AUXI'life

Livret d'accueil

Pour que les gestes du quotidien restent ceux de tous les jours

2019 Charte nationale qualité SERVICES À LA PERSONNE

S! services à la personne

Sommaire

Sommaire 1

Bienvenue 2

Qui sommes-nous? 3

AUXI'life une vocation sociale 3
Les principes qui nous guident 3

Nos prestations 4

Les services aux ascendants 4
Les services aux personnes en situation de handicap 5
Les services spécialisés 6
Les services d'aide au retour d'hospitalisation 7

Notre personnel 8

Un personnel qualifié et attentif 8

Notre fonctionnement 9

Un fonctionnement simple et un suivi garanti 9
Coordination 9

Parlons finance 10

Les aides financières 10
L'éventail des aides financières existantes est considérable 10

Avantages fiscaux 11

Nos conditions de remplacement : 12

Nos engagements 13

La Charte déontologique et éthique AUXI'life 13

Charte de la personne handicapée 14

Charte des droits et libertés de la personne âgée 15

Annexes obligatoires

Nos tarifs
Nos coordonnées

Bienvenue

Aider nos bénéficiaires à rester le plus longtemps et le mieux possible à leur domicile, telle est la vocation d'**AUXI'life**.

L'équipe **AUXI'life** a à cœur de faire en sorte que vos gestes quotidiens restent ceux de tous les jours.

La confiance et la reconnaissance grandissante que vous nous témoignez depuis notre création nous poussent à poursuivre nos efforts visant à vous garantir sérieux, constance et qualité dans votre accompagnement.

Ce livret d'accueil en sera, nous l'espérons, un nouvel exemple.

Notre éthique, nos engagements et notre fonctionnement y sont présentés en détail afin de répondre à toutes les questions que vous pourriez vous poser.

Nous vous en souhaitons une agréable lecture.

Bien entendu, nous restons comme toujours à votre écoute, et nous vous invitons à nous contacter pour tout renseignement.

Frank NATAF Fondateur d'AUXI'life

Qui sommes-nous?

AUXI'life une vocation sociale

AUXI'LIFE est une société d'aide à domicile intervenant en **mode prestataire** pour les publics suivants : personnes âgées, personnes en situation de handicap ou en sortie d'hospitalisation.

AUXI'LIFE a pour métier de soutenir l'autonomie des personnes dans le respect de leur individualité, de leurs particularités et de leurs besoins.

Notre objectif est d'offrir à nos bénéficiaires les meilleures conditions de confort possibles dans le cadre de vie qu'ils ont choisi. Nous intervenons 24H/24 et 7J/7.

Cette qualité que nous revendiquons et que nous défendons chaque jour, s'exprime au travers de la rigueur et de l'éthique qui nous guident lors du recrutement, de la formation et du suivi de notre personnel, dans le service qu'il vous propose et enfin dans l'écoute que nous vous apportons.

Vous allez découvrir dans les pages suivantes les moyens que nous avons mis en œuvre pour répondre jour après jour à la singularité de chacune de vos situations.

Les principes qui nous guident

Proximité : chacune de nos agences sert uniquement la clientèle de son périmètre géographique.

• ***Nous sommes proches de vous et facilement accessibles.***

Disponibilité : nos bureaux vous sont ouverts 5J/7 et nos services assurent une permanence téléphonique, 24H/24 et 7J/7 par un système d'astreinte.

• ***Vous pouvez nous joindre à tout moment.***

Souplesse et flexibilité : vous avez la possibilité de modifier, suspendre le planning d'intervention, demander un remplacement de votre intervenant, gratuitement.

• ***Vous êtes totalement libre.***

Réactivité : nous pouvons mettre en place nos prestations en 24 heures après la fin du délai de rétractation.

• ***Nous sommes rapides et efficaces.***

Simplicité : nous sommes les employeurs du personnel que nous vous envoyons. Nous assumons l'entière responsabilité d'employeur du personnel qui intervient chez vous.

• ***Nous prenons en charge la gestion administrative de nos salariés.***

Nos prestations

Les services aux ascendants

Pour que le quotidien reste simple !

L'âge avançant, les risques et les contraintes augmentent à domicile.

Afin de **conserver votre autonomie** et rester le plus longtemps possible chez vous dans les meilleures conditions, vous souhaitez bénéficier d'une aide.

Nous pouvons mettre en œuvre **un plan d'aide complet** et vous proposer nos auxiliaires de vie expérimentés et/ou diplômés.

- **accompagner votre lever et votre coucher**
- **réaliser l'entretien de votre lieu de vie**
- **vous aider dans votre toilette et votre habillage**
- **s'assurer de la prise de la posologie** ***(avec pilulier)***

- **vous accompagner lors de vos RDV médicaux**
- **conduire votre véhicule personnel**
- **assurer une présence rassurante**
- **vous garantir une compagnie**

Nos intervenants sont là pour vous aider dans toutes les situations.

L'organisation de nos prestations se fait en totale collaboration avec les autres acteurs présents au domicile (médecins, infirmières, kinésithérapeutes, hospitalisation à domicile, …).

Roselyne B., 84 ans utilise les services d'AUXI'LIFE pour la seconder dans l'entretien de son domicile. Quand elle fait une chute à son domicile, elle reste hospitalisée pour 10 jours. À son retour, son intervenante habituelle l'aidera deux fois 2 heures par jour à faire sa toilette et à se coucher, au lieu de 3 heures par semaine avant son accident. Bien entendu, quand tout ira mieux, le planning originel reprendra comme avant !

Les services aux personnes en situation de handicap

Le monde change, nous le maintenons accessible.

Vous êtes ou avez un proche en situation de handicap moteur, sensoriel ou mental et avez besoin d'une aide pour accomplir certaines activités ? Nous sommes à votre disposition pour vous y aider.

- **accompagner vos gestes quotidiens**
- **vous aider dans la préparation de vos repas**
- **transferts à domicile (lit – fauteuil)**
- **entretien du cadre de vie et du linge**

- **assistance administrative**
- **promenade en fauteuil**
- **conduite de votre véhicule personnel**
- **organisation de sorties adaptées…**

Nos intervenants sont là pour vous aider dans toutes les situations

Expérimenté et formé, notre personnel pourra assurer votre sécurité à votre domicile.

Pour avoir côtoyé différentes natures et intensités de handicap, nos intervenants seront tout à fait à même d'anticiper, de comprendre et répondre à vos attentes.

À savoir : *nous pouvons vous aider dans les démarches d'aménagement de votre domicile ou bien dans l'achat de matériel grâce aux partenariats que nous avons mis en place.*

> *Guillaume M. est en fauteuil suite à un accident de voiture, il fait appel à AUXI'life de manière ponctuelle en plus des services quotidiens qu'il utilise pour organiser des sorties avec Angélique son auxiliaire de vie habituelle.*

Les services spécialisés

Vous inventez vos solutions, nous apportons notre savoir-faire !

Dans le domaine du handicap, nous avons conçu des solutions d'aide à domicile pour les pathologies suivantes :

- Autisme, Handicap psychique et mental
- Surdité
- Sclérose en plaques, maladie de Charcot, de Chorée Huntington, myopathie, polyarthrite rhumatoïde et Handicaps rares

- **aide au répit**
- **garde active**
- **accompagnement aux activités extérieures et les loisirs**
- **gain d'autonomie dans la vie quotidienne**

- **garde continue 24h/24**
- **garde active**
- **aide dans les tâches administratives**
- **accompagnement dans les transports et aide à la préparation des repas**

• Faîtes confiance à nos intervenants pour vous simplifier la vie.

Les services d'aide au retour d'hospitalisation

Vous êtes ou avez été hospitalisé et vous appréhendez votre sortie car vous n'avez pas retrouvé votre mobilité dans son intégralité ?

AUXI'life met en place pour vous des interventions pour y pallier.

Qu'il s'agisse de l'entretien de votre domicile, de vos déplacements ou de vos gestes quotidiens, AUXI'life vous propose rapidement une solution adaptée à votre situation.

Parce qu'une convalescence à domicile est souvent mieux vécue et offre de meilleurs résultats de rétablissement, faites confiance à nos auxiliaires de vie expérimentés dans ce domaine.

AUXI'life peut procéder à votre visite d'évaluation gratuite sur votre lieu d'hospitalisation.

À savoir : *nous pouvons vous aider pour la logistique (lit médicalisé, lève-personne...) afin que votre logement soit toujours un endroit sûr pour vous.*

Notre personnel

Un personnel qualifié et attentif

Nos intervenants sont issus d'un processus de recrutement long et rigoureux : tests pratiques, questionnaire écrit approfondi, vérification des références passées... Ils ont suivi des formations spécifiques à l'intervention sociale et/ou diplômés.

Ils possèdent un parcours riche d'expériences de vie qui les ont amenés à s'engager pour le bien-être des autres.

Les personnes que nous vous proposons allient donc un savoir-faire pratique et domestique à des qualités humaines d'écoute et de convivialité.

Un programme de formation est établi chaque année pour accompagner nos intervenants dans leurs itinéraires professionnels.

De plus, ils peuvent à tout moment faire appel à la psychologue référente de leur agence pour exprimer leurs difficultés ou faire le point sur leur pratique.

À chaque type de situation correspond une compétence spécifique : nous sommes ainsi en mesure de proposer la personne adaptée quelque soit la situation, y compris la plus complexe.

Notre fonctionnement

Un fonctionnement simple et un suivi garanti

AVANT l'intervention

- ***Évaluation***
- Notre responsable établit une première analyse par téléphone et fixe un rendez-vous avec vous à votre domicile.
- Nous définissons alors ensemble vos besoins, les modalités d'intervention et le profil de l'intervenant(e) souhaité(e).

- ***Devis et projet d'intervention***
- Nous vous faisons parvenir gratuitement un devis et un contrat accompagné d'un projet individualisé de prise en charge (PIPC).
- Après accord sur le devis, une date de démarrage est convenue.
- ***Présentation***
- Le responsable peut venir vous présenter un ou plusieurs intervenants avant le démarrage des interventions.

PENDANT l'intervention

- ***Relevé d'heures***
- À chaque intervention, l'intervenant enregistre ses heures de passage au moyen de la télégestion ou d'une fiche de présence.
- ***Contrôle de la qualité***
- Nous effectuons régulièrement des visites de contrôle surprises pour suivre la qualité du travail de nos intervenants.

- ***Satisfaction***
- Si l'intervenant sélectionné ne vous convient pas, vous pouvez demander son remplacement par simple courrier ou email.
- ***Facture***
- Elle est émise en début de mois et payable à réception par prélèvement, CESU ou virement.

APRES l'intervention

- ***Bilan de fin intervention***
- Nous réalisons un bilan avec notre intervenant afin de l'accompagner dans son expérience.

- ***Départ du domicile***
- Quand rester à domicile n'est plus possible nous pouvons vous aider dans votre recherche d'établissement.

Coordination

Nous assurons une coordination entre les différents acteurs médicaux entourant notre bénéficiaire.

Parlons finance

Les aides financières

Chez AUXI'life, nous avons une connaissance approfondie de l'ensemble de ces aides et des organismes qui les gèrent.

Nous mettons à votre disposition notre expertise et notre savoir-faire pour vous accompagner dans l'établissement de votre dossier et vous suivre jusqu'à l'aboutissement de celui-ci.

L'éventail des aides financières existantes est considérable

Voici les aides les plus courantes que nous sommes en mesure de percevoir :

L'Allocation Personnalisée à l'Autonomie (APA)

L'APA est une prestation en numéraire affectée à une personne âgée en perte d'autonomie pour l'achat de biens et de services définis par un plan d'aide personnalisé élaboré par une équipe médico-sociale.

L'APA peut être versée directement au bénéficiaire ou aux structures professionnelles mettant en œuvre ce plan d'aide.

L'attribution de l'APA n'est pas liée à une condition de ressources. Les ressources déterminent seulement le calcul du montant de l'APA.

La prestation de compensation du handicap (PCH)

Elle est destinée à compenser les conséquences du handicap et prend la forme d'une aide humaine, technique ou animalière, en fonction du projet de vie de la personne handicapée.

C'est une prestation universelle (sans condition de ressources).

Des aides peuvent également être sollicitées auprès des mutuelles, des caisses de retraite et des compagnies d'assurance, exposez nous votre cas pour que nous puissions vous conseiller au mieux.

Les autres aides financières légales sont l'aide sociale, la garde à domicile, le Plan Aide Personnalisé de la CNAV, l'allocation adulte handicapé (AAH).

À savoir : *Nous pouvons vous conseiller sur les différentes aides financières dont vous pouvez bénéficier. Parlez-en librement avec un responsable durant la visite d'évaluation.*

Avantages fiscaux

Le Code général des impôts institue une aide qui prend la forme d'une réduction d'impôt (1) ou d'un crédit d'impôt (2), égale à 50 % des dépenses supportées en paiement de prestations réalisées par les organismes agréés et/ou autorisés en matière de service à la personne.

A ce titre, les montants versés à notre organisme agréé et autorisé pour les services à la personne dont vous bénéficiez ouvrent droit à cet avantage fiscal.

L'ensemble de vos dépenses de cette nature auprès de notre entreprise est retenu dans la limite de 12 000 € (3) par an et par foyer fiscal, ce plafond étant majoré de 1 500 € par enfant à charge ou ascendant de plus de 65 ans à charge vivant sous le toit du contribuable, sans toutefois pouvoir excéder 15 000 €.

Ce plafond est fixé à 20 000 euros quand un des membres du foyer fiscal vivant dans le logement souffre d'une invalidité obligeant à avoir recours à l'assistance d'une tierce personne pour la vie quotidienne

La **réduction d'impôt** (1) est valable que vous ayez ou non exercé une activité professionnelle au cours de l'année du paiement des dépenses.

Il vient se déduire du montant de votre impôt, mais ne peut pas donner lieu à une restitution par le Trésor Public si le montant déductible dépasse le montant de l'impôt dû.

Le **crédit d'impôt** (2), par contre, ne sera applicable que si vous êtes dans l'une des situations suivantes :

- pour un contribuable célibataire, veuf ou divorcé : il faut avoir exercé une activité professionnelle au cours de l'année du paiement des dépenses, ou avoir été inscrit sur la liste des demandeurs d'emploi durant 3 mois au moins au cours de l'année du paiement des dépenses,
- pour les personnes mariées ou ayant conclu un pacte civile de solidarité, soumises à une imposition commune, chacune des deux personnes doit répondre aux conditions du paragraphe ci-dessus.

***A savoir :** les règlements en espèce n'ouvrent pas droit à réduction/crédit d'impôt.*

CESU :

Vous pouvez également régler nos factures en CESU (Chèque Emploi Service Universel) préfinancé.

Le CESU préfinancé est payé totalement ou partiellement par les entreprises, les comités d'entreprise ou les employeurs publics pour leurs salariés sur le principe d'un ticket restaurant. Il est uniquement utilisable pour des services à la personne.

Il peut aussi être donné par les collectivités territoriales, les organismes sociaux, les caisses de retraite, les organismes de prévoyance et d'action sociale à des bénéficiaires de prestations sociales dédiées aux services à la personne.

Nos conditions de remplacement :

- Dès que vous constatez un retard ou une absence de notre intervenant (en cas d'impossibilité de communication, nous mettons en place chez vous un système d'astreinte d'urgence), vous devez nous téléphoner au standard de l'agence.

- Le week-end et le soir, le standard est transféré vers la personne d'astreinte. Si vous tombez sur le répondeur, laissez-nous un message qui sera traité par ordre de priorité.

- Les auxiliaires de vie coordinatrices sont mobilisables à la demande et en mesure d'intervenir en remplacement à tout moment pour les situations de dépendance (handicap et grand âge à partir de GIR 1) nécessitant une continuité absolue d'intervention (repas, course, aide à la toilette, rendez-vous professionnel, transfert, ...).

- Nous appliquons 5 niveaux de remplacement :

    - Remplacement dans l'heure
    - Remplacement dans les 4 heures
    - Remplacement dans la journée
    - Remplacement dans la semaine
    - Pas de remplacement

En fonction du niveau de remplacement, nous mettons en œuvre une solution adaptée.

Nos engagements

La Charte déontologique et éthique AUXI'life

La présente charte explicite les engagements de l'ensemble des structures de services à la personne du réseau AUXI'life de manière à proposer une démarche qualité commune dans la réalisation de leurs prestations et à assurer ainsi la satisfaction des bénéficiaires.
Ces engagements s'inscrivent dans la poursuite des objectifs d' AUXI'life concernant :

• le développement et la structuration d'une offre globale de services de prise en charge à domicile de publics fragiles,
• la mutualisation de moyens pour promouvoir l'offre de service et la faire évoluer par l'écoute, le conseil et la coordination,
• la valorisation des métiers de l'aide à domicile et donc l'assurance de la qualité des services rendus.

1. Garantir une flexibilité maximale de nos services : pas d'engagement dans la durée, pas de frais de résiliation, possibilité de modifications, suspension, augmentation et diminution des volumes d'heures.
2. Assurer une disponibilité maximale 24h/24 et 7j/7.
3. Faciliter la vie par l'intermédiaire de nos responsables qui sont des professionnels de l'action sociale dont les connaissances sont régulièrement remises à niveau.
4. Maintenir une politique de formation forte de l'ensemble du personnel afin de garantir des compétences adaptées aux services fournis.
5. Mettre en place un service d'intervenants stables et des solutions de remplacement.
6. Maintenir le service le dimanche et jours fériés.
7. Prévenir le bénéficiaire le plus vite possible en cas de retard de nos intervenants.
8. Assurer la meilleure communication possible avec les différents interlocuteurs médicaux, paramédicaux et médico-sociaux.
9. Garantir la confidentialité du contenu des dossiers de nos bénéficiaires.
10. Le personnel d' AUXI'life s'interdit de recevoir toute délégation de pourvoir sur les avoirs, biens ou droits, toute donation, tout dépôt de fonds, de bijoux ou valeurs

Charte de la personne handicapée

Article 1er 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 socioéducative.

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 pre stations 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'a ide 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.

Charte des droits et libertés de la personne âgée

Fondation Nationale de Gérontologie Ministère de l'Emploi et de la Solidarité 1997

La vieillesse est une étape de l'existence pendant laquelle chacun doit pouvoir poursuivre son épanouissement. La plupart des personnes âgées resteront autonomes et lucides jusqu'au dernier moment de leur vie. L'apparition de la dépendance, quand elle survient, se fait à un âge de plus en plus tardif. Cette dépendance peut être due à l'altération de fonctions physiques et/ou à l'altération de fonctions mentales. Même dépendantes, les personnes âgées doivent continuer à exercer leurs droits, leurs devoirs et leur liberté de citoyens. Elles doivent aussi garder leur place dans la cité, au contact des autres générations dans le respect de leurs différences. Cette Charte a pour objectif de reconnaître la dignité de la personne âgée devenue dépendante et de préserver ses droits.

ARTICLE I - CHOIX DE VIE

Toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie. Elle doit pouvoir profiter de l'autonomie permise par ses capacités physiques et mentales, même au prix d'un certain risque. Il faut l'informer de ce risque et en prévenir l'entourage. La famille et les intervenants doivent respecter le plus possible son désir profond.

ARTICLE II - DOMICILE ET ENVIRONNEMENT

Le lieu de vie de la personne âgée dépendante, domicile personnel ou établissement, doit être choisi par elle et adapté à ses besoins. La personne âgée dépendante ou à autonomie réduite réside le plus souvent dans son domicile personnel. Des aménagements doivent être proposés pour lui permettre de rester chez elle. Lorsque le soutien au domicile atteint ses limites, la personne âgée dépendante peut choisir de vivre dans une institution ou une famille d'accueil qui deviendra son nouveau domicile. Un handicap mental rend souvent impossible la poursuite de la vie au domicile. Dans ce cas l'indication et le choix du lieu d'accueil doivent être évalués avec la personne et avec ses proches. Ce choix doit rechercher la solution la mieux adaptée au cas individuel de la personne malade. Son confort moral et physique, sa qualité de vie, doivent être l'objectif constant, quelle que soit la structure d'accueil. L'architecture des établissements doit être conçue pour répondre aux besoins de la vie privée. L'espace doit être organisé pour favoriser l'accessibilité, l'orientation, les déplacements et garantir les meilleures conditions de sécurité.

ARTICLE III - UNE VIE SOCIALE MALGRE LES HANDICAPS

Toute personne âgée dépendante doit conserver la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de la société. Les urbanistes doivent prendre en compte le vieillissement de la population pour l'aménagement de la cité. Les lieux publics et les transports en commun doivent être aménagés pour être accessibles aux personnes âgées, ainsi qu'à tout handicapé et faciliter leur participation à la vie sociale et culturelle. La vie quotidienne doit prendre en compte le rythme et les difficultés des personnes âgées dépendantes, que ce soit en institution ou au domicile. Toute personne âgée doit être informée de façon claire et précise sur ses droits sociaux et sur l'évolution de la législation qui la concerne.

ARTICLE IV - PRESENCE ET ROLE DES PROCHES

Le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes. Le rôle des familles, qui entourent de leurs soins leurs parents âgés dépendants à domicile, doit être reconnu. Ces familles doivent être soutenues dans leurs tâches notamment sur le plan psychologique. Dans les institutions, la coopération des proches à la qualité de vie doit être encouragée et facilitée. En cas d'absence ou de défaillance des proches, c'est au personnel et aux bénévoles de les suppléer. Une personne âgée doit être protégée des actions visant à la séparer d'un tiers avec qui, de façon mutuellement consentie, elle entretient ou souhaite avoir une relation intime. La vie affective existe toujours, la vie sexuelle se maintient souvent au grand âge, il faut les respecter.

ARTICLE V - PATRIMOINE ET REVENUS

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles. Elle doit pouvoir en disposer conformément à ses désirs, sous réserve d'une protection légale, en cas de dépendance psychique. Il est indispensable que les ressources d'une personne âgée soient complétées lorsqu'elles ne lui permettent pas d'assumer le coût des handicaps.

ARTICLE VI - VALORISATION DE L'ACTIVITE

Toute personne âgée dépendante doit être encouragée à conserver des activités. Des besoins d'expression et des capacités d'accomplissement persistent, même chez des personnes âgées qui ont un affaiblissement intellectuel sévère. Développer des centres d'intérêt évite la sensation de dévalorisation et d'inutilité. La participation volontaire des réalisations diversifiées et valorisantes (familiales, mais aussi sociales, économiques, artistiques, culturelles, associatives, ludiques, etc.) doit être favorisée. L'activité ne doit pas être une animation stéréotypée, mais doit permettre l'expression des aspirations de chaque personne âgée. Une personne âgée mentalement déficitaire doit pouvoir participer à des activités adaptées. Les activités infantilisantes ou dévalorisantes sont à rejeter.

ARTICLE VII - LIBERTE DE CONSCIENCE ET PRATIQUE RELIGIEUSE

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix. Chaque établissement doit disposer d'un local d'accès aisé, pouvant servir de lieu de culte, et permettre la visite des représentants des diverses religions. Les rites et usages religieux s'accomplissent dans le respect mutuel.

ARTICLE VIII - PRESERVER L'AUTONOMIE ET PREVENIR

La prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit. La vieillesse est un état physiologique qui n'appelle pas en soi de médicalisation. La dépendance physique ou psychique résulte d'états pathologiques, dont certains peuvent être prévenus ou traités. Une démarche médicale préventive se justifie donc, chaque fois que son

efficacité est démontrée. Les moyens de prévention doivent faire l'objet d'une information claire et objective du public, en particulier des personnes âgées, et être accessibles à tous.

ARTICLE IX - DROIT AUX SOINS

Toute personne âgée dépendante doit avoir, comme toute autre, accès aux soins qui lui sont utiles. Aucune personne âgée ne doit être considérée comme un objet passif de soins, que ce soit au domicile, en institution ou à l'hôpital. L'accès aux soins doit se faire en temps utile en fonction du cas personnel de chaque malade et non d'une discrimination par l'âge. Les soins comprennent tous les actes médicaux et paramédicaux qui permettent la guérison chaque fois que cet objectif peut être atteint. Les soins visent aussi à rééduquer les fonctions et compenser les handicaps. Ils s'appliquent à améliorer la qualité de vie en soulageant la douleur, à maintenir la lucidité et le confort du malade, en réaménageant espoirs et projets. L'hôpital doit donc disposer des compétences et des moyens d'assurer sa mission de service public auprès des personnes âgées malades. Les institutions d'accueil doivent disposer des locaux et des compétences nécessaires à la prise en charge des personnes âgées dépendantes, en particulier dépendantes psychiques. Les délais administratifs abusifs qui retardent l'entrée dans l'institution choisie doivent être abolis. La tarification des soins doit être déterminée en fonction des besoins de la personne âgée dépendante, et non de la nature du service ou de l'établissement qui la prend en charge.

ARTICLE X - QUALIFICATION DES INTERVENANTS

Les soins que requiert une personne âgée dépendante doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant. Une formation spécifique en gérontologie doit être dispensée à tous ceux qui ont une activité professionnelle qui concerne les personnes âgées. Cette formation doit être initiale et continue, elle concerne en particulier, mais non exclusivement, tous les corps de métier de la santé. Ces intervenants doivent bénéficier d'une analyse des attitudes, des pratiques et d'un soutien psychologique.

ARTICLE XI - RESPECT DE LA FIN DE VIE

Soins et assistance doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille. Certes, les affections sévères et les affections mortelles ne doivent pas être confondues : le renoncement thérapeutique chez une personne curable constitue un risque aussi inacceptable que celui d'un acharnement thérapeutique injustifié. Mais, lorsque la mort approche, la personne âgée doit être entourée de soins et d'attentions adaptés à son état. Le refus de l'acharnement ne signifie pas un abandon des soins mais doit, au contraire, se traduire par un accompagnement qui veille à combattre efficacement toute douleur physique et à prendre en charge la douleur morale. La personne âgée doit pouvoir terminer sa vie naturellement et confortablement, entourée de ses proches, dans le respect de ses convictions et en tenant compte de ses avis. Que la mort ait lieu au domicile, à l'hôpital ou en institution, le personnel doit être formé aux aspects techniques et relationnels de l'accompagnement des personnes âgées et de leur famille avant et après le décès.

ARTICLE XII - LA RECHERCHE : UNE PRIORITE ET UN DEVOIR

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement et la dépendance est une priorité. Seule la recherche peut permettre une meilleure connaissance des déficiences et des maladies liées à l'âge et faciliter leur prévention. Une telle recherche implique aussi bien les disciplines biomédicales et de santé publique, que les sciences humaines et les sciences économiques. Le développement d'une recherche gérontologique peut à la fois améliorer la qualité de vie des personnes âgées dépendantes, diminuer leurs souffrances et les coûts de leur prise en charge. Il y a un devoir de recherche sur le fléau que représentent les dépendances associées au grand âge. Il y a un droit pour tous ceux qui en sont ou en seront frappés à bénéficier des progrès de la recherche.

ARTICLE XIII - EXERCICE DES DROITS ET PROTECTION JURIDIQUE DE LA PERSONNE

Toute personne en situation de dépendance devrait voir protégés non seulement ses biens mais aussi sa personne. Ceux qui initient ou qui appliquent une mesure de protection ont le devoir d'évaluer ses conséquences affectives et sociales. L'exercice effectif de la totalité de leurs droits civiques doit être assuré aux personnes âgées y compris le droit de vote, en l'absence de tutelle. La sécurité physique et morale contre toutes agressions et maltraitances doit être sauvegardée. Lors de l'entrée en institution privée ou publique ou d'un placement dans une famille d'accueil, les conditions de résidence doivent être garanties par un contrat explicite, la personne âgée dépendante peut avoir recours au conseil de son choix. Tout changement de lieu de résidence ou même de chambre doit faire l'objet d'une concertation avec l'intéressé. Lors de la mise en œuvre des protections prévues par le Code Civil (sauvegarde de justice, curatelle ou tutelle), il faut considérer avec attention que : le besoin de protection n'est pas forcément total, ni définitif ; la personne âgée dépendante protégée doit pouvoir continuer à donner son avis chaque fois que cela est nécessaire et possible ; la dépendance psychique n'exclut pas que la personne âgée puisse exprimer des orientations de vie et doit toujours être informée des actes effectués en son nom.

ARTICLE XIV - L'INFORMATION, MEILLEUR MOYEN DE LUTTE CONTRE L'EXCLUSION

L'ensemble de la population doit être informé des difficultés qu'éprouvent les personnes âgées dépendantes. Cette information doit être la plus large possible. L'ignorance aboutit trop souvent à une exclusion qui ne prend pas en compte les capacités restantes ni les désirs de la personne. L'exclusion peut résulter aussi bien d'une surprotection infantilisante que d'un rejet ou d'un refus de la réponse aux besoins. L'information concerne aussi les actions immédiates possibles. L'éventail des services et institutions capables de répondre aux besoins des personnes âgées dépendantes est trop souvent méconnu, même des professionnels. Faire toucher du doigt la réalité du problème et sa complexité peut être une puissante action de prévention vis-à-vis de l'exclusion des personnes âgées dépendantes et peut éviter un réflexe démissionnaire de leur part. Lorsqu'il sera admis par tous que les personnes âgées dépendantes ont droit au respect absolu de leur liberté d'adulte et de leur dignité d'être humain, cette charte sera appliquée dans son esprit.

Contactez-nous

N° vert 0 800 20 60 10
email : contact@auxilife.fr

Création : 23 mars 2016