

Livret d'accueil

Service autonomie
à domicile - Aide

Optimhome Santé

Sommaire

PRÉSENTATION D'OPTIMHOME SANTÉ
ET DU CONSEIL D'ADMINISTRATION 1

INFORMATIONS PRATIQUES 2
NOTRE SECTEUR D'INTERVENTION 3

LES PRINCIPES ÉTHIQUES 4

INFORMATIONS GÉNÉRALES 6

1. Aide et accompagnement à domicile 8
2. Qui peut bénéficier de ce service ? 9
3. Pour les personnes de plus de 60 ans 10
4. Pour les personnes en situation de handicap 11
5. Votre facture 12

VOS DROITS

Le consentement du début à la fin de la prise en charge 14
L'information sur votre état de santé 14
Votre dossier de soins et/ou d'aide 15
Vie privée et la confidentialité des données vous concernant 16
La personne de confiance et la personne à prévenir 18
Focus sur le role de la personne de confiance 18
Volontés de fin de vie - Directives anticipées 20
La protection juridique des personnes vulnérables 20
Les insatisfactions et les réclamations 21
Charte des droits et libertés de la personne accueillie 22
Charte des droits et libertés de la personne âgée,
en situation de handicap ou de dépendance 24
La lutte contre la maltraitance des personnes âgées
et des personnes en situation de handicap 26

NUMÉROS UTILES 28

ANNEXES

- Les professionnels du domicile 30
- Les personnes qualifiées 34

Présentation d'Optimhome Santé et du Conseil d'Administration

PRÉSENTATION

Une équipe composée d'un médecin gériatre, d'un pharmacien et d'un directeur d'organisme de formations spécialisé dans la professionnalisation des auxiliaires de vie décide en septembre 2008 de créer une structure dédiée particulièrement à la prise en charge à domicile des personnes fragilisées.

En 2008, Optimhome Services 59 est créé sous la forme juridique d'une entreprise à but lucratif. Le 1er janvier 2024, Optimhome Services 59 est repris par le groupe Santélys et devient une association loi 1901 du nom d'Optimhome Santé.

Cette structure est un Service d' Aide A Domicile de forme prestataire.

LE 1ER JANVIER 2024, OPTIMHOME SERVICES 59 DEVIENT OPTIMHOME SANTÉ.
LE CONSEIL D'ADMINISTRATION D'OPTIMHOME SANTÉ EST PRÉSIDÉ PAR LE PROFESSEUR PIERRE FONTAINE.

Optimhome Santé exerce désormais ses activités sous le statut de Service Autonomie à Domicile (SAD), conformément à la réforme des autorisations SAD visant à renforcer la qualité de l'accompagnement à domicile des personnes âgées et/ou en situation de handicap.

Autorisation

Le Service d'Aide A Domicile est autorisé par le Conseil Départemental du Nord depuis le 1er janvier 2024.

Optimhome Services en septembre 2008.

Optimhome Santé, transfert d'autorisation au 1er janvier 2024

Agrément N°SAP / 24446495
Acte 2024-148 au 1er janvier 2024

DDETS Lille

Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités
Les Arcades de Flandre
70, rue Saint Sauveur
BP 30502 - 59022 Lille CEDEX
Téléphone : 03 20 96 48 60

Les assurances

Optimhome Santé souscrit à une assurance multirisques professionnelle
AXA N°4070 799904
et une assurance auto mission
Swiss Life N°0009581098

Informations pratiques

HORAIRES D'OUVERTURE DES LOCAUX

Les bureaux sont ouverts
du lundi au vendredi
de 8h à 12h30 et de 13h30 à 17h

HORAIRES D'INTERVENTION

Nos équipes interviennent selon vos besoins,
toute l'année, du lundi au dimanche,
de jour comme de nuit

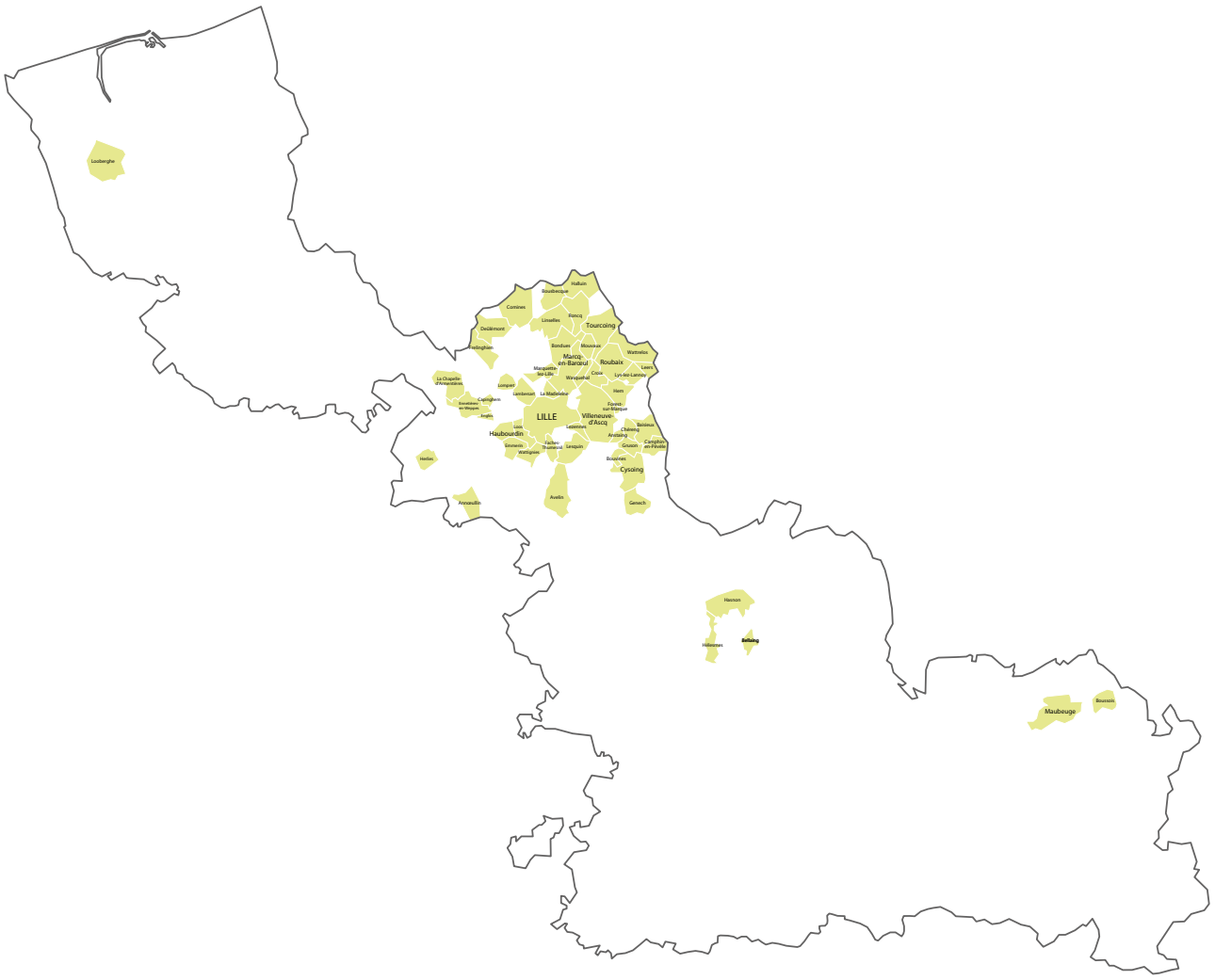
Numéro d'astreinte
06 09 63 45 19 - 7j/7 - 24h/24

COMMENT NOUS CONTACTER ?

03 20 76 11 28
contact@optimhomesante.fr
www.optimhomesante.fr
70 Avenue Jean-Baptiste Lebas
CS30373 - 59100 ROUBAIX



Notre Secteur d'Intervention



Annœulin
Anstaing
Avelin
Baisieux
Bellaing
Bondues
Bousbecque
Boussois
Bouvines
Camphin-en-Pévèle
Capinghem
Chereng
Comines
Croix
Emmerin
Englos
Ennetières-en-Weppes
Faches-Thumesnil
Forest-sur-Marque
Frelinghien
Genech
Gruson
Halluin
Hasnon
Haubourdin
Hellemmes
Hem
Herlies
La Chapelle d'Armentières
La Madeleine
Lambersart
Leers
Lesquin
Lezennes
Lille
Linselles
Lompret
Looberghe
Loos
Lys-les-Lannoy
Marcq-en-Barœul
Marquette-lez-Lille
Mouvaux
Roncq
Roubaix
Tourcoing
Villeneuve-d'Ascq
Wasquehal
Wattignies
Wattrelos

Les principes éthiques

Le domicile est le lieu privé qui abrite l'existence familiale et intime (de la personne aidée). Les services au domicile font coexister l'espace privé de l'usager et l'espace de travail de l'intervenant, ce qui est exceptionnel dans l'exercice d'une activité professionnelle. Intervenir à domicile n'est pas un acte anodin et demande respect, discrétion, réserve, délicatesse, et une relation de confiance afin d'éviter que l'intervention ne soit vécue comme une intrusion.

La déontologie du secteur affirme que l'usager est une personne, quels que soient sa situation, son état de santé physique ou psychique, son niveau d'intégration sociale, et érige en principes : une attitude générale de respect impliquant réserve et discrétion, pour tout membre d'Optimhome Santé et à tout moment de la prestation du service.

DÉONTOLOGIE

Elle se décline en prenant en compte tout l'éventail des droits de l'usager :

> Le respect du principe de laïcité, de neutralité et d'égalité de traitement
> Le respect de la personne, de ses droits fondamentaux
> Le respect de ses biens
> Le respect de son espace de vie privée, de son intimité, de son intégrité, de sa dignité
> Le respect de sa culture, de ses besoins, de sa religion, de ses opinions, de ses convictions, de son choix de vie et de son projet de vie quand il est formulé
> Le respect de la confidentialité des informations reçues
> Le libre accès aux informations contenues dans son dossier et la capacité de les modifier si besoin.

PROTECTION

Optimhome Santé est attentif aux problèmes de maltraitance, aux situations pouvant mettre en danger physique et/ou psychologique les personnes. Optimhome Santé veille à la prévention de ces situations, et réalise un signalement lorsque nécessaire selon des dispositions prévues et communiquées, auprès des organismes ou autorités ayant compétence pour recevoir ces informations.

Dans ce contexte, il organise :

> **Un roulement régulier de tous les intervenants** chez tous les usagers
> **Une formation à la bientraitance** (plan de formation)
> **Une remontée des informations** par le biais des réunions d'équipe et/ou transmissions
> **Un affichage du numéro d'appel national 3133 et une information dans le livret d'accueil remis à l'usager**

Chez Optimhome Santé, chaque intervention est adaptée à vos besoins et à votre situation. Nous évaluons régulièrement vos attentes afin d'ajuster nos prestations si nécessaire. Lorsque cela est utile, nous coordonnons notre action avec d'autres professionnels pour vous garantir un accompagnement cohérent et de qualité. Nous nous engageons à agir en toute transparence et à proposer uniquement les services répondant à vos besoins réels.

ACCOMPAGNEMENT

Une relation triangulaire qui protège l'usager et l'intervenant. Votre accompagnement repose sur une relation entre vous (et vos proches si vous le souhaitez), l'intervenant à domicile et votre référent Optimhome Santé. Cette organisation garantit un suivi de qualité, une communication claire et le respect de vos besoins.

Le caractère triangulaire de cette relation assure plusieurs fonctions :

> **Une fonction de protection de l'usager, par le référent face à d'éventuelles pratiques abusives ou non satisfaisantes**
> **Une fonction de protection de l'intervenant, en l'aidant à distinguer une relation professionnelle d'une relation interpersonnelle, à maintenir une juste distance professionnelle et à éviter autant une relation excessivement centrée sur l'affectivité qu'une relation trop indifférente, excessivement centrée sur la technicité.**
> **Une fonction de protection de l'intervenant et de l'usager vis-à-vis du harcèlement ou de discrimination.**



Le référent (responsable de secteur) veille à la bonne réalisation du service dans le respect des règles professionnelles et déontologiques (respect et application des principes éthiques précédemment cités).

Informations générales

DÈS VOTRE PREMIER CONTACT

Le responsable de secteur sera votre référent. Il a pour mission :

> De vous informer des modalités d'intervention d'Optimhome Santé
> De se déplacer à votre domicile afin d'évaluer votre demande et définir le cadre de l'intervention
> De vous aider à définir vos besoins, de répondre à vos attentes dans le respect des missions du service
> De vous proposer les financements possibles
> De constituer votre dossier
> De vous expliquer le classeur de liaison
> D'assurer la coordination avec tous les intervenants
> De vous rencontrer à votre domicile ou dans nos locaux, sur rendez vous, pendant les heures d'ouverture
> De répondre à vos questions, recevoir vos doléances et y proposer une solution
> De modifier et adapter la nature de l'intervention en cas de besoin
> De procéder à une visite annuelle d'évaluation.

LA PREMIÈRE INTERVENTION



Le référent vous présentera le **classeur de liaison**.
Il s'agit d'un outil de travail réservé uniquement à l'usage des intervenants d'Optimhome Santé ainsi qu'au corps médical et paramédical intervenant à votre domicile.
Ce classeur de liaison est un outil d'information et de transmission pour vous-même et votre entourage.

Ce classeur permet :

> De créer une coordination entre les différents intervenants
> D'organiser le travail en fonction de vos besoins
> De signaler une modification de votre prise en charge
> De réaliser des actes efficaces, sécurisés et d'assurer une continuité entre les différents professionnels.

LA CONTINUITÉ DE L'AIDE

En dehors des heures d'ouverture d'Optimhome Santé, une astreinte est organisée conformément au décret n°2004-613 du 25 juin 2004 et à l'arrêté du 24 novembre 2005, critères 10, 22 et 23.

En dehors des heures d'ouverture, pour toute urgence, vous pouvez nous joindre au **06 09 63 45 19.**

Un SAD c'est quoi ?



Un Service Autonomie à Domicile (SAD) Aide est une **structure qui assure une prise en charge et un accompagnement des personnes en perte d'autonomie dans l'accompagnement des actes de la vie quotidienne. Le SAD garantit une continuité d'accompagnement en coordonnant les interventions des aides à domicile.**

1. Aide et accompagnement à domicile

Le Service d'Autonomie à Domicile met à votre disposition du personnel salarié d'Optimhome Santé.
Cette équipe est constituée :

> d'auxiliaires de vie
> d'employés à domicile
> d'agents à domicile

Ces aides à domicile bénéficient d'un contrat de travail régi par le Code du Travail et par la Convention Collective du 21 mai 2010.

Avantages et inconvénients du mode d'intervention prestataire

> Vous n'avez **aucune démarche administrative** liée à l'emploi à réaliser
> Vous ne recevez qu'**une seule facture**
> **Vous êtes bénéficiaire d'un service,** vous n'avez pas la responsabilité qui incombe à l'employeur.

> Le bénéficiaire ne choisit pas son intervenant
> Il n'y a pas la possibilité d'imposer les horaires des interventions.

2. Qui peut bénéficier de ce service ?

Toute personne, quels que soient son âge et sa situation

Notre service peut intervenir chez des personnes bénéficiant d'heures financées, à savoir :

> Les bénéficiaires de la PCH (Prestation de Compensation du Handicap), financée par le Conseil Départemental.

> Les bénéficiaires de l'APA (Allocation Personnalisée pour l'Autonomie), financée par le Conseil Départemental.

> Les bénéficiaires d'heures financées par la MSA (Mutualité Sociale Agricole)

> Les personnes en situation de handicap bénéficiant de l'ACTP (Allocation Compensatrice Tierce Personne), financée par le Conseil Départemental

> Dans le cadre d'heures payées avec des CESU (Chèque Emploi Service Universel)



3. Pour les personnes de plus de 60 ans

J'ai plus de 60 ans et je ne suis plus capable de réaliser certains actes de la vie quotidienne (toilette, habillage, repas, ménage...).

SOLUTION 1

La Caisse de retraite

Les prises en charge peuvent être différentes d'une caisse de retraite à l'autre. **La visite d'un responsable de secteur à votre domicile s'impose donc afin de vous renseigner précisément.**

Il réalisera une évaluation de vos besoins. Il constituera un dossier qui sera transmis à votre caisse de retraite qui pourra, après examen de votre dossier, vous accorder la prise en charge d'un nombre d'heures mensuel.

SOLUTION 2

L'A.P.A

Dans le cas d'une perte d'autonomie plus importante, **un dossier d'Aide Personnalisée à l'Autonomie sera à retirer dans votre mairie ou au CCAS.** Une fois complété, il doit être remis à votre mairie qui le transmettra au Conseil Départemental. Une équipe médico-sociale se rendra à votre domicile pour évaluer votre degré de dépendance et vous accordera (ou non) un nombre d'heures d'aide à domicile. Cet accord stipulera si l'aide doit être axée sur des heures de ménage ou de l'aide à la personne (repas, toilette, habillage).

Suivant vos ressources, une participation horaire peut vous être demandée.

4. Pour les personnes en situation de handicap

Vous êtes en situation de handicap, vous êtes bénéficiaire de la PCH (Prestation de Compensation du Handicap), financée par le Conseil Départemental, ou d'une autre allocation ou prestation.

Notre service peut intervenir à votre domicile pour tous les actes de la vie quotidienne

Nous nous engageons à réaliser :

> Une évaluation complète de vos besoins
> Des prestations adaptées à votre projet de vie
> Un planning avec des intervenants qualifiés et formés aux situations de handicap
> Un suivi régulier des prestations
> Des temps d'échanges.

L'AIDE À L'HYGIÈNE

Elle comprend l'aide au lever, au coucher, aux changes et à la toilette. Ces tâches sont réalisées par des aides à domicile ayant reçu une formation adaptée.

L'AIDE AUX REPAS

Les repas sont confectionnés en respectant vos goûts et votre régime alimentaire. Nous pouvons aussi vous aider à la prise de vos repas.

L'AIDE À LA VIE QUOTIDIENNE

Nous vous accompagnons pour vos promenades, pour faire vos courses et pour tous vos déplacements médicaux et administratifs.

LES TRAVAUX MÉNAGERS

Les intervenants effectuent le ménage, le repassage... à votre domicile.

Toute demande de prestation fera l'objet d'un devis gratuit

5. Votre facture

BÉNÉFICIAIRE DE L'A.P.A. ET DE LA P.C.H

Pour les personnes aidées dans le cadre de l'APA ou de la PCH, une participation peut être demandée par le Conseil Départemental.

Celle-ci est calculée en fonction :

> De vos **revenus**
> De votre **situation familiale**
> De la **proximité de vos enfants**

Cette participation vous sera facturée par nos services pour le compte du Conseil Départemental.

BÉNÉFICIAIRE D'HEURES ACCORDÉES PAR UNE CAISSE DE RETRAITE

Une participation basée sur vos revenus vous sera demandée par votre caisse de retraite, qui charge Optimhome Santé de procéder à son recouvrement.
Le barème figure dans le bulletin qui vous est adressé régulièrement par votre caisse de retraite (exemple : Bulletin « Présence » pour la CARSAT).



La facture mensuelle

Chaque mois, une facture vous sera adressée par nos services. Ce document reprendra le nom de l'organisme financeur, le nom et le nombre d'heures effectuées par chaque intervenant à votre domicile, le montant de votre participation horaire et le net à payer.

Le règlement se fera par prélèvement automatique sur votre compte bancaire vers le 15 du mois qui suivra cette facturation.

Tous les ans, une attestation fiscale vous sera envoyée.



Vos droits

LE CONSENTEMENT DU DÉBUT À LA FIN DE LA PRISE EN CHARGE

Votre consentement est nécessaire **du début à la fin de votre accompagnement,** qu'il s'agisse d'actes de soins ou d'aide à domicile. Votre accord oral est également recherché avant tout acte d'aide ou de soin. Vous pouvez refuser un soin.

Que se passe-t-il dans ce cas ?

Le refus sera inscrit dans votre classeur de liaison et une information sera faite auprès des professionnels concernés (responsable de secteur, infirmier de coordination).
Un échange vous sera proposé afin de vous expliquer les conséquences et les risques de votre décision.

Si vous êtes sous mesure de protection de tutelle, le consentement du ou des représentant(s) légal (aux) sera systématiquement recueilli.

L'INFORMATION SUR VOTRE ÉTAT DE SANTÉ

Votre médecin est responsable des informations médicales vous concernant (pathologie, diagnostic, évolution, traitements, évaluation bénéfices/risques...).

Dans un SAD Aide d'Optimhome Santé :

> les professionnels de l'aide à domicile vous expliquent les modalités de leur intervention, les objectifs, les règles de sécurité et d'autonomie.



Comment faire la demande d'accès à votre dossier de soins et/ou d'aide ?

Vous devez adresser une demande écrite à la Direction, accompagnée d'une photocopie de votre carte d'identité ou de votre passeport. Un formulaire est disponible auprès du secrétariat ou de l'équipe pour vous aider dans cette démarche.

Vous avez le choix entre deux possibilités :

1. *Par consultation dans les locaux d'Optimhome Santé.*
   Dans ce cas, un membre de notre équipe peut vous accompagner afin de vous aider à comprendre les éléments contenus dans celui-ci. Des copies pourront vous être remises sur demande.
2. *Par envoi de copies du dossier.*
   Vous pouvez recevoir une copie de votre dossier par courrier recommandé avec accusé de réception (les frais d'envoi sont à votre charge).

À défaut de précision, la consultation se fera sur place. Les informations vous seront communiquées au plus tard dans les 10 jours suivant la date de réception de votre demande, ou dans les 2 mois pour les informations médicales de plus de 5 ans.

VOTRE DOSSIER D'AIDE

Un dossier d'aide comportant toutes les informations concernant votre prise en charge est constitué au sein d'Optimhome Santé.

Vous pouvez accéder aux informations contenues dans ce dossier.

Vos ayants-droit (sauf avis contraire de votre part et uniquement dans les cas prévus par la loi), le ou les représentant(s) légal(aux) peuvent également y accéder.

VIE PRIVÉE ET CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES VOUS CONCERNANT

Dans le cadre de la mise en œuvre de votre Document Individuel de Prise En Charge (DIPEC), certaines informations sont recueillies par les professionnels.

Ces informations peuvent être :

> administratives (identité, coordonnées, situation administrative)
> en lien avec votre accompagnement (suivi de la perte d'autonomie, suivi du plan d'aide et d'accompagnement).

Des photographies médicales peuvent également être réalisées (par exemple de plaies) si cela est nécessaire pour assurer le suivi de votre prise en charge.

Ces informations sont enregistrées dans un système informatique sécurisé afin :

> d'assurer la continuité de l'aide
> de permettre le suivi de votre prise en charge.



Protection des données



Optimhome Santé veille à la sécurité et à la confidentialité de vos informations ainsi qu'à leur conservation conformément aux durées légales en vigueur.

Vos données peuvent être partagées uniquement entre les professionnels participant à votre prise en soins, aux destinataires et aux sous-traitants agréés (gestion de données, services techniques), sauf opposition de votre part. L'ensemble des professionnels, y compris les stagiaires, sont tenus **au respect de la vie privée, à la discrétion professionnelle, au secret professionnel.**

Accès aux données

Vous bénéficiez, pour motifs légitimes, et sauf obligation légale, d'un droit d'information, d'accès, de rectification, d'effacement et à la limitation des données vous concernant.

Vous pouvez retirer votre consentement au traitement de vos données à tout moment. Dans ce cas, la prise en charge s'arrêtera, le traitement étant nécessaire à l'exécution du contrat de prise en charge. Cela n'affecte pas la légalité du traitement antérieur.

Légalité du traitement et durée de conservation

Vos données sont traitées pour gérer votre prise en soin (base légale : exécution du contrat de prise en charge). Elles sont conservées pendant la durée de votre prise en soin, puis 20 ans maximum, sauf obligation légale plus longue.

Comment accéder à vos données ?

En vous rapprochant du délégué à la protection des données Santélys par mail : **dpo@santelys.fr** ou par courrier :
Optimhome Santé / à l'attention du DPO
70 avenue Jean-Baptiste Lebas
59100 ROUBAIX

Le cas échéant en contactant la Commission Nationale de l'Informatiques et des Libertés (CNIL) par l'intermédiaire de leur formulaire de contact ou par courrier :
3 Place de Fontenoy - TSA 80715
75334 PARIS CEDEX 07

Pour votre information

Le traitement de vos données est réalisé dans le respect de la loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée) et de la loi relative à la protection des données personnelles (loi n° 2018-493 du 20 juin 2018). La CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés) et le délégué à la protection des données d'Optimhome Santé veillent au respect de ces obligations légales.

Nos paroles et notre image nous appartiennent

En cas de vidéo surveillance, d'enregistrement ou toute autre captation d'image ou de son durant votre prise en charge, le personnel qui intervient chez vous vous demandera de masquer ou de couper le dispositif durant l'intervention.

LA PERSONNE DE CONFIANCE ET LA PERSONNE À PRÉVENIR

Durant votre prise en charge, vous pouvez désigner une personne de confiance et une personne à prévenir.

Qui sont-elles ?

LA PERSONNE DE CONFIANCE

La personne de confiance intervient dans l'accompagnement au sein d'un service ou d'un établissement médico-social (aide à domicile, EHPAD, résidence autonomie, accompagnement social...).

Elle peut accompagner dans les démarches, aider à comprendre les droits et soutenir lors des échanges avec la structure.

Lire le flyer d'information relatif à la personne de confiance >>>

LA PERSONNE À PRÉVENIR

La personne à prévenir est alertée en cas d'aggravation de votre état de santé, pour vous soutenir et vous accompagner.

Elle ne sera pas destinataire des informations médicales vous concernant, sauf volonté de votre part.

La désignation de la personne de confiance, ainsi que ses missions, sont encadrées par l'article L 311-5-2 du Code de l'Action Sociale et des Familles qui renvoie à l'article L 1111-6 du Code de la Santé publique.

La désignation doit se faire par écrit. Vous pouvez changer d'avis à tout moment. Vous pouvez soit annuler votre désignation soit remplacer la désignation d'une personne par une autre.

Notre équipe est là pour vous aider dans la démarche de sa désignation.



VOLONTÉS DE FIN DE VIE ET DIRECTIVES ANTICIPÉES



En complément de la personne de confiance, ou si vous n'avez pas désigné de personne de confiance, la loi vous permet d'exprimer votre volonté pour le cas où vous seriez, un jour, dans l'incapacité de l'exprimer. **Il s'agit des directives anticipées.**

Ces directives permettent d'indiquer vos volontés concernant : la poursuite des traitements, leur limitation, leur arrêt ou le refus de certains actes médicaux.

Toute personne majeure peut rédiger ses directives anticipées, sur un formulaire ou sur papier libre. Celles-ci s'imposent au médecin, sauf dans certaines situations exceptionnelles prévues par la loi.

Modification des directives

Les directives anticipées peuvent être modifiées ou annulées à tout moment, par tout moyen.

Qui est informé ?

Il est conseillé d'informer votre médecin, votre personne de confiance, vos proches ou l'équipe soignante afin que ces directives puissent être connues et respectées.

Optimhome Santé et/ou votre médecin peuvent recueillir ces directives et les transmettre aux professionnels participant à votre prise en soin.

Un formulaire est disponible pour vous aider à les rédiger. Vous pouvez vous rapprocher de votre médecin ou de l'équipe professionnelle.

LA PROTECTION JURIDIQUE DES PERSONNES VULNÉRABLES

Il est possible de sauvegarder les intérêts d'une personne qui ne sait plus se protéger (altération des facultés mentales) et gérer ses biens par la mise en place d'une mesure légale de protection (curatelle, tutelle, sauvegarde de justice...). **Le service social de Santélys est à votre disposition pour tout renseignement et explication.**

Si vous estimez être victime d'un comportement anormal ou maltraitant, les services social et juridique peuvent vous aider à vous protéger.

Vous pouvez également contacter :

> **L'ARS Hauts-de-France**
03 62 72 77 77
ars-hdf-signal@ars-sante.fr

> **Allo enfance en danger**
119
www.allo119.gouv.fr

> **Solidarité femme en danger**
3919
www.solidaritefemme.org

> **Le dispositif national de prévention et de lutte contre les maltraitances**
3133
www.3133.gouv.fr

LES INSATISFACTIONS ET LES RÉCLAMATIONS

En cas d'insatisfaction ou de problème, vous avez la possibilité de vous adresser directement au personnel d'encadrement en contactant Optimhome Santé.

Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous avez la possibilité d'adresser un courrier à la Direction. Celle-ci fera le lien avec la Commission Des Usagers (CDU) des services médico-sociaux.

Les remarques, suggestions et réclamations des usagers sont prises en compte dans une démarche d'amélioration continue de la qualité des services proposés.

Des personnes qualifiées sont également à votre disposition afin de vous aider à faire valoir vos droits. Ces personnes, extérieures à Optimhome Santé, remontent vos difficultés aux autorités de contrôle des établissements médico-sociaux et peuvent être amenées à suggérer des mesures d'amélioration. La liste des personnes qualifiées est disponible dans la pochette d'accueil.

Qu'est-ce que la CDU ?
La Commission Des Usagers (CDU) est une instance de participation et de représentation des usagers commune aux différentes activités médico-sociales du groupe Santélys.
Elle a pour principale mission de veiller au respect des droits des usagers et de faciliter leurs démarches afin qu'ils puissent exprimer leurs difficultés.

Comment la contacter ?
Vous pouvez prendre contact directement avec Optimhome Santé qui vous mettra en relation.

Charte des droits et libertés de la personne accueillie

ART 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.

ART 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.

ART 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 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.

ART 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.

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.

ART 5. 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.

ART 6. 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.

ART 7. 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.

ART 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. À 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.

ART 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.

ART 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.

ART 11. 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.

ART 12. 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.

Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance

Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.

1. Choix de vie

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

2. Cadre de vie

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.

3. Vie sociale et culturelle

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

4. Présence et rôle des proches

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

5. Patrimoine et revenus

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

6. Valorisation de l'activité

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

7. Liberté d'expression et liberté de conscience

Toute personne âgée, en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

8. Préservation de l'autonomie

La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps

Toute personne âgée, en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

10. Qualification des intervenants

Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

11. Respect de la fin de vie

Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance en fin de vie et à sa famille.

12. La recherche : une priorité et un devoir

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

13. Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

14. L'information

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.

La lutte contre la maltraitance des personnes âgées et des personnes en situation de handicap

Qui peut appeler le 3133 ?

Le 3133 peut être composé par tous. Il est ouvert à toute personne victime ou témoin d'une situation de maltraitance :

> une personne âgée
> une personne majeure en situation de handicap
> une personne majeure en situation de précarité
> un proche, un aidant ou toute personne témoin ou inquiète pour une personne vulnérable.

Qu'est-ce qu'une situation de vulnérabilité ?

Une personne se sent ou est en situation de vulnérabilité lorsqu'elle se trouve en difficulté voire dans l'impossibilité de se défendre ou de faire cesser une maltraitance à son égard ou de faire valoir ses droits du fait de son état de santé, d'une situation de handicap, d'un environnement inadapté ou violent, d'une situation de précarité ou d'une relation d'emprise.

Appeler le 3133 permet de bénéficier d'une écoute professionnelle, d'un accompagnement personnalisé et d'une orientation vers une réponse adaptée à votre situation. Ce numéro est à votre disposition même en cas de doute.

Il participe au repérage des maltraitances afin d'y apporter des solutions au plus tôt.



3133
LE NUMÉRO CONTRE
LES MALTRAITANCES

Numéro gratuit et accessible
7j/7 de 9h à 20h



NUMÉROS UTILES



SAMU **15**
Pompiers **18**
Police **17**

→ **112**
depuis un téléphone portable



Médecin de garde **03 20 33 20 33**



Pharmacie de garde **3237**



SOS Mains **03 20 55 30 80**

AGENCE RÉGIONALE DE LA SANTÉ
Bâtiment Onix A
556 avenue Willy Brandt
59777 Euralille
das.signalement@pasdecalais.fr — **0 809 40 30 32**

CONSEIL DÉPARTEMENTAL DU NORD
51 rue Gustave Delory
59047 Lille Cedex — **03 59 73 59 59**

PAS-DE-CALAIS ALZHEIMER
contact59@francealzheimer.org — **03 27 80 65 08**

NUMÉRO CONTRE LES MALTRAITANCES — **3133**
Gratuit et accessible 7j/7 de 9h à 20h

CENTRE ANTI POISON — **0 800 59 59 59**

DÉPANNAGE ÉNEDIS — **09 72 67 50 59**

DÉPANNAGE GAZ — **0 800 47 33 33**

OPTIMHOME SANTÉ — **03 20 76 11 28**

Astreinte en dehors des
horaires d'ouverture des bureaux — **06 09 63 45 19**

ANNEXES

Les professionnels du domicile

LES RESPONSABLES DE SECTEUR

À votre demande, ils se rendent à votre domicile pour **étudier votre situation, évaluer votre autonomie et vous faire connaître l'aide à laquelle vous êtes susceptible d'avoir droit** suivant votre situation. Le service s'engage à ne jamais proposer une offre de service abusive.

Les responsables de secteur mettent en place des prestations d'aides pour répondre à vos besoins. Ils s'occupent du suivi de votre dossier, ils coordonnent les missions d'aides et organisent la planification des interventions.

LEURS MISSIONS

Vous rencontrer (ou l'un de vos proches) sur rendez-vous, à domicile ou dans nos locaux.

Gérer les conditions d'intervention de notre service :

> En vous soumettant un devis et un DIPEC (Document Individuel de Prise En Charge)

> En mettant en place le classeur de liaison qui est un outil de coordination

> En proposant, si possible, des aménagements à votre planning

> En modifiant la nature des interventions

> En vous orientant vers d'autres services qui pourront répondre à vos besoins

> En organisant les remplacements quand les intervenants sont absents (congés, maladie...)

> En assurant une continuité de service en dehors de l'ouverture des bureaux





LES INTERVENANTS : L'AGENT À DOMICILE

Ce que **peut faire** votre intervenant(e)

Accompagnement dans les actes de la vie quotidienne au domicile

> Entretien courant du logement : aspirateur, dépoussiérage des meubles, nettoyage des sols, des sanitaires, de la cuisine, petits rangements

> Entretien du linge

> Aide à la préparation des repas

> Entretien des vitres accessibles et sans danger

Accompagnement dans les activités de la vie quotidienne

> Autour du domicile (courses, promenade...)

> À l'extérieur (rdv, sorties...)

> Assistance à la personne pour des démarches administratives simples

Communication et transmission d'informations

> Relais entre l'usager, la famille et l'association

> Relais avec les autres services de la structure

> Relais avec les autres professionnels

> Suivi des interventions (classeur de liaison)

Ce que **ne doit pas faire** votre intervenant(e)

Tout ce qui relève de la compétence du corps médical ou paramédical (médecin, infirmier, aide-soignant, pédicure...)

> Effectuer des soins nécessitant la possession d'un diplôme spécifique

> Assurer la toilette d'une personne dépendante

Gros travaux domestiques ou présentant un danger potentiel

> Retourner les matelas

> Déplacer les meubles ou les gros appareils électroménagers

> Décaper les parquets et lessiver les moquettes

> Nettoyer votre cave, votre grenier ou lessiver vos plafonds et murs

> Effectuer de grandes lessives sans matériel adéquat (machine à laver)

> Laver des draps dans la baignoire, faire des lessives complètes à la main

> Utiliser son véhicule personnel et assurer votre transport sans dédommagement et sans assurance appropriée

> Retirer de l'argent sur votre compte, même avec votre autorisation

> Utiliser une procuration même avec votre autorisation

LES INTERVENANTS : L'EMPLOYÉ(E) À DOMICILE

Ce que **peut faire** votre intervenant(e)

Accompagnement pour les activités de la vie quotidienne en fonction du plan d'aide

> Entretien courant du logement : aspirateur, dépoussiérage des meubles, nettoyage des sols, des sanitaires, de la cuisine, petits rangements

> Vaisselle courante

> Entretien des vitres accessibles et sans danger

> Courses de proximité et entretien du lit

> Entretien du linge : lavage (gros linge en machine), repassage

Accompagnement pour les actes essentiels de la vie

> Aide à la toilette et à l'habillage

> Préparation des repas et aide à la prise des repas

> Aide à la mobilité

Accompagnement pour les activités de la vie sociale et relationnelle

> Activités de loisirs

> Démarches administratives

Communication et transmission d'informations

> Relais entre l'usager, la famille et l'association

> Relais et coordination avec les autres services de la structure

> Relais et coordination avec les autres professionnels

> Suivi des interventions (classeur de liaison)

Ce que **ne doit pas faire** votre intervenant(e)

Tout ce qui relève de la compétence du corps médical ou paramédical (médecin, infirmier, aide-soignant, pédicure...)

> Effectuer des soins nécessitant la possession d'un diplôme spécifique

> Assurer la toilette d'une personne dépendante

Gros travaux domestiques ou présentant un danger potentiel

> Retourner les matelas

> Déplacer les meubles ou les gros appareils électroménagers

> Décaper les parquets et lessiver les moquettes

> Nettoyer votre cave, votre grenier ou lessiver vos plafonds et murs

> Effectuer de grandes lessives sans matériel adéquat (machine à laver)

> Laver des draps dans la baignoire, faire des lessives complètes à la main

> Utiliser son véhicule personnel et assurer votre transport sans dédommagement et sans assurance appropriée

> Retirer de l'argent sur votre compte même avec votre autorisation

> Utiliser une procuration même avec votre autorisation

LES INTERVENANTS : L'AUXILIAIRE DE VIE SOCIALE

Ce que **peut faire** votre intervenant(e)

Accompagnement dans les actes de la vie quotidienne au domicile

> Aide à la toilette, à l'habillage, au déshabillage, aux changes
> Aide au lever, au coucher
> Transferts, déplacements intérieurs
> Entretien du logement
> Entretien du linge
> Aide à la préparation des repas et à la prise des repas

Accompagnement dans les activités de la vie quotidienne

> Aide à l'aménagement de l'espace dans un but de confort et de sécurité
> Autour du domicile (courses, promenade ...)
> À l'extérieur (rdv, sortie...)
> Assistance à la personne pour des démarches administratives simples

Soutien moral et lien social

Établissement d'un lien de confiance dans le respect du droit des personnes, accompagnement dans les activités de loisir et de la vie sociale

Communication et transmission d'informations

> Relais entre l'usager, la famille et l'association
> Relais et coordination avec les autres services de la structure
> Relais et coordination avec les autres professionnels
> Suivi des interventions (classeur de liaison)

Ce que **ne doit pas faire** votre intervenant(e)

Tout ce qui relève de la compétence du corps médical ou paramédical (médecin, infirmier, aide-soignant, pédicure...)

> Effectuer des soins nécessitant la possession d'un diplôme spécifique
> Assurer la toilette d'une personne dépendante

Gros travaux domestiques ou présentant un danger potentiel

> Retourner les matelas
> Déplacer les meubles ou les gros appareils électroménagers
> Décaper les parquets et lessiver les moquettes
> Nettoyer votre cave, votre grenier ou lessiver vos plafonds et murs
> Effectuer de grandes lessives sans matériel adéquat (machine à laver)
> Laver des draps dans la baignoire, faire des lessives complètes à la main
> Utiliser son véhicule personnel et assurer votre transport sans dédommagement et sans assurance appropriée
> Retirer de l'argent sur votre compte même avec votre autorisation
> Utiliser une procuration même avec votre autorisation

Les personnes qualifiées

Vous êtes en désaccord avec la structure sociale ou médico-sociale qui vous accompagne ?

La personne qualifiée informe et aide les usagers à faire valoir leurs droits, sollicite et signale aux autorités les difficultés ou éventuels situations de maltraitance et assure un véritable rôle de médiation entre l'usager le service.

La liste des personnes qualifiées par département est établie conjointement par l'ARS, la préfecture de région et le Conseil départemental.

Les missions des personnes qualifiées

Toute personne prise en charge par un établissement ou un service médico-social (ou son représentant légal) peut faire appel à une personne qualifiée en vue de l'aider à faire valoir ses droits :

- le respect de la dignité, de l'intégrité, de la vie privée, de l'intimité, et de la sécurité de l'usager
- le libre choix entre les prestations (accompagnement à domicile ou en établissement)
- la prise en charge ou l'accompagnement individualisé et de qualité, respectant un consentement éclairé
- la confidentialité des données concernant l'usager
- l'accès à l'information
- l'information sur les droits fondamentaux, les protections particulières légales et contractuelles et les recours dont l'usager bénéficie
- la participation directe de l'usager ou avec l'aide de son représentant légal au projet d'accueil et d'accompagnement.

La personne qualifiée informe l'usager qui demande de l'aide (ou son représentant légal) des suites données à sa demande, des démarches éventuellement entreprises ainsi que, le cas échéant, des mesures qu'elle peut être amenée à suggérer. La personne qualifiée n'a pas de pouvoir d'injonction vis-à-vis du service d'accueil, ni de l'administration mais elle dispose d'une capacité d'alerte en cas de manquement aux droits des usagers.

Comment peut-on saisir une personne qualifiée ?

Le demandeur est libre de choisir la personne qualifiée de son choix sur la liste départementale. Une personne qualifiée ne peut se saisir elle-même d'une situation, elle doit avoir été sollicitée par un usager.

La mission assurée par une personne qualifiée est gratuite pour l'usager qui la sollicite.

Pour les contacter :

> Territoire de la MEL et des Flandres (toutes structures) :
Monsieur Jean-Pierre Guffroy : jpguffroy@free.fr

> Territoire du Cambrésis (toutes structures hors secteur du handicap) :
Madame Marie-Pierre Soriaux : mariepierre.soriaux@gmail.com

> Territoire du Valenciennois (structures du handicap) :
Madame Mathilde Lepan : mathildelepan@hotmail.com

> En dehors des territoires et secteurs indiqués :
personnes-qualifiees@lenord.fr

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

ars Agence Régionale de Santé Hauts-de-France

Nord le Département est là

NOTES

Optimhome Santé

Tél. 03 20 76 11 28
www.optimhomesante.fr

ANN-OPTI-007 V02 - 06/2026