

# CONTACTS UTILES

## Les numéros d'urgence

Les Pompiers 18 ou 112

La Police 17 ou 112

Le SAMU 15 ou 112

Le centre antipoison 04 72 11 69 11

SOS Femme battue 04 50 97 61 90

*Espace Femmes Genevieve D., 34 Pl. des Affrets, 74800 La Roche-sur-Foron*

SOS Amitié 04 50 27 70 70

ALMA (Allo Maltraitance) 39 77 ou 04 50 46 80 91

### Horaires d'ouverture physique

Lundi, mercredi, jeudi, vendredi : 09h00-12h00 / 14h00-16h15

Mardi : 14h00-16h15

### Horaires d'ouverture téléphonique

Lundi, mercredi, jeudi, vendredi : 08h30-12h30 / 13h30-16h30

Mardi : 13h30-16h30

### SAAD ALIA Coeur de Vallée

(Maison d'Yvette, devant les cuisines du Faucigny)

15 rue du Dr Gallet

74300 CLUSES

04 50 96 69 66

cdv.saad@fondationalia.fr

### Siège social Fondation Alia

146-300 rue du Manet, 74130 Bonneville

04.50.07.30.00

AFF-ADM-004-v2

## LIVRET D'ACCUEIL ET D'INFORMATION SAAD COEUR DE VALLÉE





## 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.



## 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.

# TABLE DES MATIÈRES

## Présentation du Service

<i>La Fondation, le Service</i>	p.5
<i>Nos valeurs, notre engagement</i>	p.9
<i>Une démarche d'amélioration continue de la qualité de nos prestations</i>	p.12

## Les modalités d'intervention

<i>Un service prestataire auprès de tout public</i>	p.14
<i>Nos métiers</i>	p.17
<i>Le parcours usager</i>	p.19
<i>Le financement de la prestation</i>	p.21
<i>Principes d'intervention</i>	p.22
<i>Droit à l'information et la protection des données</i>	p.25
<i>L'usager au coeur du dispositif d'accompagnement</i>	p.27

## Charte des droits et libertés de la personne accueillie

p.29

## Notes et contacts utiles

p.35

# PRÉSENTATION DU SERVICE



8

## DROIT À L'AUTONOMIE

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

## 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

## 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.



## 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.



## 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.



## 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.

Le Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile cœur de vallée est issu de la fusion en janvier 2024, des services SAAD de Magland et Cluses, historiquement déjà gérés par la Fondation Alia.

## LA FONDATION D'HIER À AUJOURD'HUI

- 1922 ● Création de l'Association Philanthropique des Villages Sanatorium de Haute-Altitude, reconnue d'utilité publique le 07/12/1923
- 1926 ● Ouverture du sanatorium de Praz-Coutant (170 lits)
- 1932 ● Ouverture du sanatorium du Roc des Fiz, réservé aux enfants (165 lits)
- 1933 ● Ouverture du sanatorium de Guébriant, réservé aux femmes (178 lits)
- 1937 ● Ouverture du sanatorium Martel de Janville, réservé aux officiers et sous-officiers de l'armée (172 lits)
- 1970 ● Tragédie du Roc des Fiz, 56 enfants et 15 personnels périssent dans l'ensevelissement d'une partie du bâtiment (coulée de boue)
- 1971 ● Vente du sanatorium de Guébriant au Département du Val de Marne
- 1981 ● Reconversion de Praz-Coutant (hématologie)
- Reconversion de Martel de Janville (64 lits de cure sanatorium, 82 lits de cure médicale-pneumologie, maladie à évolution lente)
- 1992 ● Changement de statuts. L'association devient la Fondation des Villages de Santé d'Hospitalisation en Altitude (VSHA)
- 1996 ● Ouverture du centre de gériatrie le Val d'Arve par reconversion de la cure sanatorium de Martel de Janville
- 2006 ● Ouverture du centre médical Martel de Janville à Bonneville (70 lits) par relocalisation de l'établissement

- 2018 ● Fusion avec l'association La Marteraye, à Saint-Jorioz et reprise de l'EHPAD Maurice Perrier et du SSIAD (service de soins infirmiers à domicile du coeur des Bauges au Châtelard (73))
- 2019 ● Reprise de l'EHPAD Les Cyclamens et du SAAD (service d'accompagnement à domicile) de Magland
- Création du GCSMS Alpes Santé Solidaire en partenariat avec l'ADSEA des Hautes Alpes
- 2020 ● Ouverture des deux MECS (maison d'enfants à caractère social) de Châtillon s/ Cluses et Passy
- Réception des extensions du CM Martel de Janville (45 lits d'hospitalisation, balnéothérapie)
- Ouverture de l'EAM (établissement d'accueil médicalisé) La Maisonnée du Lac à Saint-Jorioz
- 2021 ● Formalisation d'un partenariat avec l'Association ARIES pour la gestion de lits halte soins santé et d'appartements de coordination thérapeutique
- Réception des nouveaux bâtiments à Sallanches (cancérologie / soins palliatifs, extension de l'EHPAD)
- Création de la plateforme d'accompagnement des jeunes mineurs
- La Fondation change de nom et devient la **Fondation Alia**
- 2022 ● Reprise de la gestion de la Résidence autonomie Sans Souci et du SAAD de Cluses
- Création du GCS de Pharmacie Les Praz de l'Arve
- Labélisation du CM Martel de Janville en qualité "d'Hôpital de proximité"
- Décision du Conseil Départemental autorisant le développement sur le territoire clusien de réponses de type "habitat inclusif"



## 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 :

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 ;

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.

Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

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.

C'est dans le prolongement de la Loi N°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale et ayant notamment pour objectif de développer les droits des usagers, que la charte des droits et libertés de la personne accueillie est parue dans l'annexe à l'arrêté du 8 septembre 2003. Elle est mentionnée à l'article L 311-4 du code de l'action sociale et des familles.



### **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.



### **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.



### **DROIT À L'INFORMATION**

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

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

Née de l'urgence de créer après la Grande Guerre des lits sanatoriaux en altitude, l'Association philanthropique des Villages Sanatoriums de Haute Altitude (AVSHA) est fondée en 1922 pour créer un lieu de traitement à prix modique pour la « classe moyenne peu aisée ».

Quatre grands sanatoriums, financés par des dons et subventions, sont construits par l'AVSHA en une décennie de 1926 à 1937 au Plateau d'Assy.

L'association, transformée en FONDATION en 1992, est reconnue d'utilité publique par Décret du 25 mars 1992.

La Fondation engage alors un processus de transformation de ses établissements dans les domaines suivants :

- La gériatrie
- La cancérologie
- Les soins palliatifs et l'accompagnement de la fin de vie
- Les soins de suite et de réadaptation

Progressivement, la Fondation a diversifié ses modes d'intervention et conforté ses établissements historiques :

En co-pilotant avec l'Association SYNAPS CL74, l'Equipe mobile de rééducation (EM3R).

En dotant le Centre gériatrique du Val d'Arve de 2 dispositifs spécifiques :

- Une unité d'hébergement renforcé de 12 lits,
- Une plateforme d'accompagnement et de répit aux aidants.

Elle a, par ailleurs, pris en gestion de nouveaux établissements et services :

- L'EHPAD et le SSIAD du Châtelard (55 lits et places) en application du transfert d'autorisations autorisé par l'ARS et le Conseil Départemental de Savoie.
- L'EHPAD et le SAAD de Magland en application d'un transfert d'autorisations autorisé par l'ARS et le Conseil Départemental de Haute-Savoie.
- La Résidence autonomie Sans Souci et le SAAD de Cluses, en application d'un transfert d'autorisations autorisé par le Conseil Départemental de Haute-Savoie (2022)

Elle a également été autorisée, par arrêté conjoint ARS/Conseil Départemental de la Haute-Savoie du 13 novembre 2018, à ouvrir un établissement d'accueil médicalisé de 50 lits et places destinés à des adultes handicapés par une maladie neurodégénérative à Saint Jorioz.

Par ailleurs, la Fondation, au titre de la mission de protection de l'enfance confiée au Département, prend en charge, depuis début 2020, sur les sites de Châtillon sur Cluses (50) et de Passy (50) l'accueil de mineurs isolés (autorisation donnée par le Conseil Départemental de Haute-Savoie de gestion de deux MECS). Le dispositif est complété par une convention tripartite (Etat/Département/ALIA) confiant à ALIA le soin d'organiser une plateforme d'accompagnement des jeunes majeurs sur le Nord du Département.

En vertu d'une autorisation délivrée par le Conseil Régional Auvergne-Rhône-Alpes, elle a ouvert, en septembre 2020, un Institut de formation d'aides-soignants par apprentissage dont la capacité a été portée à 25 places à la rentrée de septembre 2021.

En partenariat avec l'Association ARIES, gestionnaire d'établissements et de services d'hébergement et d'insertion sociale, elle met à disposition une équipe médicale et soignante pour le fonctionnement de lits halte soins santé (LHSS) et appartements de coordination thérapeutique.

A signaler également, la constitution par la Fondation d'un Groupement de coopération sanitaire de pharmacie permettant ainsi le déploiement d'une politique homogène et qualitative du « médicament » couvrant l'ensemble des établissements et services de la Fondation.

Plus récemment, par décision du Directeur Général de l'ARS (juillet 2022), la Fondation a obtenu la labellisation en qualité d'Hôpital de proximité du CM Martel de Janville (Bonneville).

Enfin, est également à noter la décision du Président du Conseil Départemental autorisant la Fondation à développer sur le territoire clusien des réponses du type « habitat inclusif ».

Au-delà de ses propres activités, la Fondation ALIA a formalisé sous forme d'un Groupement de Coopération Sanitaire et Médico-social (GCSMS), une alliance structurée avec un partenaire du secteur associatif : l'Association Départementale Sauvegarde de l'Enfance et de l'Adolescence des Hautes-Alpes.

# CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE





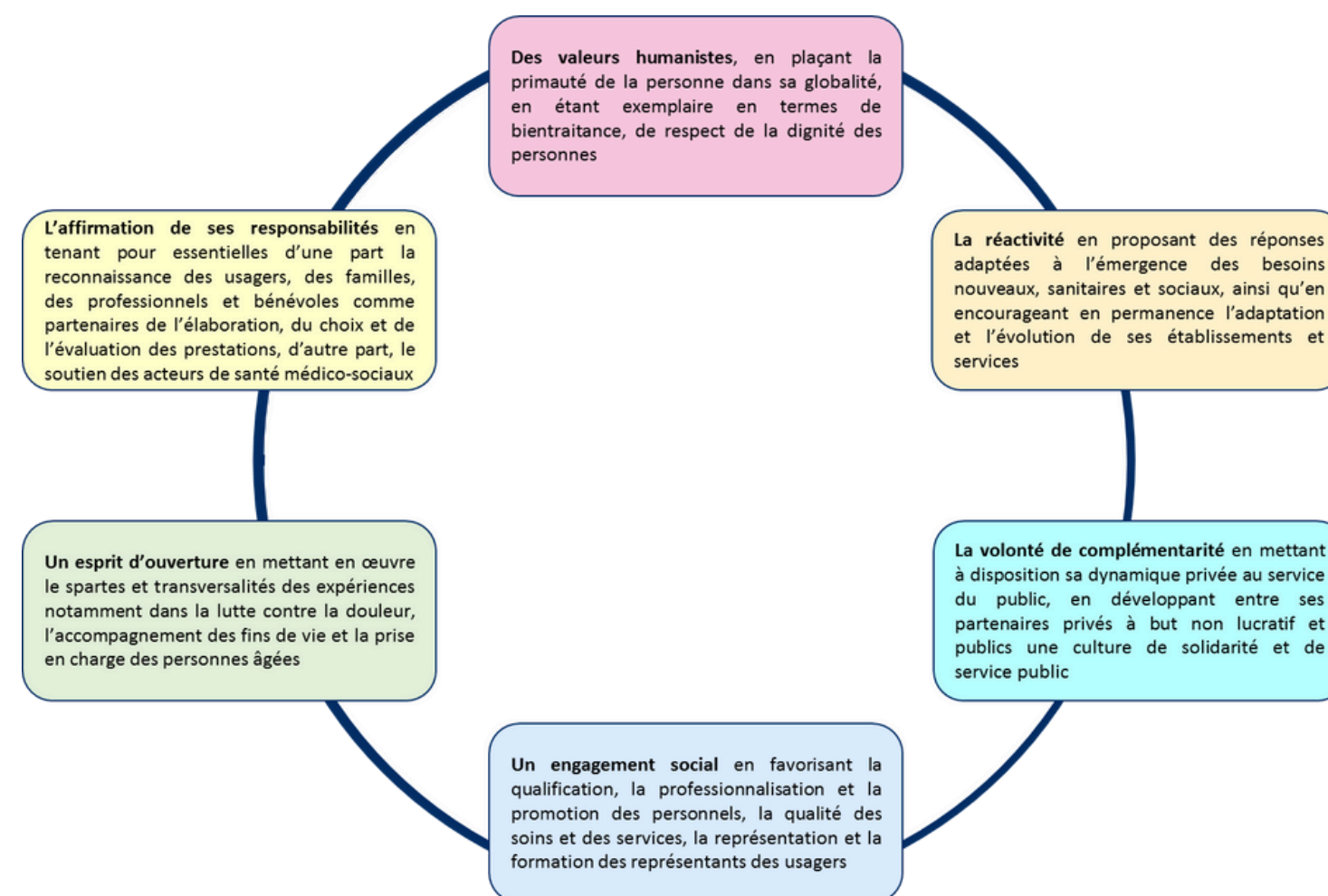
Son suivi régulier nous permet d'adapter nos services au fur à mesure de l'évolution de vos besoins.

Et si vous ne pouvez plus répondre de vos choix ?

- La Personne de confiance : le formulaire personne de confiance vous est remis avec le présent livret d'accueil. La personne de confiance est désignée par vous. Elle peut vous accompagner dès la visite à domicile, vous accompagner sur la compréhension de vos droits. Elle peut également exercer les droits relatifs à la personne de confiance dans le cadre sanitaire qui peut vous accompagner sur les décisions thérapeutiques vous concernant.
- Les Directives Anticipées : Les directives anticipées sont écrites dans un document daté et signé, par lequel une personne rédige ses volontés quant aux soins médicaux qu'elle veut ou ne veut pas recevoir dans le cas où elle serait devenue inconsciente ou dans l'incapacité d'exprimer sa volonté. Nous vous invitons à vous rapprocher de votre médecin traitant pour vous faire accompagner dans cette rédaction. N'hésitez pas à nous informer si vous prenez la décision de rédiger vos directives anticipées afin que nous puissions vous accompagner, dans le respect de vos choix.

## NOS VALEURS, NOTRE ENGAGEMENT

En tant que participant aux missions d'intérêt général au bénéfice des usagers, la Fondation ALIA fonde son action et l'exercice de ses missions sur :



Les valeurs portées par la Fondation entourent, au quotidien, l'activité du Service :

### **Des valeurs générales**

- Le maintien de la dignité de la personne accompagnée et de son identité
- Le respect de la personne et de ses choix tout au long de son accompagnement
- Le maintien et le développement de l'autonomie de la personne et du lien social

### **Des valeurs entourant les pratiques professionnelles**

- Adaptabilité aux besoins et attentes de la personne accompagnée,
- Prise en compte de l'entourage proche et des aidants,
- Intégration de la personne aidée dans son plan d'accompagnement : Proposition d'un projet personnalisé d'accompagnement et démarche du « faire avec », encouragement vers l'autonomisation
- Équité
- Bienveillance

### **Des valeurs jusque dans le management**

- Disponibilité du Service pour entendre les besoins de l'Usager ou de son entourage,
- Écoute de l'Usager, son entourage et des professionnels, notamment via les instances dédiées,
- Ouverture sur le territoire, lieu de vie de la personne aidée,
- Concertation, travail en réseau et en partenariat afin de proposer une offre de service la plus globale possible en réponse aux besoins et attentes de la personne accompagnée.

## **L'USAGER AU CŒUR DU DISPOSITIF D'ACCOMPAGNEMENT**

Le bénéficiaire et son entourage sont soutenus dans leur participation à la vie du Service :

- Chaque année, leur avis est sollicité via la diffusion d'une enquête de satisfaction quant à la relation avec le Service, la prestation servie à domicile, la prestation de livraison de repas le cas échéant. L'analyse des enquêtes nous permet d'établir un plan d'amélioration de nos pratiques et fait l'objet d'une présentation écrite remise à chaque bénéficiaire. Nous vous invitons à utiliser la pochette placée à la fin du classeur à domicile pour conserver le document.
- Traitement des plaintes et réclamations : un traitement des plaintes et réclamations est mis en place au sein du Service afin de vous apporter au plus vite une réponse et de rechercher les solutions qui permettront d'améliorer notre prestation. Si vous avez des interrogations ou si vous n'êtes pas satisfait de nos prestations, n'hésitez pas à contacter le Service par téléphone ou mail.

La visite à domicile et le contrat de prestation nous permettent d'assurer une adéquation entre vos besoins et attentes et la prestation que nous vous proposons.

## Protection des données à caractère personnel, CNIL, DPO

Conformément aux articles 15 à 20 du règlement (EU) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des données (RGPD), le Client ou, le cas échéant, son représentant légal, dispose d'un droit d'accès, de rectification, de limitation, d'effacement ou d'opposition de ses données personnelles.

Pour faciliter le traitement de votre demande et vous apporter le service correspondant à vos besoins, les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique.

Afin d'assurer la continuité de service et de vous apporter une réponse adaptée à vos besoins, ces informations peuvent être mises à disposition de toute personne autorisée au sein de notre Service dans le respect des dispositions de l'article L.110-4 du code de santé publique.

Vous avez la possibilité d'exercer une opposition à l'échange et au partage d'informations la concernant.

Vos données peuvent être transmises (dans la limite des seules données nécessaires) :

- Aux organismes de prise en charge de l'intervention ;
- A nos sous-traitants techniques et informatiques, dans le cadre de contrats intégrant des clauses de confidentialité ;
- A tout tiers autorisé après vérification du fondement législatif ou réglementaire de sa demande.

Elles ne sont en aucun cas cédées à un tiers à des fins commerciales.

Elles sont conservées pour la durée nécessaire à l'exécution de nos obligations légales et contractuelles.

Conformément à la législation en matière de protection des données à caractère personnel (CNIL), vous pouvez comme mentionné ci-dessus, demander l'accès, la rectification, l'effacement ou la portabilité de vos données, définir des directives relatives à leur sort après votre décès, ou vous opposer à leur traitement pour un motif légitime.

Droits que vous pouvez exercer en vous adressant à la Fondation Alia située au 300 rue du Manet 74130 BONNEVILLE.

La Fondation, tout en cultivant ses valeurs, mise résolument sur 4 orientations stratégiques

## L'efficience

Développant ses activités sur des sites modernisés et reconstruits, la Fondation s'inscrit dans une gestion exemplaire des deniers publics tout en apportant aux équipes de personnels de meilleures conditions de travail.

## L'excellence

Fruit de ces collaborations historiques méticuleusement entretenues par les communautés médicales et soignantes et soucieux d'apporter à la population le meilleur soin, le projet de la Fondation s'inscrit en parfaite harmonie avec les centres de référence quel que soit le secteur d'activité.

## Le partenariat

Les projets de la Fondation développés en toute transparence, s'inscrivent systématiquement dans les orientations du projet médical de territoire et valorisent les collaborations nombreuses tant avec les HPMB qu'avec le CHAL. D'ailleurs, un protocole de travail entre les HPMB et la Fondation matérialise les liens quasi quotidiens développés entre les deux établissements dans de nombreux domaines (cancérologie, soins palliatifs, prise en charge de la douleur, gériatrie, prise en charge des maladies chroniques...) dans des montages partenariaux avec les acteurs du champ santé/social.

La collaboration et le partage sont ainsi le dénominateur commun dans l'élaboration et l'animation de projets dans le secteur médico-social « personnes âgées » et « personnes handicapées ».

**La continuité des parcours de soins et de santé** au-delà de l'offre actuelle de services et des autorisations sanitaires et médico-sociales qui en découlent, la Fondation veillera tout particulièrement à la continuité des parcours :

- En amont, en participant au côté des collectivités territoriales à toute initiative confortant les réponses de 1er recours dans un territoire marqué par l'existence de zones fragiles et de vigilance au regard de la démographie des professionnels de santé.
- En aval, en favorisant la prise en charge des personnes atteintes de maladies chroniques et présentant des facteurs importants de vulnérabilité sociale.

## UNE DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ DE NOS PRESTATIONS

Notre Service inscrit son action dans une démarche forte d'amélioration continue de la qualité du service rendu. Pour cela, il répond aux exigences réglementaires entourant l'activité des Services à la personne. Il bénéficie ainsi d'une habilitation l'autorisant à exercer son activité.

Au-delà, inscrit dans un réseau porteur de fortes valeurs humanistes, le Service s'est doté d'une démarche d'amélioration continue de la Qualité afin de :

- Poursuivre en continue l'adaptation de ses services aux besoins et attentes des habitants de son territoire d'intervention
- Prendre en compte autant que possible le particularisme de chaque situation et s'inscrire dans une réponse adaptée et coordonnée au besoin de la personne et de son entourage
- Développer une expertise métier d'appui sur son secteur et s'inscrire dans des logiques de parcours d'accompagnement pour les Usagers...

Le Service d'Aide A Domicile (SAAD) est ainsi engagé dans une démarche quotidienne d'interrogation de ses pratiques, de prise en compte des informations et demandes transmises par ses Usagers et ses partenaires. Mais également de création d'outils et d'accompagnement des compétences et d'évaluation régulière de ses pratiques. Ceci afin d'améliorer le professionnalisme à domicile.

**Pour tout besoin, n'hésitez pas à contacter l'Accueil de notre Service !**

## DROIT À L'INFORMATION ET LA PROTECTION DES DONNÉES

### Outils d'information

Le présent livret d'accueil est accompagné de plusieurs documents destinés à vous donner un certain nombre d'informations :

- Le présent livret d'accueil et le règlement de fonctionnement y associé, vous apportent toutes les précisions sur le fonctionnement de notre Service et les principes de mise en œuvre de l'intervention;
- Les devis et le contrat de prestation (DIPEC) qui permettent de réaliser une proposition adaptée à vos besoins. Avec, le cas échéant, le formulaire de demande d'intervention durant le délai de rétractation et le formulaire de demande de rétractation;
- Le formulaire Mandat SEPA pour la mise en place du prélèvement automatique;
- La synthèse du projet de Service vous permet de comprendre les enjeux de notre Service dans le cadre d'un projet établi pour 5 ans;
- Le flyer de présentation du Service;
- Le formulaire de présentation des aides financières possibles afin de vous orienter vers le bon organisme;
- Le listing des produits et matériels nécessaires à la bonne réalisation de l'intervention auprès de vous;
- Le formulaire de partage d'informations qui nous permet de nous coordonner avec les autres acteurs de votre accompagnement;
- La liste des personnes qualifiées qui vous permet de poursuivre votre accompagnement, en étant soutenu par l'un de vos proches;
- Le document relatif au médiateur de la consommation qui vous permet de faire valoir vos droits auprès du Service.

## Continuité de l'intervention

Le Service positionne à votre domicile plusieurs intervenants, tenant compte des besoins et des actes à réaliser. Ceci permet notamment d'assurer autant que possible une continuité d'intervention notamment en période de congés ou formation.

En cas d'absence inopinée d'intervenant, le Service essaie de mettre en place un relais d'intervenant dans la mesure de ses possibilités. Dans ce contexte, les interventions peuvent être maintenues mais avec une durée plus restreinte pour réaliser les tâches essentielles.

En cas d'impossibilité, le Service peut être amené à reporter ou annuler une intervention, prioritairement celles touchant à l'entretien du lieu de vie.

Le Service s'engage à se coordonner autant que possible avec la famille et les autres prestataires afin de sécuriser une continuité dans la réponse aux besoins du bénéficiaire.

## Outils de l'intervention

Afin d'assurer le suivi de l'intervention, le Service :

- A mis en place un classeur à domicile. Il permet aux intervenants à domicile, de tracer les interventions réalisées, de partager les informations utiles à la continuité de votre accompagnement, de s'assurer, via la fiche mission, des tâches à réaliser au domicile ou auprès de vous. Il est important que vous conveniez, avec l'intervenant, de son rangement à domicile. Il contient des informations importantes sur votre accompagnement. Il vous permet aussi, en fin de classeur, d'y ranger les outils de contractualisation et le livret d'accueil ou encore le retour des enquêtes de satisfaction
- A mis en place un système de télégestion à l'arrivée et au départ de l'intervention qui permet de confirmer que l'intervention a bien eu lieu. Cette télégestion permet notamment d'établir la facturation des prestations.
- A mis en place un système de bons « avis de passage » pour les situations où le salarié n'a pu réaliser la prestation en cas d'absence du bénéficiaire ou de refus du bénéficiaire. Nous vous rappelons, qu'aux termes du contrat de prestation, des délais de prévenance sont mis en place afin d'annuler l'intervention. A défaut, le bénéficiaire se verra facturer l'intervention.
- Peut organiser ou participer à des temps de concertation avec ou sans présence du bénéficiaire et son entourage, destinée à coordonner l'intervention à domicile et faire des points d'étape régulier sur la prise en charge du bénéficiaire.

# MODALITÉS D'INTERVENTION



## UN SERVICE PRESTATAIRE AUPRÈS DE TOUT PUBLIC

### Gestionnaire du Service

Le Service d'Aide à Domicile est un établissement privé associatif.

N° FINESS : 740 008 396

N° SIRET : 775 672 397 001 78

Il est juridiquement rattaché à la Fondation ALIA, dont le siège se situe 300 rue de Manet, 74130 BONNEVILLE.

### Accessibilité du Service d'Aide à Domicile

Le SAAD est situé à la Maison d'Yvette, devant les cuisines du Faucigny,  
15 rue du Dr Gallet  
74300 Cluses.

Il est dirigé par une directrice de secteur, soutenue au quotidien par une équipe de coordination.

### Le Service est joignable

Par courriel

cdv.saad@fondationalia.fr

Par téléphone au 04.50.96.69.66

Le lundi, mercredi, jeudi, vendredi : 09h00-12h00 / 13h30-16h30

Le mardi : 13h30-16h30

### Il est possible de venir nous rencontrer !

Nous vous conseillons de prendre rendez-vous en amont de la visite, auprès des coordinatrices du Service. Les visites sont possibles :

- Les lundi, mercredi, jeudi et vendredi, en journée
- Le mardi, en après-midi

Le Service est accessible aux personnes à mobilité réduite.  
Stationnement sur les places de parking face au SAAD.

Le Service s'engage à proposer une intervention personnalisée, œuvrant à la recherche du consentement de la personne aidée, encourageant le bénéficiaire à prendre part à son accompagnement en mettant en place des démarches de « faire avec » et en respectant ses choix notamment en matière d'intervenant partenaire (infirmiers et autres professionnels libéraux, pharmacie etc.).

Particulièrement, le Service s'attache à présenter l'intégralité de ses fonctionnements au décours de la phase de contractualisation afin de s'assurer de recueillir, chaque fois que cela est possible, le consentement éclairé de la personne aidée à la mise en œuvre de l'intervention.

Le Service inscrit son action dans une démarche favorisant le parcours de la personne accompagnée, tout au long de sa prise en charge comme en relais lorsque le service n'est plus adapté à la situation. La Fondation ALIA a notamment développé en ce sens, dans son projet de soin, un parcours gériatrique permettant de répondre aux besoins de la personne âgée accompagnée entre domicile et institution, en passant par l'habitat intermédiaire de type Résidence Autonomie.

### Prévention de la violence et promotion de la bientraitance

La politique de promotion de la bientraitance est une priorité du Service. Le personnel bénéficie de formations afin de promouvoir la bientraitance dans ses pratiques quotidiennes.

Dans cette optique, la Direction donnera les suites appropriées à tout acte éventuel de maltraitance physique, psychique ou morale, matérielle et financière, de négligence active ou passive sur un bénéficiaire dont elle pourrait avoir connaissance. Les personnels ont l'obligation de dénoncer les faits de maltraitance dont ils sont témoins dans l'exercice de leurs fonctions. Ils sont alors protégés conformément à la législation en vigueur.

Le numéro national d'appel contre la maltraitance des personnes âgées et des personnes handicapées est le 3977. (ALMA)

Témoin ou victime d'un acte de maltraitance, le bénéficiaire, son représentant ou l'un de ses proches, peut saisir le Comité de Lutte contre la Maltraitance par écrit adressé au secrétariat de la Direction Départemental de l'ARS (7 rue Dupanloup 74040 ANNECY) par téléphone (04 50 48 41 32) ou par messagerie (ars-dt74-miec@ars.sante.fr ou ctlm@hautesavoie.fr).

## PRINCIPES ET OUTILS D'INTERVENTION

Comme précisé plus avant, le Service intervient uniquement dans le cadre du mode prestataire : le Service emploie des salariés qu'il positionne chez vous. Pour cela, nous posons le cadre de mission du salarié, en accord avec les prestations convenues dans le contrat.

### **Déontologie, respect des droits et libertés, consentement de la personne accompagnée**

Le Service inscrit son activité dans le contexte légal et réglementaire adéquat s'engage notamment à respecter la Loi du 2 janvier 2022 de rénovation de l'action sociale et médico-sociale qui porte fort la garantie des droits de l'Usager et la Loi du 2 décembre 2015 d'adaptation de société au vieillissement.

Dans le cadre de sa démarche déontologique, et en accord avec l'article L.311-3 du code de l'action sociale et des familles, le Service s'engage notamment à :

- Respecter la personne et ses droits fondamentaux
- Respecter l'intégrité, la dignité, la vie privée et l'intimité de la personne accompagnée
- Respecter les choix de vie de la personne
- Proposer une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant son développement et son autonomie
- Rechercher la participation du bénéficiaire à son accompagnement et la réponse à ses besoins
- Respecter l'environnement de vie de la personne
- Respecter le principe de confidentialité des informations relative à l'Usager et son accompagnement par le Service

Le Service s'engage notamment à respecter les principes et valeurs d'accompagnement tels que définis dans la Charte des Droits et Libertés de la Personne Accueillie (Cf. dernière partie du présent Livret d'Accueil).

### **Cadre légale d'intervention du Service**

Référencé au titre des Services à la Personne, et dûment habilité pour la réalisation de ses prestations, le SAAD propose un panel de prestations.

Le Service d'Aide à Domicile est ainsi :

- Doté d'une Autorisation d'intervention auprès des publics vulnérables, délivrée par le Conseil Départemental de Haute-Savoie. Il est régulièrement audité afin de garantir la qualité de service attendu.
- Doté d'une Déclaration réalisée auprès de la DIRECCTE pour l'ensemble des prestations de service à la personne proposées.

### **Nos publics**

Le Service d'Aide à Domicile a vocation à répondre aux besoins et attentes des habitants de son territoire d'intervention :

- Les personnes âgées ou en situation de handicap,
- Les familles,
- Toute personne nécessitant une aide au maintien à domicile, de façon temporaire ou permanente, dans le cadre d'un accident de la vie, d'un retour d'hospitalisation, d'une maladie...
- Tout public nécessitant une aide à domicile pour plus de confort.

### **Nos prestations**

Le Service sert des prestations du lundi au dimanche, jours fériés compris, avec une amplitude horaire d'intervention pouvant aller de 07h30 le matin à 21h30 le soir.

Nous proposons un panel de prestations :

- L'entretien du logement et du linge,
- L'aide aux courses, à la préparation et la prise des repas,
- La livraison de repas à domicile,
- L'aide à la personne,
- L'aide aux déplacements et au maintien de la vie et du lien social

## Nos communes d'intervention

Le SAAD réalise des prestations d'**aide à domicile**.

Il est habilité à intervenir sur tout le département de la Haute-Savoie et intervient principalement en vallée de l'Arve et sur certaines communes du Genevois en limite de l'Ain.

Et de **livraison repas** sur les communes de Magland, Cluses et Scionzier.

## Intervention en mode dit « prestataire »

Notre Service emploie des personnels qu'il positionne, auprès de vous, à domicile.

### Presque aucune démarche à faire pour vous !

Une fois l'étape de contractualisation passée (cf. plus bas : Le parcours Usager), le Service se charge de choisir le ou les intervenant(s), lui attribuer les missions à réaliser à domicile, s'assurer du respect de son travail, l'accompagner dans sa compétence par des formations, le rémunérer dans le cadre de son emploi et vous faire parvenir toutes les informations nécessaires à cet emploi selon vos besoins (attestation fiscale notamment, cf. plus bas : Le financement de la prestation).

**Le Service s'assure donc, après accord avec vous, de donner toutes les directives nécessaires au salarié pour son intervention.**

**Il est l'employeur du salarié, dirige son action et en répond.**

**Dans ce contexte, le salarié n'est pas tenu de réaliser une prestation qui n'aurait pas été validée, en amont, avec le Service.**

**Si vous souhaitez adapter les interventions contractualisées, n'hésitez pas à nous contacter !**

## LE FINANCEMENT DE LA PRESTATION

Avant tout démarrage d'intervention, sur simple demande, un devis peut vous être proposé. Il présente les prestations souhaitées, le nombre d'heures par semaine, le coût de la prestation.

Le Service d'Aide à Domicile intervient :

### Par contrat direct avec l'Usager qui souhaite une aide à son domicile et prend en charge l'intégralité du coût de l'intervention.

Chaque mois une facture vous est remise et annuellement une attestation fiscale vous permet de prétendre à une déduction fiscale pouvant aller jusqu'à 50% des sommes engagées pour le paiement de la prestation d'aide à domicile.

### Par contrat avec l'Usager, dans le cadre d'un plan d'aide prescrit.

De nombreux organismes permettent le recours, avec appui financier, à un Service d'Aide à domicile :

- une mutuelle dans le cadre d'un accident de la vie, la caisse de retraite pour les personnes les plus autonomes,
- le Conseil Départemental pour le maintien à domicile des personnes en perte d'autonomie.

Le prescripteur détermine pour vous, le nombre d'heures et les prestations que le Service d'Aide à Domicile devra mettre en place et vous fait savoir la part financière qu'il prend en charge et celle qui reste à votre charge.

Ce document est indispensable à la réalisation du devis de prestation afin que ces données soient prises en compte par le Service.

Chaque mois une facture vous est remise qui prend en compte la part financière à la charge du prescripteur et annuellement l'attestation fiscale vous permet de prétendre à une déduction fiscale pouvant aller jusqu'à 50% des sommes engagées pour le paiement de la prestation d'aide à domicile.

Dans les 2 cas, nous vous invitons à privilégier la mise en place du règlement par prélèvement automatique. Il est également possible de procéder à un paiement par virement. Les règlements par chèque et en espèce sont également possibles bien qu'il soient moins privilégiés.

D'autres organismes procèdent également à des aides pour la mise en place d'un service d'aide à domicile. Nous vous invitons à vous reporter au formulaire « Aides financières possibles », remis avec le présent livret d'accueil pour en avoir plus de précisions.



## Mais notre collaboration ne s'arrête pas là !

Tout au long de votre accompagnement, nous échangeons et adaptons la prestation si cela est nécessaire :

1. Annuellement, nous faisons un point ensemble, par téléphone ou lors d'une visite à votre domicile, pour nous assurer conjointement de votre satisfaction et de la suffisance de la prestation proposée. Au besoin, nous vous proposons un avenant modificatif.

Ce point peut être réalisé plus rapidement si la situation le nécessite (mécontentement de votre part, évolution de la situation...).

2. Annuellement encore, nous vous faisons parvenir un questionnaire de satisfaction qui nous permet de nous assurer que nos prestations et nos personnels respectent bien vos attendus et vos besoins.

3. Grâce à sa proximité avec l'EHPAD les Cyclamens à Magland, nous pourrions vous proposer de se rencontrer au cours d'une animation à l'établissement : repas, spectacle...  
Il en sera de même avec la Résidence Autonomie Sans Souci à Cluses.

4. Enfin, au fil de l'eau, pour toute demande, vous pouvez nous contacter, en semaine, directement au Service grâce au courriel ou numéro de téléphone indiqués en page 13 du présent livret.

## Nous avons du temps à passer ensemble !

Enfin, si votre situation évolue, vous aurez peut-être besoin de recourir à un autre Service ou d'être accompagné par un établissement. Qu'il appartienne ou non à la Fondation, nous vous accompagnons dans cette démarche en faisant le lien avec l'autre Service ou établissement pour fluidifier autant que possible votre parcours.

## NOS MÉTIERS

Le Service d'Aide à Domicile sert des prestations destinées :

- A vous soutenir dans la réalisation des tâches du quotidien
- A vous accompagner en proposant des prestations d'aide directe à la personne

Pour cela, nous employons deux types de professionnels :

- Nos Intervenants à domicile dont la mission est de **vous seconder ou relayer, dans toutes les tâches du quotidien** : ménage, entretien du linge, courses, repas, promenades et RDV en extérieur... Ces professionnels sont formés au contact client, à l'approche des publics vulnérables, aux gestes techniques de leur emploi.
- **Nos Aides à la personne qui vous accompagnent, en cas de vulnérabilité**, pour les aides à la toilette, aux lever/coucher, aux transferts... Ces professionnels bénéficient d'une formation dédiée d'Auxiliaire de Vie ou d'Accompagnant éducatif et social.

Le Service d'Aide à Domicile peut être amené à vous proposer ponctuellement l'intervention d'un autre professionnel para médical de type kiné, psychologue... pour un accompagnement au mieux dans votre quotidien.

Il s'inscrit également dans des partenariats de territoire pour vous apporter une réponse globale individualisée et coordonnée.

Nous accompagnons l'évolution des professionnels :

Pour cela, nous accueillons des stagiaires qui auront le plaisir d'accompagner nos personnels, à votre domicile, pour découvrir et apprendre les métiers du service à la personne. Nous ne doutons pas de l'accueil que vous saurez leur faire.

Nous aidons également nos professionnels à évoluer vers les métiers de l'aide à la personne par l'obtention d'un diplôme, en alternance ou via le dispositif de la Validation des Acquis de l'Expérience.

Nous vous remercions déjà de toutes les remarques que vous pourrez faire remonter et qui nous permettront d'accompagner encore mieux, demain, nos salariés.

**Nos salariés sont des professionnels de l'intervention à domicile. Ils vous doivent le respect et doivent intervenir en dehors de toute considération personnelle de choix de mode de vie ou de personne, sans discrimination.**

**Cette exigence est couverte d'une réciprocité, vis-à-vis de vous et de toute personne présente au domicile lors de l'intervention de nos salariés.**

Afin de vous accompagner au mieux à domicile, nos salariés doivent pouvoir intervenir en toute sécurité.

A cet effet,

- Les animaux doivent être tenus en laisse ou enfermés dans une pièce indépendamment du lieu d'intervention de nos salariés
- Les équipements électriques doivent être conformes aux normes applicables en la matière, notamment les câblages électriques et les installations de la cuisine (table de cuisson, four et micro-ondes...)
- De la même manière, l'accès au logement doit être accessible à nos intervenants : accessibilité des extérieurs, désencombrement du domicile, installations prenant en compte les risques de chute, électriques etc...

Si les équipements ou l'environnement présentent un risque pour la santé ou la sécurité des professionnels, un aménagement pourra être demandé à l'Usager.

A défaut, le Service pourra être amené à reconsidérer son intervention.

## LE PARCOURS USAGER

Pour la mise en place des interventions d'aide à domicile, vous avez traversé plusieurs étapes.

1. Nous intervenons sur simple demande de votre part ou de votre entourage, ou dans le cadre d'une prescription attribuée par le Conseil Départemental, une caisse de retraite, une mutuelle...
2. Un rendez-vous est fixé, à votre domicile, avec notre Service. Vous pouvez être accompagné d'un proche ou d'un représentant durant cette entrevue.
3. Durant le rendez-vous, nous évaluons précisément vos besoins et vos attentes, en tenant compte des prescriptions d'aides éventuelles. Pour cela, nous faisons, avec vous, le tour des pièces de votre domicile pour évaluer les tâches à réaliser et les conditions matérielles de cette réalisation par nos intervenants.
4. Un devis de prestation vous est proposé qui retrace les éléments convenus au décours du rendez-vous : les tâches à réaliser, le nombre d'heures par semaine, les plages préférentielles d'intervention, le coût de la prestation...
5. Avec votre accord, un contrat de prestation est établi entre vous et le SAAD. Il permet d'acter officiellement l'engagement du SAAD pour réaliser les prestations souhaitées, dans les modalités convenues au devis. Selon les cas, vous disposez d'un délai de 14 jours de rétractation possible.
6. Durant cette attente, nous établissons un planning d'intervention personnalisé. En fonction des besoins établis, une ou plusieurs aides à domicile peuvent intervenir chez vous, cela permet notamment la continuité des interventions en cas d'absence d'un professionnel.