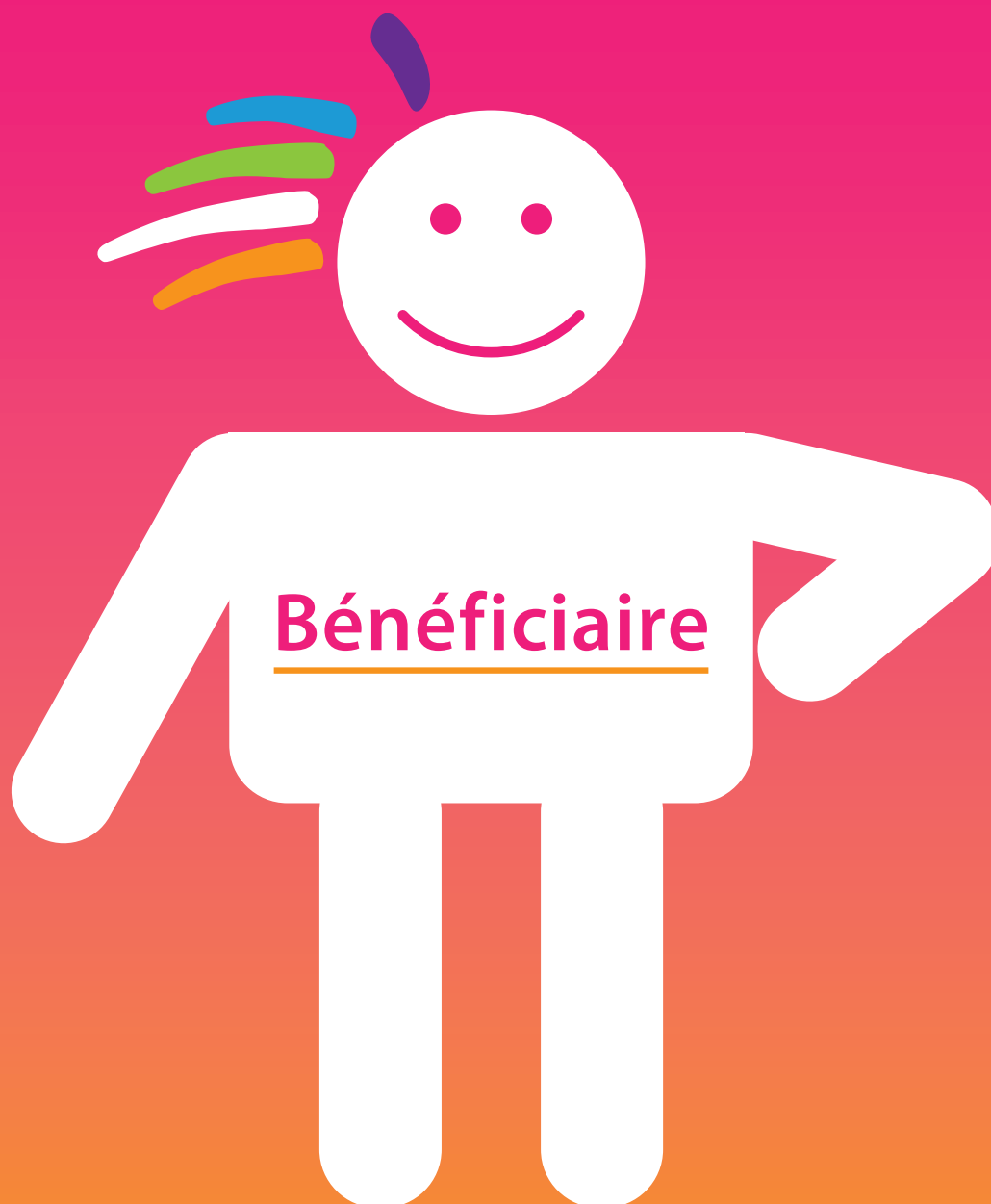


Atheno

Services à Domicile

LIVRET D'ACCUEIL 2026



*Rendez-vous la vie plus facile,
le bonheur fait maison !*



MOT DE BIENVENUE

Madame, Monsieur,

Nous vous remercions de la confiance que vous accordez à ATHENA Services à Domicile.

Ce livret d'accueil a pour objectif de vous présenter notre organisation, nos prestations et vos droits, afin de vous accompagner en toute transparence dans la mise en place de votre accompagnement à domicile.

Notre équipe est à votre écoute pour répondre à vos besoins et adapter nos interventions à votre situation, dans le respect de votre autonomie, de votre dignité et de votre libre choix.

Nous restons à votre disposition pour toute information complémentaire.

La Direction



PRÉSENTATION DU SERVICE

ATHENA Services à Domicile est un **Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (SAD) autorisé**, intervenant exclusivement dans le champ de l'aide à domicile, à l'exclusion des actes de soins médicaux.

Nous accompagnons :

- Les personnes âgées,
- Les personnes en situation de handicap,
- Les personnes fragilisées temporairement (retour d'hospitalisation, maladie, convalescence).

Notre action s'inscrit dans le cadre du **Code de l'Action Sociale et des Familles et du décret n°2023-608 du 13 juillet 2023 relatif au cahier des charges national des Services Autonomie à Domicile**.

NOTRE MISSION

Notre mission est de :

- Permettre le maintien à domicile dans des conditions sécurisées ;
- Préserver et soutenir l'autonomie des personnes accompagnées ;
- Adapter les interventions aux besoins et aux évolutions de chaque situation ;
- Respecter la dignité, l'intimité, les habitudes de vie et le libre choix de la personne ;
- Favoriser le lien social et le soutien aux aidants. 2
- Chaque accompagnement fait l'objet d'une évaluation personnalisée et d'un Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP), réévalué régulièrement.



AUTORITÉS DE CONTRÔLE ET DE TARIFICATION

MÉTROPOLE DE LYON

Pour les bénéficiaires accompagnés sur le territoire de la Métropole de Lyon :

Métropole de Lyon 20 rue du Lac CS 33569 69505 Lyon Cedex 03

Téléphone : 04 78 63 40 40

Site internet : www.grandlyon.com

DÉPARTEMENT DU RHÔNE

Pour les bénéficiaires accompagnés sur le territoire du Département du Rhône :

Département du Rhône 29-31 cours de la Liberté 69483 Lyon Cedex 03

Téléphone : 04 72 61 76 76

Site internet : www.rhone.fr

AUTORISATION DU SERVICE

ATHENA Services à Domicile est un Service Autonomie à Domicile (SAD) autorisé.

Le service intervient conformément à l'arrêté :

n°2022-10-25-R-0817

Le service est soumis au contrôle des autorités compétentes selon le territoire d'intervention concerné.

NOS COORDONNÉES & ORGANISATION

SIÈGE SOCIAL

ATHENA Services à Domicile

145 Route de Millery - 69700 MONTAGNY

SIRET : 813 425 444 00011 - Code APE : 8810A

Autorisation délivrée conformément au Code de l'Action Sociale et des Familles.

Présidente : **Aurore BORCA**

Coordinatrice : **Jalila BAHACHAME**

Agence - Métropole de Lyon (Saint-Priest)

117 Allée des Parcs - Ilena Parc - Bâtiment B4
69800 SAINT-PRIEST

Coordinatrice : **Mariem DYANI**

HORAIRES D'ACCUEIL

Accueil physique sur rendez-vous :

Du lundi au vendredi

9h00 - 13h00 / 14h00 - 17h00

Accueil téléphonique aux mêmes horaires.

En cas d'urgence liée à une intervention en cours, un dispositif d'astreinte est activé.

NOUS CONTACTER

Téléphone : 04.12.05.08.00

Email : planning.athena@gmail.com

Site internet : www.athena-services.fr

ACCUEIL DU PUBLIC

ATHENA Services à Domicile assure un accueil du public à l'**AGENCE DE SAINT-PRIEST** :

117 allée des Parcs, Ilena Parc, Bâtiment B4,
Saint Priest, 69800, France

Permanences d'accueil :

- Du lundi au vendredi de 09h00 à 12h30
et de 14h00 à 17h30

ATHENA Services à Domicile assure un accueil du public à l'**AGENCE DE MONTAGNY** :

145 Route de Millery 69700 MONTAGNY

Permanences d'accueil :

- Du lundi au vendredi de 09h00 à 12h30
et de 14h00 à 17h30

NOS PRESTATIONS

ATHENA Services à Domicile intervient exclusivement dans le champ de l'aide et de l'accompagnement à domicile.

Nos prestations sont adaptées à votre situation et organisées autour de trois grands axes.

▣ Aide aux actes essentiels de la vie quotidienne

Nous pouvons vous accompagner pour :

- L'aide au lever et au coucher
- L'aide à la toilette non médicalisée
- L'aide à l'habillage
- L'aide à la mobilité et aux déplacements au domicile
- L'aide à la prise des repas

Ces interventions visent à préserver votre autonomie tout en garantissant votre sécurité.

▣ Aide à la vie quotidienne

Nous intervenons également pour :

- L'entretien courant du logement
- L'entretien du linge
- Les courses et l'accompagnement aux achats
- La préparation des repas
- Une aide administrative simple (tri de courrier, démarches courantes)

Ces prestations contribuent au maintien d'un cadre de vie confortable et sécurisé.

▣ Maintien du lien social

Parce que le maintien à domicile ne se limite pas aux gestes du quotidien, nous favorisons :

- L'accompagnement aux rendez-vous
- Les promenades
- La stimulation cognitive et les échanges
- La prévention de l'isolement

Notre objectif est de préserver votre autonomie et votre qualité de vie.

IMPORTANT

Nous n'assurons pas d'actes de soins médicaux. Si un besoin de soins est identifié, nous vous orientons vers un professionnel de santé compétent, dans le respect de votre libre choix.

PROCESSUS D'ADMISSION

La mise en place de votre accompagnement se déroule en plusieurs étapes, afin de garantir une prise en charge adaptée à votre situation.

□ Premier contact

Un premier échange téléphonique ou en agence permet :

- De recueillir votre demande ;
- De vous informer sur nos prestations et nos modalités d'intervention ;
- De fixer un rendez-vous à domicile.



□ Évaluation à domicile

Une Responsable de Secteur se déplace gratuitement à votre domicile afin de :

- Évaluer vos besoins et vos attentes ;
- Identifier les éventuelles fragilités ;
- Vérifier l'adéquation entre votre situation et nos prestations ;
- Vous informer sur les aides financières possibles.

Cette évaluation est un moment d'échange et d'écoute.

□ Devis et contractualisation

À l'issue de l'évaluation :

- Un devis personnalisé et gratuit vous est remis ;
- En cas d'accord, un Document Individuel de Prise en Charge (DIPEC) est signé ;
- Les modalités des interventions (fréquence, horaires, tarif) sont précisées.

□ Élaboration du Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP)

Un **Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP)** est ensuite formalisé pour chaque bénéficiaire.

Il est :

- Co-construit avec vous ;
- Adapté à vos besoins ;
- Réévalué régulièrement.

□ Mise en place des interventions

L'intervenant est présenté et les prestations débutent selon le planning établi.

Un suivi régulier est assuré afin d'adapter l'accompagnement si nécessaire.

PROJET D'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ (PAP)

Chaque personne accompagnée bénéficie d'un **Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP)**.

Ce document est élaboré à la suite de l'évaluation réalisée à votre domicile. Il permet d'adapter les interventions à votre situation, à vos attentes et à votre mode de vie.

□ Le PAP est :

- **Co-construit avec vous**, et si vous le souhaitez avec votre aidant ou votre personne de confiance ;
- **Adapté à vos besoins et à vos capacités** ;
- Établi sur la base d'objectifs clairs et personnalisés ;
- **Réévalué au minimum une fois par an** ;
- Ajusté à tout moment en cas d'évolution de votre situation (hospitalisation, changement d'état de santé, modification de vos besoins).

□ Une logique de prévention intégrée

Le PAP ne se limite pas à l'organisation des prestations. Il intègre également une attention particulière à la prévention des risques, notamment :

- Les risques de chute ;
- L'isolement social ;
- La dénutrition ou la fragilité ;
- L'évolution de l'état de santé.

Nos intervenants sont sensibilisés au repérage des changements et nous assurons un suivi régulier afin d'adapter l'accompagnement si nécessaire.

ORIENTATION VERS LES SOINS

ATHENA Services à Domicile intervient exclusivement dans le champ de l'aide à domicile. Nous ne réalisons pas d'actes médicaux.

Cependant, lors de l'évaluation ou au cours des interventions, il peut arriver qu'un besoin de soins soit repéré (douleur inhabituelle, aggravation de l'état de santé, situation préoccupante...).

Dans ce cas :

- Nous vous en informons immédiatement ;
- Nous vous orientons vers un professionnel de santé



VOS DROITS

Conformément à la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, vous bénéficiez de droits fondamentaux dans le cadre de votre accompagnement.

Nous veillons à leur respect tout au long de nos interventions.

▣ Vous avez droit à :

- Une **prise en charge individualisée**, adaptée à vos besoins et à votre situation ;
- Une **information claire et compréhensible** sur nos prestations, nos tarifs et nos modalités d'intervention ;
- Le **respect de votre dignité, de votre intimité et de votre vie privée** ;
- Le **libre choix** de recourir à nos services ou d'y mettre fin ;
- La **participation à l'élaboration de votre Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP)** ;
- La **confidentialité des informations** vous concernant ;
- La possibilité de **renoncer ou modifier les prestations** dans les conditions prévues par le contrat.

▣ En cas de difficulté

Si vous rencontrez un problème ou souhaitez formuler une remarque :

- Vous pouvez nous contacter directement ;
- Votre demande sera étudiée avec attention ;
- En cas de litige non résolu, vous pouvez saisir un médiateur indépendant.

La **Charte des Droits et Libertés de la personne accueillie** est jointe en annexe du présent livret.

RÉCLAMATIONS

La qualité de votre accompagnement est au cœur de nos priorités. Si vous avez une remarque, une insatisfaction ou une difficulté, nous vous invitons à nous en faire part.

▣ Comment nous adresser une réclamation ?

Vous pouvez nous contacter :

- Par téléphone
 - Par courrier
 - Par email
 - Lors d'un rendez-vous avec la Responsable de Secteur
- Chaque réclamation est :
- Enregistrée,
 - Analyisée,

compétent (médecin traitant, infirmier, SSIAD, HAD...);

- Nous respectons strictement votre libre choix du praticien ;
- Nous assurons, avec votre accord, la coordination nécessaire pour faciliter la continuité de votre accompagnement.

Cette démarche est formalisée et tracée dans votre dossier afin de garantir la sécurité et la cohérence de votre parcours.

Le service peut également orienter les bénéficiaires vers les dispositifs existants sur le territoire afin de favoriser leur maintien à domicile et leur accès aux soins.

ATHENA Services à Domicile tient à disposition des bénéficiaires un annuaire territorial des professionnels et structures de soins du territoire (IDEL, SSIAD, HAD, DAC, structures médico-sociales et ressources territoriales).

SOUTIEN AUX AIDANTS

Nous savons que l'accompagnement d'un proche en perte d'autonomie peut être exigeant et parfois éprouvant.

Lors de l'évaluation initiale, nous identifions l'aidant principal et prenons en compte son rôle, son implication et ses éventuelles difficultés.

▣ Notre engagement auprès des aidants

Nous pouvons :

- Être à l'écoute de leurs besoins et de leurs préoccupations ;
- Repérer les signes d'épuisement ou de fragilité ;
- Adapter les interventions afin d'alléger leur charge quotidienne ;
- Informer et orienter vers des dispositifs de soutien ou de répit existants sur le territoire ;
- Faciliter la coordination avec les professionnels de santé ou les partenaires sociaux.

Avec l'accord de la personne accompagnée, nous favorisons un dialogue régulier entre l'aidant et nos équipes afin d'assurer un accompagnement cohérent et sécurisant.

- Traitée dans les meilleurs délais,
- Tracée dans votre dossier.

Un accusé de réception vous est transmis.

Si nécessaire, des mesures correctives peuvent être mises en place (ajustement des prestations, modification du PAP, changement d'intervenant, etc.).

□ En cas de litige

Si aucune solution amiable n'est trouvée, vous pouvez faire appel gratuitement à un médiateur de la consommation :

ANM Conso

Médiation - Règlement amiable des litiges

www.anm-conso.com

Vous conservez également la possibilité de saisir les juridictions compétentes.

Le bénéficiaire peut également contacter l'autorité de contrôle compétente :

- Métropole de Lyon – 20 rue du Lac – CS 33569 – 69505 Lyon Cedex 03
- ou
- Département du Rhône – 29-31 cours de la Liberté – 69483 Lyon Cedex 03

TARIFS

Les prestations d'aide et d'accompagnement à domicile sont facturées selon la grille tarifaire en vigueur.

- **Plein tarif ou prise en charge supérieure à 10 % : 33,55 € / heure**
- **Prise en charge supérieure à 0 % et inférieure à 10 % : 26,00 € / heure**
- **Prise en charge à 100 % (APA / PCH) : 25,58 € / heure**
- **Frais kilométriques : 0,60 € / km.** En cas de transport de personnes dans le véhicule de l'intervenant, des indemnités kilométriques sont mises en place. Ils permettent de couvrir l'indemnisation de l'intervenante

Ces tarifs sont exprimés en euros TTC.

□ Une tarification claire et responsable

Cette évolution tarifaire s'inscrit dans une démarche visant à :

- Garantir la pérennité de nos services ;
- Valoriser le travail et la professionnalisation de nos équipes ;
- Maintenir un accompagnement de qualité adapté aux besoins des bénéficiaires ;
- Assurer la continuité et la stabilité des interventions.

□ Transparence et équité

- Aucune majoration n'est appliquée les dimanches

et jours fériés, dans un souci de clarté et d'équité pour les bénéficiaires et leurs familles.

- Un devis **gratuit et personnalisé** est systématiquement établi avant toute mise en place de prestation.
- Toute modification des tarifs fait l'objet d'une information préalable.

□ Prises en charge possibles

Selon votre situation, les prestations peuvent être financées partiellement ou totalement par :

- L'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA)
- La Prestation de Compensation du Handicap (PCH)
- Certaines caisses de retraite ou organismes sociaux

Nous vous accompagnons dans vos démarches administratives si nécessaire.

AIDES FINANCIÈRES

Selon votre situation personnelle, vous pouvez bénéficier d'aides financières pour financer tout ou partie de nos prestations.

□ Principales aides possibles

- **Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) 10**

Destinée aux personnes âgées de 60 ans et plus en perte d'autonomie.

- **Prestation de Compensation du Handicap (PCH)**

Destinée aux personnes en situation de handicap.

- **Aides des caisses de retraite**

Certaines caisses peuvent accorder une participation pour l'aide à domicile.

- **Mutuelles ou assurances**

Certaines complémentaires santé proposent des aides ponctuelles (retour d'hospitalisation, convalescence...).

- **Crédit d'impôt**

Les prestations d'aide à domicile ouvrent droit, sous conditions, à un **crédit d'impôt égal à 50 % des sommes engagées**, conformément à la réglementation en vigueur.



□ Notre accompagnement

Nous pouvons :

- Vous informer sur les dispositifs existants ;
- Vous orienter vers les organismes compétents ;
- Vous aider à constituer certains dossiers administratifs ;
- Adapter les interventions en fonction des accords de prise en charge.

N'hésitez pas à nous solliciter pour toute question relative à votre situation.

PROTECTION DES DONNÉES

Dans le cadre de votre accompagnement, certaines informations vous concernant sont nécessaires à l'organisation et au suivi des prestations.

Ces informations sont enregistrées dans notre **Dossier Usager Informatisé (OGUST)**.

□ Sécurité et confidentialité

Nous nous engageons à :

- Collecter uniquement les données nécessaires à votre accompagnement ;
- Garantir la confidentialité des informations ;
- Sécuriser l'accès aux données ;
- Respecter les dispositions du **Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)**.

Les données ne sont accessibles qu'aux professionnels habilités dans le cadre de leurs missions.

VOS DROITS

Conformément à la réglementation en vigueur, vous disposez :

- D'un droit d'accès à vos données ;
- D'un droit de rectification ;
- D'un droit d'opposition dans les limites prévues par la loi ;
- D'un droit à la limitation du traitement.

Toute demande peut être adressée à la direction par courrier ou par email.

□ Conservation des données

Les données sont conservées pendant la durée strictement nécessaire au suivi de votre accompagnement et conformément aux obligations légales.

ENGAGEMENT QUALITÉ

La qualité de l'accompagnement constitue une priorité permanente pour ATHENA Services à Domicile.

Notre engagement repose sur des principes clairs et des actions concrètes.

□ Nous nous engageons à :

• Assurer la continuité et la fiabilité du service

- Organisation des plannings adaptée ;
- Anticipation des absences ;
- Remplacement en cas d'empêchement ;
- Permanence téléphonique pour les situations urgentes.

• Garantir un accompagnement personnalisé

- Évaluation initiale à domicile ;
- Élaboration d'un DIPEC et d'un Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP) ;
- Réévaluation régulière des besoins.

• Former et accompagner nos professionnels

- Plan de formation annuel ;
- Sensibilisation à la bientraitance ;
- Formation aux gestes et postures et à la prévention des risques ;
- Suivi régulier des pratiques professionnelles.

• Prévenir la maltraitance et promouvoir la bientraitance

- Procédure de signalement formalisée ;
- Sensibilisation des équipes ;
- Vigilance constante dans les situations à risque.

• Mettre en oeuvre une démarche d'amélioration continue

- Suivi d'indicateurs qualité ;
- Enquête annuelle de satisfaction ;
- Analyse des réclamations ;
- Plan d'actions correctives si nécessaire.

Notre objectif est de garantir un accompagnement sécurisant, respectueux et adapté à l'évolution de chaque situation.

ORGANISATION DES INTERVENTIONS ET TRAÇABILITÉ

Afin de garantir la qualité et la transparence de nos prestations, plusieurs outils sont mis en place.

□ Télépointage des interventions

Les heures d'intervention sont enregistrées grâce à un système de télégestion (DOMATEL).

L'intervenant valide :

- Son heure d'arrivée ;
- Son heure de départ.

Ce dispositif permet :

- D'assurer la traçabilité des interventions ;
- De sécuriser la facturation ;
- De garantir la transparence vis-à-vis des bénéficiaires

et des organismes financeurs.

En cas d'impossibilité technique, un relevé manuel peut être utilisé.

□ Relevés d'heures

- Dans le cas où le pointage ne soit pas possible, l'intervenant vous fera signer son relevé d'heures après chaque intervention. Le nombre de ces heures figurent sur votre facture mensuelle.

Vous pouvez demander toute précision auprès de votre Coordinatrice.

□ Cahier de liaison

Un cahier de liaison est mis en place au domicile pour les prestations régulières.

Il permet :

- La transmission d'informations entre les intervenants ;
- La communication avec la famille ou les aidants ;
- Le suivi des observations importantes ;
- Le repérage d'éventuelles évolutions de la situation.

Cet outil favorise la coordination et la continuité de votre accompagnement.

NOTRE PERSONNEL

La qualité de l'accompagnement repose sur la compétence et le professionnalisme de nos équipes.

□ Nos intervenants

Nos auxiliaires de vie et aides à domicile :

- Sont recrutés selon des critères stricts de compétence et de savoir-être ;
- Justifient d'une qualification ou d'une expérience adaptée ;
- Bénéficient d'un encadrement régulier par la Responsable de Secteur ;
- Sont sensibilisés à la bientraitance et à la prévention des risques ;
- Respectent une charte de déontologie (discrétion, respect, confidentialité).

Ils interviennent dans le respect :

- De votre intimité ;
- De vos habitudes de vie ;
- De vos choix personnels.

□ Encadrement

La Responsable de Secteur :

- Réalise les évaluations à domicile ;
- Élabore le DIPEC et le PAP ;
- Coordonne les interventions ;

- Assure le suivi qualité ;
- Reste votre interlocutrice privilégiée.

MOYENS ET ORGANISATION

Pour assurer un accompagnement fiable et sécurisé, nous disposons :

- De locaux accessibles et adaptés ;
- D'un système de télégestion (DOMATEL) ;
- D'un Dossier Usager Informatisé (OGUST) sécurisé ;
- De procédures formalisées ;
- D'un suivi qualité régulier.

Nous assurons la continuité de service en cas d'absence ou d'imprévu.



MODALITÉS ET MOYENS DE PAIEMENT

□ Facturation

Une facture mensuelle vous est adressée, détaillant :

- Les prestations réalisées ;
- Les heures effectuées ;
- Les éventuelles prises en charge.

Le règlement s'effectue à réception de la facture.

□ Moyens de paiement acceptés

- Prélèvement automatique
- Virement bancaire
- Chèque
- CESU préfinancé

(Les espèces ne donnent pas droit au crédit d'impôt.)

□ Avantage fiscal

Les prestations d'aide à domicile ouvrent droit, sous conditions, à un crédit d'impôt de 50 % des sommes engagées, conformément à la réglementation en vigueur.

MODALITÉS D'ARRÊT DES PRESTATIONS

Le bénéficiaire peut mettre fin aux prestations à tout moment.

❑ Résiliation à l'initiative du bénéficiaire

La résiliation peut être effectuée :

- Par courrier ;
- Par email.

Un préavis de **30 jours calendaires** est applicable, sauf situation particulière (hospitalisation, entrée en établissement, cas de force majeure).

❑ Suspension ou interruption des prestations

Dans certaines situations, ATHENA Services à Domicile peut être amenée à suspendre ou interrompre les prestations.

Cela peut notamment concerner :

• Défaut de paiement

En cas d'impayé persistant après relance écrite, les prestations peuvent être suspendues jusqu'à régularisation de la situation.

• Mise en danger ou comportement inapproprié

Les prestations peuvent être suspendues ou arrêtées en cas de :

- Comportement agressif ou violent envers les intervenants ou le personnel administratif ;
- Menaces, harcèlement ou propos injurieux ;
- Mise en danger du personnel ;

- Non-respect répété des règles essentielles de fonctionnement ;
- Situation compromettant la sécurité des professionnels.

Dans la mesure du possible :

- Un échange préalable est organisé ;
- Une solution amiable est recherchée ;
- Une notification écrite est transmise.

En cas de danger immédiat pour un professionnel, l'intervention peut être interrompue sans délai.

❑ Sécurité et responsabilité

La sécurité des bénéficiaires comme celle des intervenants constitue une priorité.

Toute situation présentant un risque grave pourra faire l'objet :

- D'un signalement aux autorités compétentes si nécessaire ;
- D'une interruption immédiate des interventions.



CONCLUSION

L'accompagnement à domicile repose sur la confiance, l'écoute et l'adaptation permanente aux besoins de chacun.

À travers ce livret, ATHENA Services à Domicile s'engage à garantir un service conforme aux exigences réglementaires, respectueux des droits des personnes accompagnées et fondé sur une démarche d'amélioration continue.

Nous mettons tout en oeuvre pour assurer un accompagnement sécurisé, personnalisé et humain, en lien avec les partenaires du territoire lorsque cela est nécessaire.

Nous vous remercions de votre confiance.

PRÉVENTION DE LA PERTE D'AUTONOMIE

ATHENA Services à Domicile participe activement à la prévention de la perte d'autonomie des personnes accompagnées.

Les professionnels du service sont attentifs :

- Aux risques de chute ;
- Aux situations d'isolement ;
- Aux signes de dénutrition ou de déshydratation ;
- Aux difficultés de mobilité ;
- Aux situations de fragilité.

Toute situation préoccupante fait l'objet d'une remontée auprès de la Responsable de secteur afin d'évaluer les mesures à mettre en oeuvre.

OFFRE DE SOINS DE PROXIMITÉ

ATHENA Services à Domicile ne réalise aucun acte médical ou paramédical.

Lorsque la situation le nécessite, le service peut orienter les bénéficiaires vers :

- Leur médecin traitant ;
- Un infirmier libéral ;
- Un SSIAD ;
- Une structure d'Hospitalisation À Domicile (HAD) ;
- Le Dispositif d'Appui à la Coordination (DAC).

Le libre choix du professionnel de santé est systématiquement respecté.

SOUTIEN AUX AIDANTS

ATHENA Services à Domicile reconnaît le rôle essentiel des proches aidants.

Le service peut informer et orienter les aidants vers les ressources du territoire afin de :

- Prévenir leur épuisement ;
- Faciliter l'accès aux droits ;
- Favoriser l'accès aux solutions de répit
- Améliorer la coordination autour de la personne accompagnée.

Le service peut notamment orienter les bénéficiaires et leurs aidants vers :

- Les Maisons de la Métropole de Lyon ;
- Le DAC Rhône Sud ;
- Les CCAS du territoire ;
- Les plateformes de répit ;

- France Alzheimer Rhône ;
- France Parkinson Rhône ;
- APF France Handicap.

PARTENAIRES DU TERRITOIRE

Afin de favoriser le maintien à domicile et la continuité des parcours, ATHENA Services à Domicile travaille en lien avec :

- Les Maisons de la Métropole de Lyon ;
- Les CCAS ;
- Le DAC Rhône Sud ;
- Les professionnels de santé ;
- Les structures HAD ;
- Les SSIAD ;
- Les associations de soutien aux aidants.

SIGNALEMENT DES SITUATIONS PRÉOCCUPANTES

Le service dispose d'une procédure de signalement permettant de traiter :

- Les situations de maltraitance ;
- Les événements indésirables ;
- Les informations préoccupantes ;
- Les situations de vulnérabilité.

Le service peut, lorsque la situation le justifie, solliciter les partenaires compétents, notamment la Cellule de Protection des Adultes Vulnérables (COPAV).

PRÉVENTION DE LA PERTE D'AUTONOMIE

ATHENA Services à Domicile participe à la prévention de la perte d'autonomie en assurant le repérage précoce :

- Des risques de chute ;
- De l'isolement social ;
- De la dénutrition ;
- Des troubles cognitifs ;
- Des situations d'épuisement des aidants.

Le service peut mobiliser les partenaires du territoire afin d'apporter une réponse adaptée.

ANNEXE I - ENGAGEMENT QUALITÉ DE LA DIRECTION

NOTRE CHARTE QUALITÉ

Nous développons une approche qualité qui vise à apporter le meilleur service dans le respect des besoins de nos bénéficiaires et dans le but d'améliorer le quotidien.

Nos engagements portent sur :

Le respect de la vie privée de nos bénéficiaires

Notre personnel est tenu d'avoir la plus grande discrétion concernant les bénéficiaires pour lesquels ils interviennent et de respecter la personne dans l'expression de ses libertés (religieuses, opinion, environnement, ...)

La personnalisation du service

Nous procédons à une évaluation systématique de vos besoins et organisons une présentation de l'intervenant à votre domicile.

La rapidité

Nous apportons une réponse systématique à toutes vos questions et réclamations sous 24 heures (jours ouvrés).

La qualité et le suivi de nos services

Nous attachons une importance particulière au recrutement de nos salariés en termes d'expérience, de qualification, d'écoute et d'attention. Nous veillons également à offrir à nos salariés des conditions de travail, notamment en termes d'horaires compatibles avec leur vie personnelle et familiale.

Nous effectuons des contrôles qualité lors de la mise en place de nouvelles prestations et régulièrement en évaluant votre satisfaction.

Enfin vos réclamations sont traitées selon un processus normalisé pour nous permettre de vous apporter rapidement des solutions satisfaisantes.

La direction de la structure s'engage à mettre en oeuvre tout ce qui sera nécessaire pour garantir une qualité de service constante et durable, pour assurer la satisfaction des usagers du service sur tous les sites de l'entité.

Pour cela, la Direction veillera à ce que soit respecté :

Les principes de déontologie qui passent par l'application des règles d'éthique par l'ensemble du personnel de la structure, décrits et transmis par les documents d'accueil à disposition des salariés, le livret d'accueil et autres informations éventuelles.

Les volontés des usagers, en leur proposant une prise en charge individualisée et adaptée à leurs besoins. Nous nous engageons à les informer de leurs droits et obligations pour leur permettre un choix libre et éclairé. Nous nous engageons à ne jamais leur proposer une offre de service abusive.

L'environnement légal et réglementaire d'une structure autorisée et agréée pour l'aide aux personnes fragilisées et/ou dépendantes.

Les règles de mise à disposition d'un personnel de confiance. Cela passe par le recrutement de salariés compétents en fonction de leur qualification mais aussi de leurs qualités humaines et relationnelles. La Direction s'engage à soutenir et à professionnaliser l'ensemble de son personnel.

L'avis des usagers, en tenant compte de leurs avis en réalisant des enquêtes de satisfaction.

Nous prendrons également en compte les réclamations et dysfonctionnements exprimés en essayant toujours de résoudre les difficultés relatées ou détectées, afin de répondre à la démarche d'amélioration constante de la qualité du service.

Notre engagement aujourd'hui est de **vous aider au mieux** dans toutes les tâches de la vie quotidienne et de tout mettre en oeuvre pour que la prestation à votre domicile se passe dans les meilleures conditions.

Le coordinateur a pour mission de s'assurer de votre entière satisfaction et de :

- contrôler la qualité des interventions.
- encadrer les intervenants et veiller à ce que chacun travaille en harmonie avec vous.
- adapter la nature de l'intervention en fonction de l'évolution des besoins.
- travailler à la mise en place d'une certification qualité de notre structure.

Article 1 : 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.

Article 2 : 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.

Article 3 : Droit à l'information

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement 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.

Article 4 : 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.

Article 5 : 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

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 20

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.

Article 6 : Droit à la renonciation

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander 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.

Article 7 : 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.

Article 8 : 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.

Article 9 : 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.

Article 10 : 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.

Article 11 : 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.

Article 12 : 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.

Article 13 : 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. Or 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.

Annexe III - NOTRE CHARTE DE DÉONTOLOGIE (remise au personnel)

1. Le personnel doit être ponctuel. En cas d'empêchement majeur, il est impératif de prévenir

ATHENA Services à Domicile par téléphone. En dehors des heures d'ouverture du bureau, l'intervenant doit informer directement le bénéficiaire de son absence et faire parvenir un mail à ATHÉNA Services à Domicile. Toute absence doit être justifiée dans les 48 heures auprès d'ATHÉNA Services à Domicile.

2. Le personnel doit faire preuve d'une discrétion totale vis-à-vis de la vie privée du bénéficiaire.

3. Le personnel s'engage à porter une tenue vestimentaire correcte et adaptée à l'exercice de la mission qui lui est confiée.

4. Le personnel s'engage à informer ATHENA Services à Domicile de tout problème rencontré pendant l'exercice de sa fonction qu'il soit d'ordre matériel ou relationnel.

5. Le personnel ne doit pas utiliser à ses propres fins le matériel du bénéficiaire, il s'interdit également d'emprunter de l'argent, ou tout autre objet ne lui appartenant pas.

6. Le personnel doit respecter le matériel qui lui est confié pour l'exercice de sa mission et informer le bénéficiaire et ATHÉNA Services à Domicile de tout dysfonctionnement ou casse dans les meilleurs délais. Il est également responsable des clés du domicile du bénéficiaire, il ne doit donc pas les confier à un tiers.

7. Il est strictement interdit à l'intervenant de recevoir, au domicile du bénéficiaire, des amis ou membres de la famille.

8. L'intervenant s'interdit toute délégation de pouvoir sur les avoirs, biens ou droits, toute donation, tout dépôt de fonds, bijoux ou valeurs du bénéficiaire ou d'un membre de sa famille.

9. L'intervenant doit s'abstenir de tout prosélytisme politique ou religieux. Il s'engage également à respecter les choix de vie du bénéficiaire, qu'il soit religieux, politique ou autre.

10. L'intervenant s'engage à ne pas démarcher les bénéficiaires d'ATHÉNA Services à Domicile.

Fait à MONTAGNY, le : NOM :

Prénom :

Signature précédée de la mention lu et approuvé

**RETROUVEZ
VOS AGENCES
PRÈS DE
CHEZ VOUS !**

