlement de fonctionnement.

Réalisation du service

Les intervenants sont spécifiquement sensibilisés et formés à vos besoins. Le planning d'intervention est distribué mensuellement aux salariés présents à votre domicile. Afin de suivre l'effectivité des prestations, pour les prestations relevant de l'aide sociale, de l'APA ou de la PCH une feuille de présence devra être remplie et cosignée par vos soins à chaque intervention. Les plannings de travail doivent être scrupuleusement respectés, aucune heure ne pouvant être déplacée sans l'autorisation du référent MSANDA Mayotte.

Modalités de remplacement

En cas d'absences de votre intervenant, notre équipe s'attachera à affecter un(e) remplaçante le plus tôt possible en fonction des priorités relatives à l'état de santé des usagers et des tâches à effectuer (*sous 48h et en priorité, pour les actes essentiels de la vie ou pour les personnes particulièrement isolées, dans les 2h*).

Modalités de coordination

Lors de l'évaluation de votre besoin, nous identifierons l'ensemble des acteurs qui interviennent auprès de vous afin de coordonner au mieux nos missions respectives. Un cahier de liaison est mis en place pour les prestations régulières et systématiquement pour les prestations auprès des personnes âgées et des personnes en situation de handicap. Ce cahier servira de base à toutes les transmissions entre les différents intervenants mais également avec votre famille.

Facturation

Seules les heures cosignées sont facturées. En revanche, **si une intervention devait être reportée, sans que vous ayez prévenu le service 48h à l'avance** (*sauf hospitalisation*), **les heures prévues au planning vous seront facturées à taux plein.**

Les financements possibles de votre prise en charge sont détaillés en page 17.

Fiscalité

Une attestation fiscale annuelle vous sera envoyée **sous réserve du paiement intégral des prestations**. Le Code Général des Impôts institue une aide qui prend la forme d'une réduction d'impôt ou d'un crédit d'impôt. **Une note est jointe au présent livret d'accueil.**

(Cf. Dispositions fiscales en vigueur - Article 199 sexdecies du Code Général des Impôts).

La participation des usagers

Afin d'améliorer la qualité de nos prestations et de faciliter la consultation des usagers, l'association MSANDA Mayotte effectue une enquête de satisfaction annuelle auprès de tous les usagers de ses services. Sous forme de questionnaire anonyme, il vous sera demandé un avis sur l'accueil, la qualité des prestations à domicile que nous fournissons, l'efficacité des services administratifs, etc.

Une rubrique de libre expression, vous permettra de détailler vos remarques et de formuler vos suggestions qui nous permettrons d'optimiser le fonctionnement des services et la qualité de nos missions.

La confidentialité des données :

Les données concernant les personnes aidées par l'association MSANDA Mayotte font l'objet de traitements automatisés dans les conditions fixées par la loi « Informatique et libertés » du 06 janvier 1978 relative à l'informatique et aux libertés des usagers. Les autres données que nous enregistrons sont également protégées par l'obligation de discrétion à laquelle sont tenus le personnel d'encadrement, le personnel administratif et les intervenants à domicile. Dans le cadre de ses actions, l'association MSANDA Mayotte tient à jour un fichier informatique comportant des éléments d'ordre administratif, médico-social et financier qui pourront être communiqués à vos organismes prescripteurs/financeurs, ainsi qu'aux médecins généralistes, dans le respect des lois, de la réglementation en vigueur et des préconisations prévues par la Charte des Droits et Libertés de la personne accueillie. Les usagers disposent d'un droit d'accès et de rectification aux données figurant dans ces fichiers informatiques. Pour des raisons légitimes, vous avez également le droit de vous opposer au recueil et au traitement des données nominatives vous concernant dans les conditions fixées par la loi mentionnée ci-dessus. www.cnil.fr



Partenariat

MSANDA entretient des relations privilégiées avec les Mairies, les CCAS, la CAF... etc, de chaque commune et/ou secteur d'intervention.



Nos services sont
coordonnés et mis
en œuvre par du
personnel qualifié



Nous contacter

Nous vous précisons que nos services sont à votre disposition pour toutes- in formations. Un répondeur téléphonique est mis en place en dehors des heures d'ouverture des bureaux. **En cas d'urgence, un numéro de téléphone portable, (communiqué sur le répondeur), permet de joindre un référent d'antenne pendant les heures de prestations le soir, week-end et jours fériés.**

5 Engagements et suivi



Nos engagements

- MSANDA Mayotte accepte la demande de prestation et s'engage à répondre dans les plus brefs délais et au mieux aux attentes et aux besoins de la personne aidée.

- MSANDA Mayotte s'engage à procéder à une évaluation des besoins de la personne, formaliser un devis et un contrat individuel de prestation : les services ainsi proposés seront dès lors conformes aux besoins évalués.

- MSANDA Mayotte s'engage à appliquer strictement la charte de la personne accueillie en développant une politique générale adaptée auprès de ses salariés, en favorisant l'intervention des partenaires et en étant vigilant aux familles, aux aidants ...

Pour éviter une interruption de prise en charge, on s'engage à faire les démarches administratives, dans les délais réglementaires, auprès des organismes compétents.

- MSANDA Mayotte s'engage à recruter et à former son personnel intervenant afin d'assurer des prestations adaptées.

- MSANDA Mayotte s'engage à ce que le salarié respecte le règlement intérieur et les clauses du contrat de prestations, fixant les obligations vis-à-vis de la personne aidée.

Pour des raisons d'organisation et de gestion, l'intervenant peut être remplacé, en cas d'absence du personnel, dans les meilleurs délais. Toutefois, s'efforcera de proposer une compétence et une qualité de service identique pour l'ensemble de son personnel.

L'intervenant à domicile est muni d'une carte professionnelle avec photo qui devra être présentée à la personne aidée lors de la 1ère prise de contact.

Une visite annuelle est prévue par nos services afin d'apprécier l'évolution de la situation et l'efficacité de l'aide apportée.

- MSANDA Mayotte s'engage à sensibiliser régulièrement les salariés mis à disposition sur le respect de l'intimité de la personne accompagnée, son obligation de ne recevoir ni don, ni tout autre cadeau ou procuration, donation, ...



Vos engagements

La personne aidée s'engage à lire et à signer le contrat individuel de prestation. *(Confère Loi Hamon N° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation)*

La personne aidée s'engage à ne faire effectuer que les prestations convenues.

La personne aidée s'engage à mettre à disposition de l'intervenant le matériel et les produits nécessaires à l'accomplissement des prestations.

La personne aidée s'engage à ne pas faire de dons, procuration, gratifications sous quelque forme que ce soit, ne pas confier bijoux, chèques ou chéquiers, valeur ou carte de crédit, argent (à l'exception de sommes destinées aux courses) à nos intervenants.

La personne aidée s'engage à ne pas proposer du travail non déclaré. *(Code du Travail)*

La personne aidée s'engage à respecter les droits de chacun (intimité, éthique, religion... etc) et à avoir un comportement civique à l'égard des intervenants *(les faits de violence physique, morale et verbale sur autrui sont pénalement punis)* et à respecter l'ensemble de leurs activités.

La personne aidée s'engage à ne pas prêter son véhicule personnel au salarié intervenant à domicile.

La personne aidée s'engage à informer MSANDA Mayotte par écrit en cas d'insatisfaction concernant les prestations effectuées par les intervenants.

En cas d'admission d'urgence en milieu hospitalier, le bénéficiaire ou sa famille s'engage à prévenir et à en informer MSANDA, dans les meilleurs délais.

La personne aidée s'engage à faire attacher ou enfermer les animaux domestiques pendant l'intervention des salariés.

Les recours possibles en cas de litiges :

Pour tout problème, difficulté ou interrogation, vous pouvez vous adresser à votre référent. Celui-ci est garant du suivi de votre demande et vous orientera vers le service le plus adapté : Comptabilité, Direction, par exemple.

En application de l'article L133-4 du Code de la Consommation, le recours est également possible en cas de litige, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends.

Le Bénéficiaire peut faire, en cas de conflit non résolu avec notre association, appel, par écrit ou téléphone, en vue de l'aider à faire valoir ses droits à une personne qualifiée en application des dispositions du Code de l'Action Sociale et des Familles, en s'adressant :

- **Au Conseil Départemental :**
Direction des Prestations Sociales
8, rue de l'hôpital - BP 101, 97600 Mamoudzou .
Tel: 0269 64 36 62
- **A la Délégation Territoriale de l'ARS :**
Centre Kinga – 90, route Nationale 1 - Kawéni
BP 410 – 97600, Mamoudzou, Mayotte
Tél: 0269 61 12 25

Au dos des tarifs définis annuellement, est jointe la liste des personnes qualifiées en cours d'exercice, nommées par voie d'arrêté.

Prévenir toute situation de Maltraitance :

Il s'agit de toute action ou inaction délibérée, commise par une personne en position de confiance, qui cause du tort à une personne âgée correspond à des mauvais traitements. Les victimes de mauvais traitements connaissent ceux qui les maltraitent. La plupart d'entre elles dépendent même de l'abuseur à plusieurs égards : nourriture, logement, soins personnels... Il existe plusieurs types de mauvais traitements infligés aux personnes vulnérables : exploitation financière, négligence, mauvais traitements physiques, psychiques ou sexuels.

Au regard de notre activité et de notre déontologie, nous sommes particulièrement vigilants à ces situations. Les cas avérés ou pressentis de maltraitance ou de violence seront signalés par l'intervenant à son référent qui s'engage à transmettre le signalement aux autorités compétentes, à savoir :

- L'Assistante Sociale de votre circonscription,
- Monsieur le Procureur de la République,
- Le CCAS compétent.

Il est noté que nos intervenants sont régulièrement sensibilisés et formés sur ces situations.

Personne de confiance

Vous avez la possibilité de désigner par écrit une personne de confiance sur la base d'un formulaire prévu à cet effet (*à votre disposition auprès de votre référent*).

Cette personne pourra vous venir en aide toutes les fois où vous rencontrez des difficultés dans la connaissance et la compréhension de vos droits. Elle pourra, si vous le désirez, vous accompagner dans vos démarches administratives et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos prises de décisions. Il peut s'agir par exemple d'une personne de votre famille, d'un voisin ou de votre médecin traitant. Il s'agit pour vous d'un droit et non d'une obligation. Sa désignation se fait sans limitation de durée, après accord de l'intéressé(e), mais vous pouvez la révoquer à tout moment si vous le désirez.

6 La Prise en charge

Les aides financières existantes et les démarches à effectuer

Nous vous accompagnons dans toutes vos démarches administratives concernant les aides, les prises en charge financières que vous pouvez obtenir grâce à nos services.

1 **Prestation APA : l'Allocation Personnalisée d'Autonomie**, est délivrée par le Conseil Départemental pour toute personne dépendante de plus de 60 ans (*GIR 1 à 4*), vivant en France et ayant besoin d'une aide pour l'accomplissement des actes essentiels de la vie quotidienne. Pour plus de renseignements :
www.service-public.fr
(Social-santé / Allocations et aide aux personnes âgées)

2 **Prestation PCH : la Prestation de Compensation du Handicap** est une prestation accordée par la Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées, versée par le Conseil Départemental pour répondre aux conséquences liées au handicap. Pour plus de renseignements :
www.service-public.fr
(Social-santé / handicap)

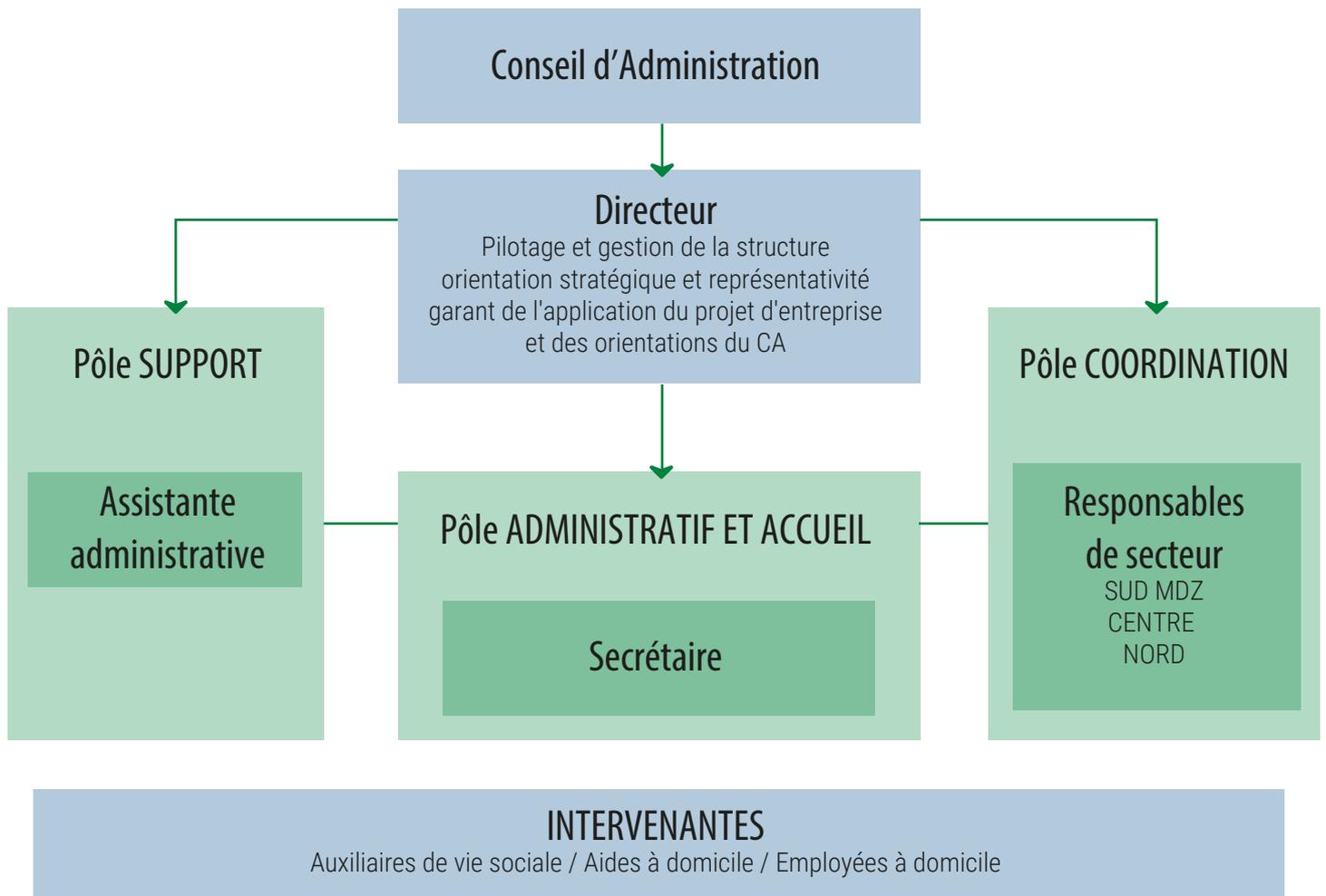
3 **D'autres aides existent** pour vous aider à surmonter votre handicap telles que l'AAH (Allocation Adulte Handicapé) et l'AAEH (l'Allocation d'Education de l'Enfant Handicapé)

4 **Les autres aides** : vous pouvez bénéficier également d'aides lors de retour d'hospitalisation (*hors personnes âgées qui peuvent bénéficier du PAP-Plan d'Aide Personnalisé, ARDH-Aide au Retour à Domicile après Hospitalisation*). Ces aides sont proposées par la plupart des mutuelles qui accordent un certain nombre d'heures de services selon certains cas.

- **Les mutuelles** peuvent également proposer des heures de prestations aux femmes ayant une grossesse difficile ainsi qu'aux personnes ayant une difficulté motrice momentanée (due à un accident par exemple). Renseignez vous auprès de votre mutuelle.
- **Votre caisse** de retraite peut vous accorder un certain nombre d'heures d'aide ménagère à domicile, selon votre état de santé et sur avis médical.



7 Organigramme fonctionnel de Msanda



8 Règlement de fonctionnement

Objet du règlement de fonctionnement

Le règlement de fonctionnement est établi conformément aux dispositions conjointes de l'article L.311-7 du code de l'action sociale et des familles et du décret n°2003-1095 du 14 novembre 2003. Il définit les règles qui faciliteront les relations tout en respectant les libertés individuelles et vient en complément des textes législatifs en vigueur.

Article 1

Modalité d'élaboration et de révision

Le règlement de fonctionnement est élaboré sous l'égide de la direction après délibération du Conseil d'Administration.

Toute modification ultérieure ou tout retrait de clause de ce règlement serait soumis à la même procédure. Car il est entendu que toute clause du règlement qui deviendrait contraire aux dispositions légales, réglementaires ou conventionnelles, applicables au service du fait de l'évolution de ces dernières, serait nulle de plein droit.

Le règlement de fonctionnement doit faire l'objet d'une révision tous les 5 ans.

Article 2

Modalité de communication

Le règlement de fonctionnement est annexé au contrat qui est remis à chaque personne aidée ou à son représentant légal, il est tenu à la disposition du public et des autorités de tutelle. Il fait l'objet d'un affichage dans les locaux de l'Association.

Article 3

Utilisation des locaux

Les locaux sont utilisés à la fois pour recevoir du public et pour un usage strictement professionnel. Ils sont accessibles aux personnes aidées ou à leur famille en fonction des besoins inhérents à leur prise en charge ; les personnes doivent s'adresser préalablement à l'accueil qui les oriente,

suivant la commune de résidence de la personne aidée, vers le responsable de secteur compétent.

Article 4

Objectifs

L'action menée par nos services est : l'accompagnement et l'autonomie des personnes aidées, prévenir les exclusions ou en atténuer les effets. Ces actions reposent sur une évaluation préalable et continue des besoins et des attentes des personnes aidées.

MSANDA Mayotte met en oeuvre les moyens permettant de trouver une qualité de vie en réponse aux besoins et aux attentes, dans le respect de la dignité, de l'intégrité, de la vie privée, de l'intimité et de la sécurité, conformément à l'article L116-1 et 2 de la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale. MSANDA Mayotte veillera à ce que les principes fondamentaux de la Charte des Droits et Libertés des personnes bénéficiaires d'un accompagnement social soient respectés.

Article 5

Conditions des prestations

Le personnel intervenant au domicile de la personne aidée est employé par l'association et reste sous l'autorité exclusive de celle-ci, sauf dans le cadre du service mandataire. Les prestations concernées à ce jour sont listées de manière non exhaustive ci-après.

Ces prestations sont destinées aux :

- Personnes dépendantes de plus de 60 ans,
- Personnes handicapées,
- Personnes malades,
- Enfants de moins de 3 ans et de plus de 3 ans,
- Autres personnes en situation de besoin,
- Actifs.

Le personnel est habilité à intervenir du lundi au dimanche (*Jours Fériés Inclus*) de jour comme de

nuit en mode prestataire ; pour le mode mandataire les prestations peuvent être organisées du lundi au dimanche, 24h sur 24h.

Les responsables de secteur vous proposeront toutes les modalités administratives et vous accompagneront dans les démarches.

Le service d'aide à domicile s'engage à mettre à disposition des personnes aidées, une personne choisie par le personnel d'encadrement et apte à assumer les fonctions:

- **D'aide à la vie quotidienne** : entretien de l'habitat et de l'environnement de la personne (*ménage, lessive, repassage, couture... etc*).
- **D'alimentation** : courses, préparation des repas et aide à la prise des repas.
- **D'accompagnement** : aide aux sorties à l'extérieur, aide à la marche, aide au lever et au coucher ; hygiène et confort corporel à l'exclusion de soins : aide à la toilette, aide à l'habillement, réfection du lit...

L'aide à domicile n'est pas habilitée à effectuer des tâches lourdes telles que lessivage des murs, peintures, jardinage, déplacements des meubles... etc, ni à administrer des médicaments. Pour le lavage des vitres, cela nécessite obligatoirement l'avis du responsable de secteur.

La personne aidée doit signer l'état justificatif des heures effectuées en fin de vacation, après avoir vérifié le nombre d'heures effectuées, l'heure d'arrivée et de départ de l'intervenant. En aucun cas, il ne doit signer un état vierge de toute notation, ni être signé à l'avance.

La personne aidée s'engage à respecter les termes dudit contrat de prestations, signaler au service tout changement de situation susceptible de modifier sa prise en charge (*changement de situation familiale, coordonnées téléphoniques, modification de son environnement, entrée en institution... etc*). Les services ont recensé une liste de situations considérées comme urgentes et exceptionnelles (*maltraitance, décès, intempéries... etc*) et devant donner lieu à une réponse circonstanciée selon des procédures qui seront préétablies.

Article 6

Arrêts des interventions

En cas d'empêchement de nature à annuler l'exécution de l'intervention, **le bénéficiaire s'engage à informer la structure 48h à l'avance**, (*sauf en cas d'urgence : hospitalisation, placement... etc*).

Toute prestation non décommandée sera considérée comme due et facturée au tarif en vigueur.

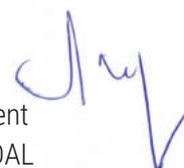
La structure dispose d'une procédure de signalement en cas de maltraitance avérée.

Les parties peuvent mettre fin au contrat sous réserve du respect d'une durée de 1 mois de préavis. La demande sera adressée à l'association par courrier avec accusé de réception.

Toutefois le contrat pourra prendre fin à l'initiative l'une de parties sans délai en cas de mise en danger des intervenant(e)s, salarié(e)s de l'association MSANDA Mayotte ou de l'usager lui-même ou en cas de non respect des règles d'hygiène et de sécurité mais également en cas de non règlement des prestations.

Le contrat prendra fin de plein droit, sans délai de préavis, ni pénalités financières du fait de l'hospitalisation du bénéficiaire, de son placement définitif ou de son décès.

Le Président
Mohamed SAIDAL



CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

(arrêté du 8 septembre 2003 relatif à la charte des droits et libertés de la personne accueillie mentionnée à l'article L.311-4 du Code de l'Action Sociale et des Familles)

1 ARTICLE

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.

2 ARTICLE

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.

3 ARTICLE

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 oeuvrant 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.

4 ARTICLE

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 oeuvre 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.

5

ARTICLE 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.

6 ARTICLE

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.

7 ARTICLE

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.

8 ARTICLE

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. A 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.

9 ARTICLE

Principe de prévention et de soutien

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement.

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice.

Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

10 ARTICLE

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.

11 ARTICLE

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.

12 ARTICLE

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.

10

ZONE D'INTERVENTION



NOS HORAIRES

du LUNDI au VENDREDI :
de 8H00 à 12H00
et de 13H00 à 16H00



tél. **0269 66 24 55**

0639 69 30 08

0639 69 27 47

Adresse siège : 10 boulevard du stade de cavani 97600 Mamoudzou
Accueil public : 5 rue Kanaleni Kavani 97600 Mamoudzou.
contact@msanda-mayotte.org •  msandamayotte

11 Nos partenaires

CONSEIL DEPARTEMENTAL
MDPH
CSSM
Association Française des Aidants
MGEN

12 Numéros utiles

SAMU

15

POLICE

17

POMPIER

18

**Maltraitance - Personnes âgées
et handicapées**

08 00 00 09 76

FRANCE Mayotte Alzheimer

06 39 09 46 76



LIVRET D'ACCUEIL



tél. 0269 66 24 55
0639 69 30 08
0639 69 27 47

Adresse siège : 10 boulevard du stade de cavani 97600 Mamoudzou

Accueil public : 5 rue Kanaleni Kavani 97600 Mamoudzou.

contact@msanda-mayotte.org •  msandamayotte