



Livret d'accueil client 2019

MAJ 11/02/2019

Sommaire

Nos garanties

Une agence proche de vous

Informations Générales

Notre offre de service

Votre domicile

Réclamation

Vos interlocuteurs

Charte des droits et libertés de la personne

Informatique et libertés

Textes de références

EDITO

Profiter de son intérieur, se faire aider au quotidien, **rester chez soi** quelque soit son niveau d'autonomie est le souhait de chacun. VIVAT, **agence pionnière** des services à la personne, accompagne ses clients dans toutes les étapes de leur vie quotidienne. Proposer des **dispositifs sur-mesure, prendre en compte les habitudes** et l'environnement de chaque client, assurer l'intervention au domicile de **professionnels confirmés**, son savoir-faire unique vous permet **simplement de vous faciliter la vie.**

NOS GARANTIES

GARANTIE D'ACCUEIL

Vous êtes accueilli avec le sourire. Nous vous renseignons immédiatement sur nos prestations.

GARANTIE D'ECOUTE

Votre demande est enregistrée et suivie, nous nous déplaçons à votre domicile et établissons un devis sans frais pour l'étudier. Vous pouvez modifier ou suspendre nos prestations en 72 heures.

GARANTIE D'OFFRE

Nous vous répondons le plus rapidement possible et démarrons en urgence sous 24 heures ou vous orientons vers un prestataire compétent. Toutes les prestations réalisées par VIVAT sont couvertes par notre Responsabilité Civile Professionnelle.

GARANTIE DE SUIVI

Nous vous présentons des salariés sélectionnés, encadrés et évalués au moins une fois par an. Nous vous transmettons l'attestation fiscale annuelle à joindre à votre déclaration. Nous gérons l'ensemble des démarches administratives.

GARANTIE DE VALEURS

Nous respectons la charte de la diversité et 90% de nos salariés sont embauchés en CDI. Nos valeurs de responsabilité, de simplicité, d'écoute, de proximité, de frugalité et de courage sont communiquées et partagées par nos salariés.

GARANTIE DE SATISFACTION

Les prestations sont refaites gratuitement en cas d'insatisfaction. Nous mesurons votre satisfaction tous les mois. Nos contrats sont sans engagement.

VIVAT, UNE AGENCE PROCHE DE VOUS

Présent sur Marcq en Baroeul depuis 2006, sur Douai, Lille depuis 2012, sur Bailleul depuis 2014, l'agence de service à la personne VIVAT figure aujourd'hui parmi les premiers acteurs indépendants de la région.

Parce que les besoins aux domiciles sont multiples et que chaque situation est spécifique, VIVAT développe des prestations **sur-mesure** et de **haute qualité**.

VIVAT : UN EXPERT DU DOMICILE

VIVAT structure de service à la personne autorisée propose l'intervention de professionnels uniquement aux domiciles des particuliers. Parce que le domicile n'est pas un lieu de travail comme les autres, VIVAT développe des outils propres. Notre professionnalisme est réputé et nous sommes reconnus auprès de nombreux financeurs : Caisses de retraite, Assureurs, Mutuelles, Groupes Hospitaliers, le Département...



VIVAT : UN ACTEUR SOCIAL

Par la proposition de Contrat à Durée Indéterminée, la modulation du temps de travail, l'accès au temps choisi, les salariés disposent de solutions contractuelles stables et durables. L'organisation de réunions, la structuration des équipes leur assure un accompagnement professionnel et un suivi quotidien. Nous sommes signataires de la charte de la diversité et nous sommes attachés au respect des cultures chez nos clients comme chez nos salariés.



VIVAT : UN ENGAGEMENT QUALITE

Parce que c'est votre satisfaction qui compte avant tout, VIVAT a été la première structure de service à la personne à externaliser ses enquêtes de satisfaction. Nous vous envoyons régulièrement un SMS de notation pour mesurer votre satisfaction. Se rencontrer, se voir entre conseiller et client, c'est important ; notre agence, vous accueille chaque jour et nous nous déplaçons gratuitement et sans engagement au domicile.



Une société dynamique – Les chiffres 2018

Couverture du territoire : 1 million d'habitants sur le Nord-Pas de Calais

200 salariés sur 8 espaces d'accueil (Bailleul, Nieppe, Cambrai, Douai, Harnes, Marcq en Baroeul, Dunkerque)

+ de 130 000 heures d'interventions

+ de 1800 familles accompagnées

+ de 400 communes couvertes

INFORMATIONS GENERALES

LE SIEGE



Directeur : M. FAUQUETTE Arnold



Adresse : 29 place Lisfranc Croisé Laroche, 59700, MARCQ-EN-BAROEUL



Téléphone : 03.20.73.01.04

Informations juridiques :

Catégorie (L312-1 CASF)	16° - Service à la personne
Statut	SARL
SIREN	491823142
APE	9609Z
Agréé / Autorisé	17/11/2011
Numéro d'agrément	SAP/491823142 Acte 2011-139 avenant 2
Immatriculation CARSAT	AMD 14590071J – ARDH 11590002C
Conventions	CPAM convention FNASS « garde malade à domicile » Convention MGEN, RSI, CNRACL, CMCAS, Plateforme INTERMUTUELLES ASSISTANCE (IMA), DOMISERVE

LES AGENCES

Agence de Marcq



Interlocuteur : Camille HENRIO



Adresse : 29 Place Lisfranc, 59700, MARCQ-EN-BAROEUL



Téléphone : 03.20.73.01.04

Agence de Bailleul – Bergues



Interlocuteur : Camille HENRIO



Adresse : 38 rue de Lille, 59270, BAILLEUL



Téléphone : 03.20.73.01.04.

Agence de Douai – Cambrai



Interlocuteur : Camille HENRIO



Adresse : 4 Bis rue Roger Salengro, 59128, FLERS EN ESCREBIEUX



Téléphone : 03.20.73.01.04.

Le siège est joignable du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00. En dehors de ces heures un répondeur permet de recevoir vos demandes. En cas d'urgence vous pouvez contacter directement votre Assistante de Vie Référente.

NOTRE OFFRE DE SERVICE

NOTRE ENGAGEMENT

DES SERVICES VARIES

De l'assistante de vie référente et dédiée, à l'équipe de ménage ponctuelle « de choc », VIVAT vous propose des professionnels aux compétences multiples pour répondre à chacun de vos besoins.

De la volonté d'être déchargé complètement de l'administratif au souhait d'employer, chaque dispositif est unique et adapté.

REALISES PAR DES PROFESSIONNELS

Vivat s'engage à développer des campagnes de formations adaptées afin d'assurer une efficacité, une implication et un savoir-faire permanent des professionnels. Chaque année plusieurs centaines d'heures de formation sont mises en place en interne.

DANS UNE DEMARCHE QUALITE

Attaché à votre satisfaction et acteur d'innovation, nous accompagnons nos salariés dans une approche professionnalisante leur présentant la prestation comme une globalité. Votre satisfaction est notre préoccupation.

Vivat s'engage dans une démarche Qualité et assure conformément à la loi ses différentes évaluations.

NOTRE MODE D'INTERVENTION

Les interventions sont réalisées en mode **prestataire**. Cela signifie que **VIVAT est employeur du personnel**.

Vous n'avez ni le statut, ni les contraintes, ni la responsabilité, ni le devoir d'assurance, ni les démarches administratives de l'employeur. Tout est pris en charge, vous ordonnez les services, vous les résiliez, vous les organisez dans le temps... librement.

Faire le choix du mode prestataire c'est faire le choix de la réactivité, de l'adaptabilité et de la tranquillité

NOTRE MODE DE FONCTIONNEMENT

Il est à noter que s'il est d'usage de quantifier les prestations en termes d'heures, nous sommes attachés chez VIVAT à les définir comme un ensemble d'actes devant aboutir à la satisfaction d'une demande client. Par conséquent nous définissons les durées d'interventions comme des plafonds. Parallèlement nous intégrons dans chaque prestation 5 minutes accordées au temps de trajet du professionnel.

VOTRE PARTICIPATION

VIVAT vous sollicitera mensuellement afin de recueillir votre avis sur la Qualité de notre service dans votre accompagnement. Une fois par mois, nous vous enverrons un message SMS afin de nous noter de 0 à 10 nos prestations. Vous pouvez solliciter sur demande, une prise de contact dans le cadre de cette enquête.

Notre organisation et notre structuration ont le souci de limiter le nombre d'interlocuteur. Votre interlocuteur privilégié sera votre assistante de vie qui s'efforcera d'apporter une réponse à vos attentes.

A un autre niveau vous pouvez contacter la coordonatrice de votre secteur :

**Coordonnatrice Médico-social
Flandres intérieures et Littoral**



Interlocuteur : Mme Mélanie POLOMSKI



Adresse : 38 rue de Lille, 59270, BAILLEUL



Téléphone : 07.77.16.91.66

**Coordonnatrice Médico-social
Lille Métropole – Sud 59 et 62**



Interlocuteur : Mme Pauline CONIA



Adresse : 29 Place Lisfranc, 59700, MARCQ-EN-BAROEUL

4 Bis rue Roger Salengro, 59128, FLERS EN ESCREBIEUX



Téléphone : 06.17.44.85.43

NOTRE ORGANIGRAMME



NOTRE SYSTEME DE FACTURATION

LA FACTURATION

Le coût de nos prestations dépend du tarif de la prestation et se caractérise par :

La tâche Elle dépend de la complexité de l'intervention, des compétences nécessaires à sa bonne réalisation.

Exemple : aspiration d'un sol ou cirage d'un parquet selon des méthodes traditionnelles.

Le temps Il dépend :

- ✓ Du temps nécessaire pour accomplir complètement et qualitativement la prestation,
- ✓ Du moment nécessaire de l'intervention,
- ✓ Du nombre d'interventions prévues.

Exemple : intervention en semaine ou un jour férié.

Les tarifs des prestations proposées sont mis à jour annuellement et sont remis avec le livret d'accueil. Ils sont présentés dans le document intitulé « grille tarifaire » de l'année en vigueur.

Votre participation financière sera variable en fonction d'une éventuelle prise en charge par un organisme financeur : Conseil Départemental (APA, PCH), caisse de retraite, assurance, mutuelle... Cette prise en charge viendra en déduction des tarifs indiqués dans la grille tarifaire.

Le Saviez-vous ?

L'APA est l'allocation distribuée par le Département. Universelle, son montant dépend du niveau de dépendance et des revenus. Elle permet de financer le recours à un professionnel. Votre conseiller VIVAT vous accompagnera dans le montage de votre dossier.

Veillez noter qu'en cas d'utilisation du véhicule de l'intervenant à domicile, il vous sera également facturé des frais kilométriques au barème forfaitaire établi et mentionné dans la grille tarifaire.

Vous recevez une facture en début de chaque mois. La facture récapitule les prestations déroulées au cours du mois dernier.

LES DEDUCTIONS FISCALES

Chaque année, VIVAT vous adresse une attestation fiscale au début de l'année suivant celle des interventions.

Un crédit d'impôt égal à 50% des dépenses supportées pourra vous être accordé et cela dans la limite d'un plafond de 12 000€ par an (ou de 15 000€ s'il s'agit de la 1^{ère} année d'imposition de la personne accompagnée).

Attention, Ce plafond est applicable pour toutes les activités de services à la personne, sauf pour :

- ✓ le petit jardinage à domicile, limité à 5 000 €
- ✓ l'assistance informatique et internet, limité à 3 000 €
- ✓ le petit bricolage, limité à 500 € (une intervention ne peut dépasser 2 heures).

Le plafond annuel peut aller jusqu'à 20 000 € par an dans certains cas : majoration pour enfants à charge, personnes âgées, parents d'enfant handicapé.

Pour ouvrir le droit au crédit d'impôt, les factures doivent être acquittées par carte de paiement, prélèvement, virement, titre universel ou interbancaire de paiement, chèque, ou chèque emploi-service universel (Cesu).

VOS MODALITES DE PAIEMENT

La facturation est mensuelle. Pour vous simplifier la vie, vous avez le choix entre plusieurs solutions.

LE PRELEVEMENT AUTOMATIQUE

C'est pour vous la solution idéale pour éviter tout oubli ou retard de règlement et surtout simplifier votre gestion. Vous êtes informé à l'avance des montants et des dates de prélèvements.

LE REGLEMENT PAR CHEQUE

Vous effectuez le règlement à réception de facture. Si vous optez pour cette solution, nous vous demandons à la signature du contrat un dépôt de garantie correspondant à 1 mois de prestations. Les frais d'envoi sont à votre charge.

LES CESU

Distribués par votre mutuelle, votre entreprise ou votre caisse de retraite, ils vous permettent de régler vos factures VIVAT. Leur encaissement est lié à certaines conditions. Chez VIVAT nous les encaissons sans frais supplémentaires.



NOS PRESTATIONS :

ASSURER VOTRE CONFORT

LES ACTIVITES

- L'entretien de mon logement**
- ✓ Entretien du domicile : rangement, entretien des surfaces, sols, pièces d'eau,
 - ✓ Repassage tous types de vêtements,
 - ✓ Gestion des produits et du matériel,
 - ✓ Vigilance et suivi du domicile.
- Garde d'enfants**
- ✓ Garde d'enfants de + de 3 ans dans leur environnement. .

LES PROFESSIONNELS VIVAT

VIVAT assure la mise à disposition d'une personne de confiance formée et encadrée.

VIVAT vous simplifie le suivi. En souscrivant à l'application SERVADOMICILE, vous pouvez vérifier le planning d'intervention des professionnelles VIVAT. C'est simple, rapide et rassurant.

Le Saviez-vous ?

Certains parquets anciens sont montés sur du sable et par conséquent redoutent l'aspirateur qui menace leur stabilité. Votre professionnel VIVAT vous proposera la méthode d'entretien la mieux adaptée à votre intérieur.

SERVICES +

Démarrage en urgence	Oui
Prestation ponctuelle	Oui Sur demande
Prêt de matériel	Oui (Perches, aspirateur, matériel pour vitrerie)

ASSURER VOTRE AUTONOMIE

LES ACTIVITES

Assurer le confort quotidien	<ul style="list-style-type: none">✓ Ménage,✓ Gestion du linge,✓ Préparation de repas simples,✓ Réalisation des courses.
Aider aux actes essentiels	<ul style="list-style-type: none">✓ Aide à la toilette,✓ Aide aux changes,✓ Aide aux levers / couchers,✓ Aide à la prise de repas (y compris régimes alimentaires spécifiques),✓ Accompagnement aux courses,✓ Accompagnement externes / internes ;✓ Accompagnement de personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer.
Accompagnement des plus fragiles	<ul style="list-style-type: none">✓ Garde malade,✓ Surveillance de nuit,✓ Garde de nuit.

Dans certaines situations, une prestation de courte durée peut être envisagée (aide à la toilette, vigilance le soir...). VIVAT vous propose de mettre en place un dispositif PASSAGES.

LES PROFESSIONNELS VIVAT

VIVAT vous propose des professionnels confirmés et autonomes dans l'accompagnement des personnes fragiles. Elles organisent le maintien à domicile dans les meilleures conditions possibles. VIVAT a construit un parcours de formation interne spécifique pour développer savoir-faire et compétences.

L'encadrement et la valorisation de nos salariés vous assure une relation efficace dans la confiance et la durée.

Pour optimiser le suivi des interventions, VIVAT met à disposition un cahier de liaison : support d'information, il permet aux aidants et aux professionnels de santé de suivre le déroulement des prestations.

Nous vous invitons à laisser à disposition ce support.

SERVICES +

Démarrage en urgence	Démarrage et planification d'urgence (après le jeudi pour la fin de semaine ou semaine suivante).
Réalisation d'un diagnostic maintien à domicile	Cette étude permet d'étudier les solutions de maintien à domicile en terme de financements et de supports.
Mise en place d'un boîtier à clé	Un boîtier en fonte qui sécurise l'accès des professionnels à votre domicile. Ces boîtiers peuvent être achetés dans toute enseigne de bricolage.

Prestation de courte durée	Oui PASSAGE
Visite ponctuelle	Oui (Prise de consignes, assistance administrative, passage pharmacie)

Le Saviez-vous ?

Même après une hospitalisation de courte durée, vous pouvez bénéficier de la prise en charge d'une aide ménagère par votre Mutuelle. Votre conseiller VIVAT vous accompagnera dans le montage de votre dossier.



PRECISIONS SUR LES NUITS

Nuits de surveillance	Intervention d'une professionnelle au domicile d'une personne dépendante. Elle bénéficie d'un lieu de repos et intervient si elle est sollicitée. Son temps de travail est inférieur à 4 heures par nuit. Les prestations de toilette sont des prestations supplémentaires.
Nuits de garde	Intervention d'une professionnelle au domicile d'une personne dépendante. Elle bénéficie de conditions de repos et intervient régulièrement pour assurer la qualité de vie du client. Elle travaille jusqu'à 8 heures pendant son intervention.

NOTRE SAVOIR-FAIRE

VIVAT est conventionné et collabore avec les principaux acteurs médico-sociaux de la Région. Rapidité d'intervention et Professionnalisme de nos équipes sont reconnus.



CONTRACUALISER AVEC VIVAT

L'IDENTIFICATION DE VOS BESOINS

Chacune de nos prestations font l'objet d'une co-construction avec la personne bénéficiaire. Chaque besoin est initialement enregistré dans notre logiciel spécifique et une rencontre est programmée afin de cerner au mieux vos attentes.

Lors de cette rencontre, les informations sont collectées auprès de vous, de vos proches, des professionnels de santé et vos partenaires sociaux lors d'une visite au domicile ou au sein de la structure hospitalière lors de la préparation d'une sortie.

L'évaluation des besoins est réalisée à partir des outils propres de VIVAT. Un plan d'action et un devis vous sont proposés gratuitement. et en systématique, VIVAT réalise un devis gratuit pour toute prestation d'un montant supérieur à 100.00€ TTC par mois.

Le bénéficiaire est informé sur l'ensemble des aides financières dont il peut bénéficier. Nous l'accompagnons dans le montage des dossiers de financement.

Chaque prestation fait l'objet d'une contractualisation initiale validé par l'ensemble des parties prenantes.

LA COORDINATION DES ACTEURS

A l'issu de cette rencontre VIVAT veillera a programmer l'ensemble des interventions. Un assitant de vie sera identifié et sera votre interlocuteur privilégié avec VIVAT.

L'assitant de vie est en charge de planifier ses interventions à votre domicile et de communiquer avec vous sur les contraintes rencontrées.

INTERVENTIONS CONTINUES

Nous intervenons au domicile 7J/7, les dimanches et jours fériés. Nos prestations au domicile ont lieu 24h/24. Nos professionnels accèdent au domicile des clients entre 7h et 20h.

VOTRE PLANNING

Les plannings sont réalisés au mois, vous pouvez modifier librement et gratuitement votre planning de la semaine suivante jusqu'au jeudi soir.

CONTRAT REVISABLE

Le contrat est sans engagement de durée, il peut être modifié, suspendu ou clôturé en 72h.

ENGAGEMENT QUALITE

Nous assurons des formations en continue auprès des professionnels de VIVAT. De manière spécifique des « audits » peuvent être provoqués.

L'INTERVENTION A VOTRE DOMICILE

Vous allez accueillir au sein de votre foyer ou au domicile d'un de vos proches un professionnel VIVAT. Formé et sensibilisé aux particularités d'intervention au domicile, il sera attentif à respecter votre intérieur et à appliquer les consignes définies avec vos conseils.

LA SECURITE

Le domicile, lieu de vie, est également lieu de travail.



Pour garantir les conditions de travail et prévenir les risques professionnels, VIVAT travaille étroitement avec l'Assurance Maladie. Nous mettons à disposition les équipements nécessaires : gants, gel hydro-alcoolique, chasubles, chaussons... et luttions contre le morcellement du temps de travail.

Nous vous invitons à respecter le professionnel et à ne pas le mettre en situation de difficulté.

Vous souhaitez favoriser les conditions de travail de votre professionnel ?

- ✓ Privilégiez les perches aux escabeaux et le matériel ergonomique.
- ✓ Adaptez le domicile à la pathologie : matériel médical, accès au domicile par boîtier sécurisé...
- ✓ Nous sensibilisons notre personnel aux risques routiers, soyez indulgents s'ils vous préviennent d'un retard ou adaptez vos consignes (remise de clef, boîtier...).

ASSURANCE

Pour votre sérénité, en mode prestataire, votre intérieur et nos salariés sont intégralement couverts durant nos interventions.

FORMATION

Pour améliorer la qualité de nos services, nous intégrons régulièrement des professionnels en stage. Sélectionnés sur les mêmes critères que notre personnel, ils sont encadrés et suivis par nos équipes. Nous vous remercions d'accepter leur présence ponctuelle.

Quoi d'autre ?

Nous référençons des prestataires reconnus pour la Télésurveillance, le matériel médical ou d'autres prestations dans le simple but de vous faciliter le quotidien.

RECLAMATION

VOUS SOUHAITEZ FAIRE UNE RECLAMATION ?

Vous pouvez nous l'adresser par courrier ou par mail contact@vivat.fr

VOUS ETES VICTIME OU TEMOIN D'UNE SITUATION DE MALTRAITANCE ?

N° national d'appel contre la maltraitance envers les personnes âgées et les personnes handicapées **3977** (du lundi au vendredi 9h-19h – coût d'un appel local)

VOUS POUVEZ FAIRE APPEL A UN TIERS MEDIATEUR ?

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

Ci-dessous la liste des personnes qualifiées par secteur :

Département du Nord	Département du Pas-de-Calais
Territoire de l'Avesnois : Denis VANLANCKER 06.88.61.86.92 vanlancker.denis@gmail.com	Territoire de l'Arrageois : Christian MACHEN 06.70.97.56.34 Christian.machen@orange.fr Jean-Charles PETIT 03.21.41.35.22 Petit.jean-charles@neuf.fr Michel LEPLAT 06.72.15.35.99 Michel.leplat@cegetel.net
Territoire du Cambrésis : Marie-Pierre SORIAUX 06.80.57.13.48 Mariepierre.soriaux@yahoo.fr	Territoire de l'Artois : René FENET 06.25.57.67.05 marie-jose.fenet@wanadoo.fr Geneviève MASTIN 06.82.19.02.26 g.mastin14@gmail.com
Territoire du Douaisis : Jacques DEROEUX 06.09.62.67.69 jacques.deroeux@gmail.com Robert HIDOCQ 06.61.54.22.72 robert.hidocq@gmail.com	Territoire de l'Audomarois : Catherine BERTHELEMY 03.21.38.54.60 06.32.20.52.61 berthelemy.arep@voila.fr Florelle OBOEUF 03.59.79.52.51 06.01.18.22.91 floreille.oboeuf@hotmail.fr
Territoire du Dunkerquois : Michel DERA EVE 06.78.59.35.05 03.28.49.17.69 micheldereave59@orange.fr	Territoire du Boulonnais : Jean HENICHART 06.52.89.07.56 jhenichart@sfr.fr Jean JOLY 06.62.67.04.74 ja.joly@orange.fr

Territoire de Flandre Intérieure : Jean-Pierre GUFFROY 06.65.74.44.98 jpguffroy@free.fr	Territoire du Calaisis : Philippe FOURNIER 06.87.15.31.64 philippefournier62@gmail.com Jean-Paul LAVOGIEZ 06.11.70.00.29 jplavogiez@gmail.com
Territoire de Lille : Jean-Pierre GUFFROY 06.65.74.44.98 jpguffroy@free.fr Jean-Luc DUBUCQ 03.20.04.54.19 jldubucq@aliceadsl.fr Bernard PRUVOST 06.12.99.77.34 pruvost-bernard@orange.fr	Territoire de Lens-Hénin : Marie-Andrée PAU 03.21.72.53.38 Marie-andree.pau@laposte.net Daniel PANKOW 03.21.25.31.20 Daniel.pankow@club-internet.fr Micheline DAUTRICHE 06.16.23.87.48 Micheline.dautriche@sfr.fr
Territoire de Roubaix-Tourcoing : Laurence TAVERNIEZ 06.75.61.32.37 lotaverniez@gmail.com Robert HIDOCQ 06.61.54.22.72 robert.hidocq@gmail.com	Territoire du Montreuillois - Ternois : Alain PERARD 03.21.92.26.30 06.58.60.72.64 Alain.perard583@orange.fr Marthe Marie RIVIERE 03.21.06.88.48 2mriviere@gmail.com
Territoire du Valenciennois : Denis VANLANCKER 06.88.61.86.92 vanlancker.denis@gmail.com	

Pour les litiges relevant de l'exécution d'une prestation, tout consommateur peut bénéficier du recours gratuit à un médiateur, dont la saisine se fait en ligne ou par courrier. Les consommateurs peuvent accéder aux noms, coordonnées et sites internet des médiateurs référencés via le site internet www.mediation-conso.fr.

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Celui-ci fait l'objet d'une annexe au livret d'accueil et est remis à la même occasion.

Pour toute information complémentaire et pour être aidé dans vos démarches

Vous pouvez contacter le **3939**

Ou vous connecter à www.service-public.fr

VOS INTERLOCUTEURS

VOTRE ASSISTANT(E) DE VIE REFERENT(E)

Nom :

Tél :

Votre assistant(e) de vie référent(e) est le lien privilégié de votre famille. Avec son équipe il ou elle organise et veille à la bonne réalisation de la prestation, son objectif étant qu'il y ait le moins de monde possible à votre domicile.

VOTRE COORDONNATEUR MEDICO-SOCIAL

Pauline CONIA - Coordonnatrice Médico-sociale Lille Métropole –Sud 59 et 62 – Tél : 06.17.44.85.43

Mélany POLOMSKI- Coordonnatrice Médico-sociale Flandre et Littoral - Tél : 07 77 16 91 66

Il va vous permettre de maintenir ou d'améliorer votre autonomie. Il vous accompagne dans la construction de votre projet de vie. Il se déplace à domicile pour diagnostiquer avec vous le meilleur dispositif possible et vous aider à élaborer votre plan d'aide

VOTRE SUIVI FACTURATION

Sandra HUON : sandrahuon@vivat.fr

En cas de questionnement sur votre facturation

VOTRE INTERLOCUTEUR QUALITE

Camille HENRIO : 03.20.73.01.04

En cas de dysfonctionnement important veuillez vous rapprocher de votre assistante de vie ou de votre coordonnateur médico-social.

VOTRE INTERLOCUTEUR DE WEEK-END

Une astreinte téléphonique est assurée pour les prestations d'autonomie. Le numéro vous est communiqué par votre coordonnateur médico social.

NOTRE SITE INTERNET

www.vivat.fr

Vous y retrouvez les informations sur le fonctionnement de l'agence, les textes sur la législation fiscale et bientôt vos éléments administratifs.

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNES ACCUEILLIE

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 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.

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.
3. 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 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 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.

Article 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.

Article 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.

Article 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.

Article 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.

Article 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.

Article 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.

Article 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.

INFORMATIQUE ET LIBERTES

Les données concernant la personne peuvent faire l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. La personne prise en charge a le droit de s'opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement des données nominatives la concernant, dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 précitée. La communication des documents et données s'effectue également dans le respect des lois et réglementations en vigueur, des préconisations prévues par la charte des droits et libertés de la personne.

TEXTES DE REFERENCES

Article L116-1 (CASF)

L'action sociale et médico-sociale tend à promouvoir, dans un cadre interministériel, l'autonomie et la protection des personnes, la cohésion sociale, l'exercice de la citoyenneté, à prévenir les exclusions et à en corriger les effets. Elle repose sur une évaluation continue des besoins et des attentes des membres de tous les groupes sociaux, en particulier des personnes handicapées et des personnes âgées, des personnes et des familles vulnérables, en situation de précarité ou de pauvreté, et sur la mise à leur disposition de prestations en espèces ou en nature. Elle est mise en oeuvre par l'Etat, les collectivités territoriales et leurs établissements publics, les organismes de sécurité sociale, les associations ainsi que par les institutions sociales et médico-sociales au sens de l'article L. 311-1.

Article L116-2 (CASF)

L'action sociale et médico-sociale est conduite dans le respect de l'égalité de dignité de tous les êtres humains avec l'objectif de répondre de façon adaptée aux besoins de chacun d'entre eux et en leur garantissant un accès équitable sur l'ensemble du territoire.

Article L116-3 (CASF)

Il est institué dans chaque département un plan d'alerte et d'urgence au profit des personnes âgées et des personnes handicapées en cas de risques exceptionnels.

Ce plan est arrêté conjointement par le représentant de l'Etat dans le département et, à Paris, le préfet de police, et par le président du conseil départemental. Il est mis en oeuvre sous l'autorité du représentant de l'Etat dans le département et, à Paris, du préfet de police.

Il prend en compte, le cas échéant, la situation des personnes les plus vulnérables du fait de leur isolement.

Article L313-24 (CASF)

Dans les établissements et services mentionnés à l'article L. 312-1, le fait qu'un salarié ou un agent a témoigné de mauvais traitements ou privations infligés à une personne accueillie ou relaté de tels agissements ne peut être pris en considération pour décider de mesures défavorables le concernant en matière d'embauche, de rémunération, de formation, d'affectation, de qualification, de classification, de promotion professionnelle, de mutation ou de renouvellement du contrat de travail, ou pour décider la résiliation du contrat de travail ou une sanction disciplinaire.

En cas de licenciement, le juge peut prononcer la réintégration du salarié concerné si celui-ci le demande.

Ces dispositions sont applicables aux salariés de l'accueillant familial visé à l'article L. 441-1.

Article L110-1 (CSP)

Le droit fondamental à la protection de la santé doit être mis en oeuvre par tous moyens disponibles au bénéfice de toute personne. Les professionnels, les établissements et réseaux de santé, les organismes d'assurance maladie ou tous autres organismes participant à la prévention et aux soins, et les autorités sanitaires contribuent, avec les usagers, à développer la prévention, garantir l'égal accès de chaque personne aux soins nécessités par son état de santé et assurer la continuité des soins et la meilleure sécurité sanitaire possible.

Les professionnels de santé et du secteur médico-social reçoivent, au cours de leur formation initiale et continue, une formation spécifique concernant l'évolution des connaissances relatives aux pathologies à l'origine des handicaps et les innovations thérapeutiques, technologiques, pédagogiques, éducatives et sociales les concernant, l'accueil et l'accompagnement des personnes handicapées, ainsi que l'annonce du handicap.

Article L110-2 (CSP)

La personne malade a droit au respect de sa dignité.

Article L110-3 (CSP)

Aucune personne ne peut faire l'objet de discriminations dans l'accès à la prévention ou aux soins.

Un professionnel de santé ne peut refuser de soigner une personne pour l'un des motifs visés au premier alinéa de l'article 225-1 ou à l'article 225-1-1 du code pénal ou au motif qu'elle est bénéficiaire de la protection complémentaire ou du droit

à l'aide prévus aux articles L. 861-1 et L. 863-1 du code de la sécurité sociale, ou du droit à l'aide prévue à l'article L. 251-1 du code de l'action sociale et des familles.

Toute personne qui s'estime victime d'un refus de soins illégitime peut saisir le directeur de l'organisme local d'assurance maladie ou le président du conseil territorialement compétent de l'ordre professionnel concerné des faits qui permettent d'en présumer l'existence. Cette saisine vaut dépôt de plainte. Elle est communiquée à l'autorité qui n'en a pas été destinataire. Le récipiendaire en accuse réception à l'auteur, en informe le professionnel de santé mis en cause et peut le convoquer dans un délai d'un mois à compter de la date d'enregistrement de la plainte.

Hors cas de récurrence, une conciliation est menée dans les trois mois de la réception de la plainte par une commission mixte composée à parité de représentants du conseil territorialement compétent de l'ordre professionnel concerné et de l'organisme local d'assurance maladie.

En cas d'échec de la conciliation, ou en cas de récurrence, le président du conseil territorialement compétent transmet la plainte à la juridiction ordinaire compétente avec son avis motivé et en s'y associant le cas échéant.

En cas de carence du conseil territorialement compétent, dans un délai de trois mois, le directeur de l'organisme local d'assurance maladie peut prononcer à l'encontre du professionnel de santé une sanction dans les conditions prévues à l'article L. 162-1-14-1 du code de la sécurité sociale.

Hors le cas d'urgence et celui où le professionnel de santé manquerait à ses devoirs d'humanité, le principe énoncé au premier alinéa du présent article ne fait pas obstacle à un refus de soins fondé sur une exigence personnelle ou professionnelle essentielle et déterminante de la qualité, de la sécurité ou de l'efficacité des soins. La continuité des soins doit être assurée quelles que soient les circonstances, dans les conditions prévues par l'article L. 6315-1 du présent code. Les modalités d'application du présent article sont fixées par voie réglementaire.

Article L110-4 (CSP)

I.-Toute personne prise en charge par un professionnel de santé, un établissement ou service, un professionnel ou organisme concourant à la prévention ou aux soins dont les conditions d'exercice ou les activités sont régies par le présent code, le service de santé des armées, un professionnel du secteur médico-social ou social ou un établissement ou service social et médico-social mentionné au I de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles a droit au respect de sa vie privée et du secret des informations la concernant.

Excepté dans les cas de dérogation expressément prévus par la loi, ce secret couvre l'ensemble des informations concernant la personne venues à la connaissance du professionnel, de tout membre du personnel de ces établissements, services ou organismes et de toute autre personne en relation, de par ses activités, avec ces établissements ou organismes. Il s'impose à tous les professionnels intervenant dans le système de santé.

II.-Un professionnel peut échanger avec un ou plusieurs professionnels identifiés des informations relatives à une même personne prise en charge, à condition qu'ils participent tous à sa prise en charge et que ces informations soient strictement nécessaires à la coordination ou à la continuité des soins, à la prévention ou à son suivi médico-social et social.

III.-Lorsque ces professionnels appartiennent à la même équipe de soins, au sens de l'article L. 1110-12, ils peuvent partager les informations concernant une même personne qui sont strictement nécessaires à la coordination ou à la continuité des soins ou à son suivi médico-social et social. Ces informations sont réputées confiées par la personne à l'ensemble de l'équipe.

Le partage, entre des professionnels ne faisant pas partie de la même équipe de soins, d'informations nécessaires à la prise en charge d'une personne requiert son consentement préalable, recueilli par tout moyen, y compris de façon dématérialisée, dans des conditions définies par décret pris après avis de la Commission nationale de l'informatique et des libertés.

III bis.-Un professionnel de santé, exerçant au sein du service de santé des armées ou dans le cadre d'une contribution au soutien sanitaire des forces armées prévue à l'article L. 6147-10, ou un professionnel du secteur médico-social ou social relevant du ministre de la défense peuvent, dans des conditions définies par décret en Conseil d'Etat, échanger avec une ou plusieurs personnes, relevant du ministre de la défense ou de la tutelle du ministre chargé des anciens combattants, et ayant pour mission exclusive d'aider ou d'accompagner les militaires et anciens militaires blessés, des informations relatives à ce militaire ou à cet ancien militaire pris en charge, à condition que ces informations soient strictement nécessaires à son accompagnement. Le secret prévu au I s'impose à ces personnes. Un décret en Conseil d'Etat définit la liste des structures dans lesquelles exercent les personnes ayant pour mission exclusive d'aider ou d'accompagner les militaires et anciens militaires blessés.

IV.-La personne est dûment informée de son droit d'exercer une opposition à l'échange et au partage d'informations la concernant. Elle peut exercer ce droit à tout moment.

V.-Le fait d'obtenir ou de tenter d'obtenir la communication de ces informations en violation du présent article est puni d'un an d'emprisonnement et de 15 000 euros d'amende.

En cas de diagnostic ou de pronostic grave, le secret médical ne s'oppose pas à ce que la famille, les proches de la personne malade ou la personne de confiance définie à l'article L. 1111-6 reçoivent les informations nécessaires destinées à leur permettre d'apporter un soutien direct à celle-ci, sauf opposition de sa part. Seul un médecin est habilité à délivrer, ou à faire délivrer sous sa responsabilité, ces informations.

Le secret médical ne fait pas obstacle à ce que les informations concernant une personne décédée soient délivrées à ses ayants droit, son concubin ou son partenaire lié par un pacte civil de solidarité, dans la mesure où elles leur sont nécessaires pour leur permettre de connaître les causes de la mort, de défendre la mémoire du défunt ou de faire valoir leurs droits, sauf volonté contraire exprimée par la personne avant son décès. Toutefois, en cas de décès d'une personne mineure, les titulaires de l'autorité parentale conservent leur droit d'accès à la totalité des informations médicales la concernant, à l'exception des éléments relatifs aux décisions médicales pour lesquelles la personne mineure, le cas échéant, s'est opposée à l'obtention de leur consentement dans les conditions définies aux articles L. 1111-5 et L. 1111-5-1.

VI.-Les conditions et les modalités de mise en œuvre du présent article pour ce qui concerne l'échange et le partage d'informations entre professionnels de santé, non-professionnels de santé du champ social et médico-social et personnes ayant pour mission exclusive d'aider ou d'accompagner les militaires et anciens militaires blessés sont définies par décret en Conseil d'Etat, pris après avis de la Commission nationale de l'informatique et des libertés.

Afin de garantir la qualité et la confidentialité des données de santé à caractère personnel et leur protection, les professionnels de santé, les établissements et services de santé, et tout autre organisme participant à la prévention, aux soins ou au suivi médico-social et social dont les conditions d'exercice ou les activités sont régies par le présent code, utilisent, pour leur traitement, leur conservation sur support informatique et leur transmission par voie électronique, des systèmes d'information conformes aux référentiels d'interopérabilité et de sécurité élaborés par le groupement d'intérêt public mentionné à l'article L. 1111-24. Ces référentiels sont approuvés par arrêté du ministre chargé de la santé, pris après avis de la Commission nationale de l'informatique et des libertés.

Article L110-5 (CSP)

Toute personne a, compte tenu de son état de santé et de l'urgence des interventions que celui-ci requiert, le droit de recevoir, sur l'ensemble du territoire, les traitements et les soins les plus appropriés et de bénéficier des thérapeutiques dont l'efficacité est reconnue et qui garantissent la meilleure sécurité sanitaire et le meilleur apaisement possible de la souffrance au regard des connaissances médicales avérées. Les actes de prévention, d'investigation ou de traitements et de soins ne doivent pas, en l'état des connaissances médicales, lui faire courir de risques disproportionnés par rapport au bénéfice escompté. Ces dispositions s'appliquent sans préjudice ni de l'obligation de sécurité à laquelle est tenu tout fournisseur de produits de santé ni de l'application du titre II du présent livre.

Toute personne a le droit d'avoir une fin de vie digne et accompagnée du meilleur apaisement possible de la souffrance. Les professionnels de santé mettent en œuvre tous les moyens à leur disposition pour que ce droit soit respecté.