

LIVRET D'ACCUEIL

Service spécialisé dans l'accompagnement
des personnes âgées,
des personnes handicapées et
des personnes convalescentes

Siège social SAS NOUVÉO

18 chemin de la Plaine

34990 JUVIGNAC

Tel : 04-99-77-29-14 Fax : 04-67-04-33-99

E-mail : contact@nouveo-services.com

Web : www.nouveo-services.com

N° Siret : 559 223 026 00012

SOMMAIRE

Chapitre 1 - Dispositions générales.....	1
Chapitre 2 - Présentation de la structure Nouvéo.....	1
Chapitre 3 - Nos engagements.....	4
Chapitre 4 - Les services proposés par Nouvéo.....	9

Annexe 1 : Charte des droits et des libertés de la personne accueillie

Annexe 2 : Charte des personnes âgées dépendantes

Annexe 3 : Charte de Déontologie Nouveo

Annexe 4 : Protocole de maltraitance

Annexe 5 : Arrêté n° 2016-940 (Portant nomination de personnes qualifiées pour faire valoir les droits des usagers ou de leur représentant légal pris en charge par les établissements et services sociaux et médico-sociaux)

Annexe 6 : Tarifs Nouvéo et aides financières auxquelles vous pouvez aspirer

Annexe 7 : Règlement de fonctionnement

CHAPITRE 1

– Dispositions Générales –

Ce livret d'accueil a pour vocation de présenter Nouvéo au travers d'une information claire et objective sur les valeurs et le fonctionnement qui sont les nôtres, ainsi que sur les différents services que nous mettons à votre disposition.

Un exemplaire du livret d'accueil est automatiquement remis au bénéficiaire, ou à son représentant légal ou à son proche aidant, préalablement à la signature du contrat de prestation.

Annexés à ce document, afin de compléter l'information ainsi transmise, vous trouverez les Chartes des droits et libertés des personnes accueillies et des personnes âgées dépendantes.

CHAPITRE 2

– Présentation de la structure NOUVÉO –

1

Article 1 - Identité de la structure NOUVÉO

NOUVÉO est un service **spécialisé dans l'accompagnement à domicile des personnes âgées, des personnes en situation de handicap et des personnes convalescentes.**

Du fait de son intervention auprès de publics dits « fragilisés », notre service est détenteur de l'agrément n° SAP529223026, délivré par le Conseil départemental. Il est, à ce titre, soumis à des normes en matière de qualité du service rendu, de technicité des actes prodigués, de qualification de ses intervenants ou encore de sécurité.

Par ailleurs, la détention de l'agrément qualité octroie à nos usagers le bénéfice d'avantages fiscaux : TVA à taux réduit et déduction d'impôts sur le

revenu à hauteur de 50% des sommes versées¹. Par ailleurs, depuis janvier 2017, les actifs et non actifs peuvent également bénéficier d'un crédit d'impôt.

NOUVEO a obtenu le label Handéo en 2015, reconnaissant notre qualité de service. Nous sommes régulièrement audités afin de maintenir le niveau d'exigence requis.

NOUVEO est conventionné par les organismes suivants :

- **La CPAM** (Caisse Primaire d'Assurance Maladie) pour les sorties d'hospitalisation et le dispositif de soins palliatifs
- **La CARSAT** (Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail) pour les retraités **du régime général**
- **Le RSI** (Régime Sociale des indépendants)
- **La MGEN** (Mutuelle générale de l'Éducation nationale)
- **La CNRACL** (Caisse nationale de retraites des agents des collectivités locales)
- **La CNMSS** (Caisse Nationale Militaire de Sécurité Sociale)

2

Ces conventionnements permettent aux personnes affiliées à ces différents organismes de pouvoir bénéficier d'une prise en charge financière sous certaines conditions.

NOUVEO est également référencé auprès de **Domiserve** permettant ainsi de bénéficier de certains avantages (notamment chèquiers *Sortir Plus*), sous certaines conditions (par exemple, être retraité ARRCO – AGIRC, avoir plus de 80 ans).

NOUVEO se tient à votre disposition pour répondre à vos questions et vous aider à compléter le dossier de demande d'aide si vous êtes éligible.

Notre implantation et nos interventions sont concentrées sur le bassin Montpelliérain, et le département de l'Hérault, nous permettant d'être

¹ Dans la limite des plafonds légaux

positionnés au plus proche de vous. Selon vos besoins, nous pouvons intervenir jusqu'à **24h/24 et 7jours/7** au sein de votre domicile.

Nos locaux sont situés à **Juvignac, au 18 chemin de la Plaine** (le siège social) et à **Palavas-les-flots, 1 avenue de l'abbé Brocardi**. Ils sont accessibles au public du lundi au vendredi de **09h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00**.

Nous avons également une permanence à Sète (6 quai de la République) et Villeneuve les Maguelones (3 allée du Collège) accessible sur rendez-vous pour les usagers et les salariés du bassin de Thau.

Vous pouvez nous joindre par téléphone, **24h/24 et 7jours/7**, au **04 99 77 29 14 (agence de Juvignac) ou 04 67 85 04 95 (agence de Palavas)** ou par mail à **contact@nouveo-services.com**.

NOUVÉO est placé sous l'égide de la **société holding E4** qui œuvre dans le secteur médico-social depuis près de **20 ans**. Notre Groupe détient notamment quatre Établissements d'Hébergement pour Personnes Agées situés à Juvignac, Montferrier-sur-Lez, Pérols et Lattes.

3

Article 2 - Ethique et déontologie de la structure NOUVÉO

Notre philosophie : **C'est par le « bien-faire » que nous créons le bien-être**, conduit nos axes de développement, mais également notre façon de travailler au quotidien.

Placer la personne au cœur de nos réflexions et de nos actions, est pour nous essentiel. C'est la raison pour laquelle, nous prenons le temps de vous rencontrer ainsi que vos proches aidants à votre domicile et de vous écouter afin de **construire un projet de prise en charge qui vous ressemble**, qui tienne compte à la fois de vos attentes et de vos besoins, ainsi que ceux de vos proches aidants.

Nous nous attachons à vous proposer un accompagnement qui s'intègre à votre vie quotidienne ainsi qu'à l'environnement humain qui vous entoure (*proches, infirmiers, médecins, etc...*). En effet, notre objectif est de vous

apporter l'aide ou l'accompagnement qui vous permettra de demeurer à domicile, sans avoir à modifier les conditions de vie qui ont toujours été les vôtres.

Article 3 – La démarche qualité de Nouvéo

Nouvéo est conscient de l'importance de la mise en œuvre d'une démarche qualité au sein d'un service tel que le sien. Cette démarche vise l'amélioration continue, tant concernant la gestion administrative de Nouvéo, que sur le terrain.

Nouvéo est labellisé Handéo depuis le 7 juillet 2015. Ce label a pour objectif d'accroître la lisibilité de l'offre de prestations pour les personnes en situation de handicap et leur famille, tout en améliorant la visibilité des services concernés. Il s'inscrit dans le droit fil de la Convention internationale relative aux droits des personnes handicapées, qui rappelle que chaque personne en situation de handicap doit avoir le choix de son projet de vie, en particulier celui de vivre à domicile dans une plus grande sérénité.

Chaque année Nouvéo est audité afin de renouveler le label Handéo. Cet audit annuel lui permet de réaffirmer ses engagements relatifs à la qualité de ses services, notamment auprès des personnes en situation de handicap.

Par ailleurs, Nouvéo dispose de procédures et d'outils (en matière administrative, relations usagers, relations salariés, évaluation et suivi qualité) permettant d'œuvrer en faveur d'une qualité de prestation optimale. Chacun de nos contrats de prestation fait l'objet d'un suivi qualité à part entière, dont le processus est formalisé par une procédure, qui donne lieu à des visites régulières à domicile et à des entretiens téléphoniques, et dont les comptes rendus sont archivés.

Le suivi des contrôles qualité est tracé dans le logiciel de gestion de Nouvéo. Les documents d'évaluation sont mis à jour dès que nécessaire. Lorsqu'un problème est identifié comme persistant ou d'une certaine gravité, les usagers et le personnel peuvent le signaler à travers une fiche d'évènements indésirables qui sera traitée dans les plus brefs délais. Les conclusions de ce suivi qualité sont

formalisées, annexées au dossier de l'utilisateur et font l'objet d'une évaluation systématique afin de s'assurer que les actions correctives ont été mises en place.

Nouvéo recueille l'avis des usagers de leurs proches à travers une enquête de satisfaction communiquée annuellement. Cette dernière permet de prendre directement connaissance de l'avis des usagers et de leurs proches sur l'ensemble des prestations. L'enquête de satisfaction donne lieu à une analyse permettant de cibler les axes d'amélioration, et de mettre en œuvre des actions d'amélioration le cas échéant.

Conformément à la loi d'Adaptation de la Société au Vieillessement (ASV) du 28 décembre 2015, Nouvéo bascule dans le champ de l'autorisation et réalise sa première évaluation externe et sa première évaluation interne selon les délais légaux en vigueur.

Nouvéo adhère également à la Charte Nationale Qualité dont l'objectif est d'accompagner les organismes dans leur démarche visant à améliorer la qualité de l'organisation et de leurs prestations. Nouvéo procède ainsi à une auto-évaluation de ses processus et à l'issue de ces résultats, construit un plan d'action. Chaque année, nous renouvelons notre adhésion à la charte Qualité et donc notre engagement dans la démarche d'amélioration continue de notre service.

5

Article 4 – Les intervenants Nouvéo

Nouvéo s'attache à recruter des intervenants possédant un réel sens des responsabilités ainsi que des qualités humaines avérées : « savoir-faire » mais également « savoir-être » doivent être au rendez-vous pour vous garantir une prestation de qualité.

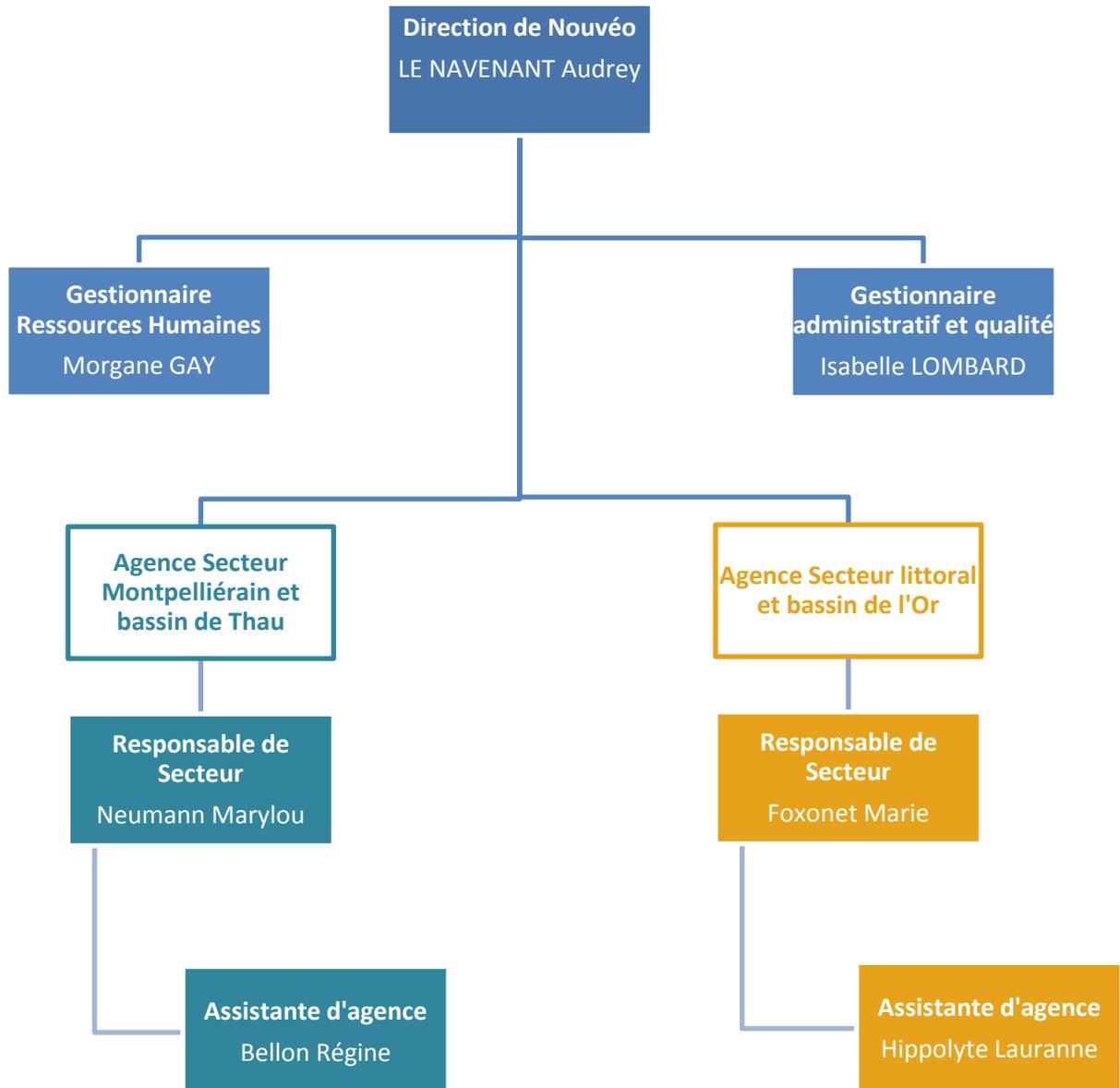
Chaque intervenant est choisi, en fonction des tâches à accomplir, selon ses qualifications, mais également en fonction de son profil, afin que sa façon d'être soit en adéquation avec la vôtre. Lors de la première intervention, notre responsable de secteur accompagnera l'intervenant afin d'effectuer les

présentations et que soit défini, en détails et de concert, le cadre de l'intervention.

L'ensemble de notre personnel s'engage au respect des différents engagements évoqués dans le chapitre 4 du présent livret.

Nouvéo souhaite garantir à ses bénéficiaires la stabilité de son personnel. A cette fin, nous veillons à ce que nos méthodes de management permettent une fidélisation de celui-ci. Si toutefois une absence survenait, un remplacement vous sera systématiquement proposé. Nous nous engageons en effet à assurer une continuité du service à vos côtés en proposant, dans les plus brefs délais, un intervenant de remplacement dès lors que le salarié habituel serait absent. Le niveau d'obligation du remplacement d'un intervenant absent ou empêché est établi en accord avec vous et indiqué dans le contrat de prestation.

Article 5 – L'organigramme



CHAPITRE 3

– Nos engagements –

Nos engagements traduisent l'éthique professionnelle de Nouvéo. Ses règles, valeurs et principes sont partagés par l'ensemble de nos salariés, et concourent à la réalisation d'un objectif unique : « bien-faire » au quotidien afin de garantir votre « bien-être ».

Article 1 – Compétences et conseil

Nouvéo met à votre disposition un personnel de confiance, rigoureusement sélectionné pour ses compétences techniques et ses qualités relationnelles. Ainsi, l'ensemble de nos intervenants disposent, soit d'une solide expérience, soit d'un diplôme reconnu par l'État.

Afin de faciliter encore un peu plus votre quotidien, notre ergothérapeute vous conseillera, si nécessaire, sur les aménagements à réaliser au sein de votre domicile et sur la façon d'y procéder.

L'équipe de Direction vous accompagnera dans vos démarches administratives, notamment en ce qui concerne l'obtention d'aides financières, et pourra, si tel est votre souhait, assurer par la suite le suivi de ces dossiers.

8

Article 2 – Personnalisation de la relation

La personne est l'acteur principal de sa prise en charge. Elle doit donc pleinement participer à son élaboration. Nous vous apportons une réponse professionnelle, adaptée à vos besoins, qui vous ressemble. Toute demande d'information donne lieu à un premier entretien physique au cours duquel nous nous attachons à comprendre vos habitudes de vie afin que, par la suite, celles-ci soient respectées par nos intervenants. Nouvéo tient particulièrement à associer les proches aidants dans la démarche de personnalisation de la relation avec le bénéficiaire en prenant en compte leurs besoins et leurs attentes.

Nouvéo est attaché à l'établissement d'une relation de confiance et de dialogue avec l'ensemble de ses usagers ainsi que leur entourage familial et social.

Cette volonté s'inscrit également dans la stabilité de notre personnel. Nous nous efforçons de garantir **des intervenants réguliers**, qui connaissent vos besoins et respectent vos habitudes de vie.

Article 3 – Confidentialité

Conscient que le domicile est un espace où l'intimité doit être préservée, Nouvéo veille à ce que son personnel intervienne avec discrétion, dans le respect de votre vie privée et de votre dignité.

Chacun de nos salariés est contractuellement tenu au secret professionnel et s'engage, par conséquent, à ne révéler aucune information d'ordre médical ou privé qu'il aurait pu obtenir ou dont il aurait pu avoir connaissance dans le cadre de l'exercice de ses fonctions.

Par ailleurs, Nouvéo détient, pour chaque usager, un dossier informatique et papier qui comporte des éléments d'ordre administratif (adresse, n° de sécurité social, état civil).

9

Ces fichiers font l'objet d'une déclaration à la CNIL (Commission National de l'Informatique et des Libertés) conformément aux dispositions de la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978.

- Les dossiers papiers sont conservés par l'établissement sous la responsabilité de la direction dans le bureau auquel ne peuvent accéder que les personnes habilitées à cet effet.
- Les dossiers informatiques sont situés sur un serveur sécurisé par un mot de passe. Seules les personnes habilitées y ont un accès.

Chaque usager peut disposer d'un droit d'accès et de rectifications aux données figurant dans son dossier en consultant la direction de Nouvéo.

Article 4 – Disponibilité et réactivité

L'équipe de Direction vous reçoit dans nos locaux du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00. En dehors de nos horaires d'ouvertures, du

lundi 09h00 au vendredi 18h00, vos appels sont transférés automatiquement sur le portable de votre responsable de secteur. Du vendredi 18h00 au lundi 09h00, vos appels sont transférés automatiquement sur le portable du personnel administratif d'astreinte.

Nous sommes ainsi joignables, quel que soit l'heure ou le jour, par téléphone, afin de faire face à toute situation d'urgence.

Nos intervenants sont susceptibles d'intervenir à votre domicile **7 jours sur 7, de jour comme de nuit**. En cas d'absence ou pendant les périodes de congés, le remplacement de votre intervenant habituel est assuré. Notre objectif principal étant d'assurer une continuité de service de qualité, les remplacements sont effectués en priorités par l'assistance de vie référente.

Tout appel de demande de prise en charge donne systématiquement lieu à une visite à domicile, afin de visualiser la situation, d'entendre vos demandes et de vous apporter une solution dans les meilleurs délais.

Notre situation géographique, maillant la Métropole Montpellieraine et le département de l'Hérault, nous permet d'être situés au plus proche de vous, d'intervenir rapidement et d'entretenir une relation de proximité.

10

Article 5 – Qualité des prestations

Nous souhaitons vous proposer un accompagnement qui vous satisfasse pleinement.

Afin d'assurer un suivi quotidien de vos prestations, celles-ci sont tracées à l'aide de notre système de télégestion. Votre intervenant utilisera votre téléphone fixe personnel (sans qu'aucune communication ne vous soit facturée) pour nous signaler son arrivée, et renouvellera l'opération lors de son départ.

Nous mettons un point d'honneur à vous contacter et à vous rendre visite à échéances régulières. Vous pouvez ainsi nous faire part librement de votre degré de satisfaction. Enfin, en fin d'année, un questionnaire de satisfaction vous

est communiqué. L'ensemble des informations ainsi transmises nous permettent de toujours nous positionner dans une dynamique d'amélioration.

En cas d'insatisfaction ou de litige, nous vous invitons à faire un recours auprès de la direction (appel téléphonique, courrier).

Article 6 – La Formation du personnel

L'ensemble du personnel a accès à une formation continue en interne. Elle vise à diffuser les bonnes pratiques, et est dispensée par des professionnels compétents.

Ces formations permettent d'aborder des thèmes transversaux tels que la prise en charge des personnes âgées ou l'accompagnement des personnes fragilisées en situation de handicap.

Au cours de ces formations, de nouvelles pratiques sont présentées au personnel en vue d'améliorer continuellement la prise en charge.

Nous nous engageons systématiquement à mettre à votre disposition un personnel qualifié, formé et diplômé en fonction, du besoin, de la pathologie, du handicap et du niveau de dépendance.

11

Article 7 – L'implication de Nouvéo sur son territoire

Nouvéo est ancré dans son territoire et contribue, par son activité et les partenariats qu'il a noués, au parcours de santé des personnes âgées et handicapées de la région.

Nouvéo participe régulièrement à des réunions, des colloques avec les différentes institutions sociales et médico-sociales du territoire afin avec de développer des partenariats et des collaborations. Cela permet à Nouvéo de proposer des solutions adaptées à l'ensemble des besoins et aux attentes des usagers sur notre territoire.

Article 8 – Le recours à une personne de confiance

Si vous rencontrez des difficultés dans la connaissance et la compréhension de vos droits, vous pouvez recourir à une personne de confiance. Elle peut être un parent, un proche ou votre médecin traitant.

Cette désignation est valable sans limitation de durée, à moins que la personne n'en dispose autrement.

Si vous le souhaitez, la personne de confiance vous accompagne dans vos démarches concernant votre santé et assiste aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions.

La personne de confiance ne recevra pas d'informations que vous jugez confidentielles et que vous aurez indiquées au médecin.

Vous retrouverez, annexé au livret d'accueil, la notice d'information sur la personne de confiance.

Article 9 – Droits applicables / Litige

En cas de litige, toute réclamation doit être adressée à Nouvéo, par courrier ou par courriel, aux adresses suivantes : 18 chemin de la Plaine – 34 990 JUVIGNAC ou contact@nouveo-services.com.

En cas d'échec de la réclamation dans un délai de 30 jours, le bénéficiaire est informé qu'il peut recourir à une médiation conventionnelle* ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation. Vous pouvez, en effet, recourir à une personne qualifiée, lorsqu'il s'agit de prestations d'assistance aux personnes âgées ou handicapées, inscrite en annexe 5 à l'arrêté n° 2016-940 (Portant nomination de personnes qualifiées pour faire valoir les droits des usagers ou de leur représentant légal pris en charge par les établissements et services sociaux et médico-sociaux).

A défaut de résolution amiable, tous les litiges auxquels les présentes réclamations pourraient donner lieu, tant concernant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences, que leurs suites, ces litiges seront soumis aux tribunaux français compétents.

*Le litige ne peut notamment pas être examiné par le médiateur si :

- Le bénéficiaire ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès de Nouvéo par une réclamation écrite ;
- La demande est manifestement infondée ou abusive ;
- Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- Le bénéficiaire a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès de Nouvéo ;
- Le litige n'entre pas dans son champ de compétence.

La médiation est gratuite pour le bénéficiaire (sauf si celui-ci a volontairement recours à un avocat, un tiers de son choix ou un expert). Le médiateur ne pourra recevoir aucune instruction des parties ni être rémunéré en fonction du résultat. La médiation des litiges de consommation est soumise à l'obligation de confidentialité.

L'utilisateur, ou son représentant légal, peut également faire appel au médiateur à la consommation dans le but de résoudre gratuitement à l'amiable tout litige avec Nouvéo. Il peut le saisir par internet ou par courrier postal en complétant un formulaire mis à sa disposition sur le site et ce, accompagné des documents étayant sa demande.

13

Les coordonnées du médiateur à la consommation sont :

L'Association des médiateurs européens (l'AME), AME CONSO,

Angela ALBERT - Présidente

11 Place dauphine,

75053 PARIS CEDEX 01

Téléphone : 09 53 01 02 69

Site Internet : www.mediationconso-ame.com

Article 10 – Modalités de paiement et de facturation

Vous pouvez effectuer le paiement par Chèque emploi service, virement bancaire, prélèvement automatique ou chèque. Nouvéo n'accepte pas les règlements en espèces.

Chaque mois, Nouvéo adresse une facture au souscripteur, mentionnant la durée des interventions étant survenues dans le mois écoulé, ainsi que le nom du ou des intervenants les ayant effectuées.

Cette facturation est basée sur le coût horaire d'intervention d'un salarié Nouvéo, qui varie en fonction de la qualification de ce dernier, et du volume horaire consommé. Le détail des tarifs est précisé dans le document d'information traitant de la tarification des services de Nouvéo, annexé au livret d'accueil.

CHAPITRE 4

– Présentation des services proposés par NOUVEO–

Nos intervenants se rendent à votre domicile selon une périodicité que vous avez décidée. Pendant leur temps d'intervention, ces derniers sont susceptibles d'accomplir différentes tâches que nous aurons au préalable définies selon vos attentes et besoins, et ceux de vos proches aidants.

Pour les personnes dépendantes :

- L'offre de service « **bien chez vous** » pour répondre à un besoin d'aide dans l'accomplissement de certaines tâches de la vie quotidienne. Notre intervenant prend en charge :
 - l'entretien de votre cadre de vie et de votre linge,
 - les courses,
 - la préparation du repas (dans le respect de votre régime et de vos habitudes alimentaires),
 - l'organisation de vos sorties et vous accompagne pendant ces-dernières,
 - la promenade de votre animal de compagnie,
 - l'assistance administrative.

- L'offre de service « **bien dans votre vie** » pour répondre à un degré d'autonomie nécessitant une aide dans l'accomplissement de certains actes essentiels de la vie. Une auxiliaire de vie sociale vous assiste pour :
 - les couchers et les levers du lit,
 - les soins d'hygiène sommaires et l'habillage / déshabillage,
 - la préparation et l'aide à la prise des repas,
 - vos déplacements à l'intérieur et à l'extérieur du domicile,
 - l'accomplissement des actes ménagers de la vie quotidienne.

- L'offre de service « **bien avec soi et avec les autres** » pour vous aider à faire face à la présence d'une maladie de type Alzheimer ou apparentée, entraînant une perte d'autonomie et révélant une fragilité psycho-sociale.

- conseils, écoute et soutien ainsi qu'à votre famille (aide aux aidants),
- une stimulation cognitive, avec des exercices centrés sur la mémoire et le langage, et / ou motrice,
- une aide à l'accomplissement des actes ménagers de la vie quotidienne,
- une aide à l'accomplissement des actes essentiels de la vie (aide aux couchers et aux levers du lit, à l'habillage, à la prise des repas, etc.).

Pour les personnes en situation de handicap :

- L'offre de service « **bien chez vous** » pour répondre à un besoin d'aide dans l'accomplissement de certaines tâches de la vie quotidienne. Notre intervenant prend en charge :
 - les courses,
 - l'accompagnement lors de la prise de repas (dans le respect de votre régime et de vos habitudes alimentaires),
 - l'organisation de vos sorties et vous accompagne pendant ces-dernières,
 - la promenade de votre animal de compagnie,
 - l'assistance administrative.

- L'offre de service « **bien dans votre vie** » pour répondre à un degré d'autonomie nécessitant une aide dans l'accomplissement de certains actes essentiels de la vie. Une auxiliaire de vie sociale vous assiste pour :
 - les couchers et les levers du lit,
 - les soins d'hygiène sommaires et l'habillage / déshabillage,
 - la préparation et l'aide à la prise des repas,
 - vos déplacements à l'intérieur et à l'extérieur du domicile,
 - aide dans l'accomplissement des activités sociales.

- L'offre de service « **bien avec soi et avec les autres** » pour vous aider à faire face à la présence d'une maladie, entraînant une perte d'autonomie et révélant une fragilité psycho-sociale.
 - conseils, écoute et soutien ainsi qu'à votre famille (aide aux aidants),
 - une stimulation cognitive, avec des exercices centrés sur la mémoire et le langage, et / ou motrice,
 - une aide à l'accomplissement des actes ménagers de la vie quotidienne,

- une aide à l'accomplissement des actes essentiels de la vie (aide aux couchers et aux levers du lit, à l'habillage, à la prise des repas, etc.),
- la réalisation de l'aspiration trachéale : conformément au décret n°99 426 du 27 mai 1999 habilitant certaines catégories de personnes à effectuer des aspirations endos-trachéales, cette tâche ne peut être assurée, en l'absence d'infirmier, que par "des personnes ayant validé une formation spécifique définie par arrêté du ministre chargé de la santé".
Nouvéo s'engage à effectuer les démarches nécessaires pour permettre l'accès à la formation au salarié.
- Accompagnement extérieur et projet de vie

Nous répondons à vos **besoins de déplacements véhiculés à l'extérieur de votre domicile** : un intervenant assure vos déplacements sur de courtes distances : sorties, visites à la famille, rendez-vous chez le médecin... Il est envisageable d'utiliser votre véhicule personnel, mais également celui du service, un véhicule PMR adapté à vos besoins.

En complément de nos offres de prise en charge, nous vous proposons des prestations qui visent à faciliter, encore un peu plus, votre vie à domicile et celles de vos proches aidants.

17

- Nous répondons au besoin de présence soit par :
 - une surveillance de nuit (pour les nuits calmes) de 22h00 à 7h00 ;
 - une garde de nuit (pour les nuits agitées) de 22h00 à 7h00.

Pour les personnes convalescentes :

- Nous assurons la **gestion de l'organisation pré et post hospitalisation**.
Lors de votre entrée nous :
 - fournissons à la structure d'accueil tous les éléments indispensables à votre prise en charge,
 - prenons en charge toutes les formalités administratives,
 - entretenons, si nécessaire, votre logement et nous occupons de votre animal de compagnie.

Lors de votre sortie nous :

- réservons pour vous un véhicule adapté,
- mettons en place un accompagnement à domicile, en accord avec les recommandations des médecins.

Pour l'ensemble de nos prestations, un cahier et une fiche de liaison sont mis à votre disposition à votre domicile afin d'assurer l'organisation et la coordination avec les éventuels autres partenaires (professionnels de santé, organismes externes, etc.).

Tous nos devis sont gratuits.

Coordonnées :

Agence Régionale de Santé

Occitanie :

1025 Rue Henri Becquerel,
34067 Montpellier
04 67 07 20 07

Unité territoriale ayant délivré

l'agrément :

DIRECCTE Occitanie
615 Boulevard d'Antigone,
34000 Montpellier
Tél : 04.67.22.88.93

**Services du Président du Conseil
départemental compétent :**

Direction Générale Adjointe
Solidarités départementales
Direction de l'offre médico-sociale
128, rue de Fès
34086 Montpellier Cedex 4
Tél secrétariat : 04.67.67.67.44

HANDEO

14, rue de la Tombe Issoire
75014 PARIS
Tél : 01.43.12.19.29

**Pour tout renseignement complémentaire,
n'hésitez pas à contacter nos services au
04.99.77.29.14.**

ANNEXE 1 CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

Article 1^{er}

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.

20

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.

23

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.

Fait à Paris, le 8 septembre 2003.

Le ministre de la santé, de la famille
et des personnes handicapées,

Jean-François Mattei

Le ministre de l'intérieur,

de la sécurité intérieure

et des libertés locales,

Nicolas Sarkozy

Le ministre des affaires sociales,

du travail et de la solidarité,

François Fillon

ANNEXE 2

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE AGEE DEPENDANTE

Fondation Nationale de Gérontologie
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité
Secrétariat d'Etat à la Santé et à l'Action Sociale
1999

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 leurs libertés 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.

24

1. 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.

2. 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.

3. 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.

25

4. 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.

5. 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.

6. 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 à 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.

7. 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.

8. 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.

9. 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.

Ces 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.

27

10. 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 métiers de la santé.

Ces intervenants doivent bénéficier d'une analyse des attitudes, des pratiques et d'un soutien psychologique.

11. 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.

12. 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.

13. EXERCICE DES DROITS ET PROTECTION JURIDIQUE DE LA PERSONNE

Toute personne en situation de dépendance doit 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 maltraitements 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(e).

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 doivent toujours être informée des actes effectués en son nom.

14. 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 AGEES DEPENDANTES ONT DROIT AU RESPECT ABSOLU DE LEURS LIBERTES D'ADULTE ET DE LEUR DIGNITE D'ETRE HUMAIN, CETTE CHARTE SERA APPLIQUEE DANS SON ESPRIT.

Annexe 3

CHARTRE DE DEONTOLOGIE NOUVEO

L'ensemble du personnel de NOUVEO s'engage à respecter le code déontologique suivant, auprès des personnes ayant recours à nos prestations.

1 - RESPECT DE LA PERSONNE

NOUVEO est ses intervenants s'engagent à garantir l'exercice des droits et libertés à toute personne prise en charge, lui sont ainsi assurés :

- Le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité,
- Le respect sur ses croyances exprimées, sur ses idées et sur ses choix de vie,
- Le respect de son lieu de vie,
- La confidentialité des informations le concernant,
- Le respect de ses liens familiaux et amicaux,
- Le respect du secret professionnel, en ne divulguant aucune information concernant un bénéficiaire, à l'exception des cas prévus par la loi ou du partage d'information nécessaire à la réalisation de la mission.
- Le libre choix entre les prestations qui lui sont proposées,
- Le respect du consentement éclairé qui est systématiquement recherché lorsque la personne est apte à exprimer sa volonté et participer à la décision. A défaut, le consentement de son représentant légal doit être recherché.

2 - INDIVIDUALISATION DES SERVICES ET ÉVALUATIONS DES BESOINS

NOUVEO s'engage à proposer des services personnalisés conformes aux besoins et aux attentes de ses usagers, et à traiter tout dysfonctionnement afin d'améliorer continuellement ses services. Le personnel d'encadrement se doit d'appliquer rigoureusement les règles suivantes :

- Evaluer les besoins de l'utilisateur,
- Elaborer une proposition avec l'utilisateur et/ou son représentant,
- Garantir une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant le développement de l'utilisateur, son autonomie et son insertion, adaptés à son âge et à ses besoins,
- Participer directement avec l'utilisateur et/ou son représentant à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui le concerne,
- Se coordonner avec l'ensemble des intervenants à domicile, vers ou à partir du domicile (Proches aidants, Infirmière, kinésithérapeute, ...),
- Mesurer la satisfaction de l'utilisateur par le traitement des réclamations et mettre en place les actions correctives et préventives.

31

Tous les intervenants de NOUVEO s'engagent à :

- Préserver l'autonomie des personnes aidées et les encourager à accomplir des tâches de la vie quotidienne,
- Informer le bénéficiaire du libre accès aux informations ou document relatif à sa prise en charge,
- Informer le bénéficiaire sur ses droits fondamentaux et les protections légales et contractuelles dont elle bénéficie
- Respecter les horaires définis avec l'utilisateur et informer le responsable de secteur de tout retard et/ou modification de planning
- Demeurer polis et aimables avec l'utilisateur en toutes circonstances
- Respecter l'interdiction de fumer et boire des boissons alcoolisées au domicile de l'utilisateur,

- Informer le responsable de secteur de tout problème survenu lors d'une prestation ou d'une suspicion de maltraitance ou abus de pouvoir d'un tiers sur la personne aidée,
- Ne pas outrepasser leurs propres compétences et ne pratiquer aucun acte paramédical (soins, pansements, ...),
- Adopter une hygiène personnelle irréprochable et une tenue de travail adaptée aux tâches à réaliser,
- Adapter l'organisation des interventions aux pratiques religieuses et culturelles dans les limites des contraintes inhérentes au fonctionnement de l'entreprise.

3 - QUALITÉ DES SERVICES ET COMPÉTENCES DES INTERVENANTS

NOUVEO met au service de ses usagers des intervenants qualifiés et formés. Par ailleurs, le responsable de secteur s'engage personnellement à observer les règles déontologiques et professionnelles et à les faire respecter par ses intervenants informés en conséquence.

Les intervenants employés par NOUVEO présentent les compétences suivantes :

- Observer et écouter la personne aidée et comprendre les besoins exprimés et y répondre,
- Alerter immédiatement son responsable de secteur de manière calme et efficace en cas de problème,
- Réaliser les tâches à partir des choix du bénéficiaire stipulé dans le plan d'accompagnement,
- Réaliser uniquement les activités décrites dans leurs fiches de poste.

4 - UN RESPONSABLE DE SECTEUR CLAIREMENT IDENTIFIÉ PAR L'USAGER

NOUVEO s'engage à mettre une personne intermédiaire à la disposition de l'utilisateur afin que celui-ci puisse bénéficier d'un interlocuteur nommé désigné à qui confier ses questions, ses

souhaits, ses remarques, voire son mécontentement sur une prestation ou un intervenant. Cette relation triangulaire assure les fonctions suivantes :

- Protéger les usagers d'éventuelles pratiques abusives,
- Protéger l'intervenant en l'incitant à maintenir une juste distance avec l'utilisateur afin de maintenir un service de qualité par un équilibre constant entre l'aspect technique de sa mission et la partie relationnelle,
- Pour plus de cohérence, seul le responsable de secteur NOUVEO gère les relations entre les intervenants externes, les institutions, et les établissements.

5 - PROTECTION CONTRE L'ABUS DE FAIBLESSE

NOUVEO et ses intervenants s'engagent à :

- Décliner dons, prêts et legs de quelque nature que ce soit de la part de la personne aidée,
- Refuser une procuration sur un compte bancaire ou postal de la personne aidée et ne pas utiliser la carte bancaire de paiement ou de retrait de la personne aidée sauf dérogation écrite de la personne aidée ou/et du client,
- Utiliser les clefs et/ou badge du domicile de la personne aidée confiées avec son accord préalable, et uniquement dans le cadre de l'exercice de ses fonctions ; ne donner ces clefs et/ou badge à aucune autre personne,
- N'utiliser ni le téléphone, ni la ligne Internet de la personne aidée pour raisons personnelles.

Signature REPRESENTANT NOUVEO :



Annexe 4

Version 1 23/01/2015	
<u>PROTOCOLE DE SIGNALEMENT D'UN FAIT DE MALTRAITANCE</u>	
Rédigé par : E4 (société mère de Nouveo) Mme Cedo M. Commault	Validé par : C. Cedo

PROTOCOLE DE SIGNALEMENT D'UN FAIT DE MALTRAITANCE

L'observation ou la révélation de faits de maltraitance envers un usager, oblige toute personne qui est témoin ou destinataire d'informations, paroles, confidences à ne pas les banaliser, à les prendre en compte et à les rapporter.

Identifier les faits

« La violence se caractérise par tout acte ou omission par une personne, s'il porte atteinte à la vie, à l'intégrité corporelle ou psychique ou à la liberté d'une autre personne ou compromet gravement le développement de sa personnalité »

Différentes formes de maltraitance :

- violences physiques,
- violences psychiques ou morales,
- violences matérielles et financières,
- violences médicales ou médicamenteuses,
- négligences actives,
- négligences passives,
- privation ou violation de droits.

La violence peut être le fait d'un proche de l'usager, d'un autre professionnel intervenant au domicile de l'usager ou bien d'une autre personne tiers.

Signaler les faits

Vous devez en informer immédiatement la direction de NOUVEO.

Dans l'hypothèse où les faits dénoncés sont graves, la direction effectue un signalement par courrier auprès du Procureur de la République du Tribunal de Grande Instance et informe l'Unité Territoriale d'Action Gérontologique (UTAG) au 04-67-22-88-93.

Vous pouvez alerter directement ces autorités ou bien appeler le numéro national contre la maltraitance au 3977.

Traiter les faits

La direction recueille par écrit les faits dénoncés et analyse la situation.

La direction assure la protection de la victime et prend toutes les dispositions nécessaires pour faire cesser les faits.

Article 434-3 du Code Pénal

« Le fait, pour quiconque ayant eu connaissance de privations, de mauvais traitements ou d'atteintes sexuelles infligés à un mineur de quinze ans ou à une personne qui n'est pas en mesure de se protéger en raison de son âge, d'une maladie, d'une infirmité, d'une déficience physique ou psychique ou d'un état de grossesse, de ne pas en informer les autorités judiciaires ou administratives est puni de trois ans d'emprisonnement et de 45000 euros d'amende.

Sauf lorsque la loi en dispose autrement, sont exceptées des dispositions qui précèdent les personnes astreintes au secret dans les conditions prévues par l'article 226-13. »

Annexe 5



Arrêté n° 2016-940

Portant renouvellement des personnes qualifiées de l'Hérault pour faire valoir les droits des usagers ou de leur représentant légal pris en charge par les établissements et services sociaux et médico-sociaux

VU Le code de l'action sociale et des familles, et notamment ses articles L.311-5, L.312-1, R.311-1 et R.311-2 ;

VU La loi n° 2002-02 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale ;

Sur proposition conjointe du Directeur Départemental de la Cohésion sociale, du Délégué Départemental ARS de l'Hérault et du Directeur des services du Conseil Départemental de l'Hérault

ARRÊTENT

ARTICLE 1 : Toute personne prise en charge dans un établissement ou service social ou médico-social peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur la liste ci-après.

ARTICLE 2 : Les personnes dont les noms suivent sont reconnues comme personnes qualifiées pour intervenir dans les établissements sociaux et médico-sociaux de l'Hérault :

- Madame BERVELT Marcelle, membre de l'association « Pour le droit de mourir dans la dignité »
- Madame CADENE Claudette, présidente de l'association « France Alzheimer Hérault » (FAH)
- Madame SCHNEIDER Arlette, membre de l'association des accidentés de la vie (FNATH).

ARTICLE 3 : Pour pouvoir accéder à la personne qualifiée de son choix, le demandeur d'aide ou son représentant légal fait parvenir sa demande :

- aux coordonnées des personnes mentionnées dans le livret d'accueil et affichées dans chaque établissement

ARTICLE 4 : En temps utile et, en tout état de cause, dès la fin de son intervention, la personne qualifiée informera le demandeur d'aide ou son représentant légal, des suites données à sa demande par lettre recommandée avec accusé de réception.

Elle en rendra compte aux autorités chargées du contrôle de l'établissement ou service concerné : ARS (Délégation Départementale de l'Hérault et Mission Démocratie Sanitaire ARS, Préfecture (DDCS), Conseil Départemental de l'Hérault.

ARTICLE 5 : Les personnes qualifiées susmentionnées présentent des garanties de moralité, neutralité, indépendance. Elles œuvrent ou ont œuvré dans le domaine de l'action sociale ou médico-sociale.

Elles ne peuvent détenir directement ou indirectement des intérêts particuliers, quelle que soit leur nature, ou être salariées dans les associations, établissements, services ou lieux de vie et d'accueil intéressés par la demande.

Elles sont tenues à une obligation de discrétion à l'égard des informations qu'elles ont à connaître ou dont elles rendent compte.

La fin de mandat peut intervenir soit par démission, soit par décision conjointe du Préfet, du Président de Conseil Départemental et du Directeur Général de l'ARS, notamment en cas de manquement à l'obligation de discrétion.

ARTICLE 7 : La durée de mandat des personnes qualifiées est de 4 ans renouvelables à compter de la publication du présent arrêté.

ARTICLE 8 : Le présent arrêté devra être annexé au livret d'accueil prévu à l'article L.311-4 du code de l'action sociale et des familles.

ARTICLE 9 : Les recours dirigés contre le présent arrêté doivent être portés devant le tribunal administratif de Montpellier dans un délai franc de 2 mois à compter de sa notification pour les intéressés, ou de sa publication au recueil des actes administratifs pour les tiers.

ARTICLE 10 : Le secrétaire général de la Préfecture de l'Hérault, le Délégué Départemental ARS de l'Hérault et le Directeur général des services du Département de l'Hérault, sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté qui sera publié au recueil des actes administratifs de la Préfecture de la Région Occitanie ainsi qu'au recueil des actes administratifs du département de l'Hérault.

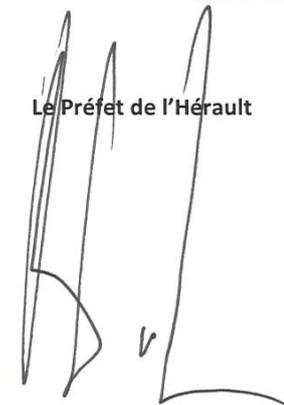
Fait à *Montpellier*, le *13 DEC 2016*

La Directrice Générale de
l'Agence Régionale de Santé
Languedoc-Roussillon-Midi-
Pyrénées

Dr Jean-François FOISSÉ

Agence Régionale de Santé
Languedoc-Roussillon-Midi-Pyrénées

Le Préfet de l'Hérault



Pierre POUËSSEL

Le Président du Conseil
Départemental de
l'Hérault



Kléber MESQUIDA
Député de l'Hérault

Annexe 6



Nos tarifs

	TARIF HORAIRE (à apprécier sur la base de 4 semaines)		TARIF HORAIRE APRES REDUCTION d'IMPOTS*
	Jusqu'à 20H d'intervention par mois	A partir de 20H d'intervention par mois	
Bien chez vous :			
<ul style="list-style-type: none"> entretien du domicile entretien du linge préparation des repas courses sortie... 	23,60€HT 24,90€TTC	22,65€HT 23,90€TTC	A partir de 11,32€HT A partir de 11,95€TTC
Bien dans votre vie :			
<ul style="list-style-type: none"> aide à la toilette, à l'élimination et à l'habillage aide à la mobilité aide à la prise des repas entretien du domicile, du linge 	23,60€HT 24,90€TTC	22,65€HT 23,90€TTC	A partir de 11,32€HT A partir de 11,95€TTC
Bien avec soi et avec les autres :			
<ul style="list-style-type: none"> stimulation des capacités sensorielles et cognitives maintien d'un lien avec l'environnement, les proches... prestation d'aide à la personne entretien du domicile, du linge 	23,60€HT 24,90€TTC	22,65€HT 23,90€TTC	A partir de 11,32€HT A partir de 11,95€TTC
Jardinage	28,33€HT / 34€TTC / heure		
Bricolage	30,91€HT / 34€TTC / heure		
Surveillance de nuit	99,53€HT / 105,00€TTC / nuit		
Garde de nuit	142,18€HT / 150,00€TTC / nuit		
Transport véhiculé	Prix à l'heure + forfait 10€TTC* (dans la limite de 50km)		
Livraison de repas	12,73€HT / 14€TTC / repas		

L'ensemble de nos interventions en mode mandataire et prestataire donnent accès à une déduction fiscale automatique ou à un crédit d'impôt**. Vous pouvez toutefois bénéficier d'aides supplémentaires de la part du Conseil Général (APA, PCH, AAH), de votre caisse de retraite ou encore de votre mutuelle.

Vous pouvez effectuer le paiement par chèque emploi service, virement bancaire, prélèvement automatique ou chèque. Nouvéo n'accepte pas les règlements en espèces.

Pour de plus amples informations concernant les tarifs de l'ensemble de nos services ou les différentes aides auxquels vous pouvez aspirer, n'hésitez pas à nous contacter.

* Forfait non soumis à la TVA

** dans la limite des plafonds légaux de déduction.



Aides financières

	Résumé	Les conditions d'attribution
Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) <i>Conseil départemental de l'Hérault</i>	Allocation attribuée à une personne âgée en perte d'autonomie. Objectif : prendre en charge tout ou partie de services d'aide à domicile.	→ Avoir 60 ans et + → Résider régulièrement en France → Rencontrer des problèmes liés à la perte d'autonomie pour accomplir les actes essentiels de la vie quotidienne
Prestation de Compensation du Handicap (PCH) <i>Conseil départemental de l'Hérault</i>	Aide financière destinée à couvrir les besoins liés à la perte d'autonomie des personnes handicapées.	→ Avoir de 20 à 60 ans → Résider régulièrement en France → Avoir des difficultés à réaliser des tâches essentielles de la vie quotidienne ou une difficulté grave pour au moins 2 activités
Allocation aux Adultes Handicapés (AAH) <i>Conseil départemental de l'Hérault</i>	Allocation permettant aux personnes handicapées de percevoir un revenu minimum.	→ Avoir de 20 à 60 ans → Résider régulièrement en France → Justifier d'un taux d'incapacité d'au moins 80% → Soumis à des conditions de ressources
L'aide ménagère <i>CARSAT</i>	Aide financière pour des prestations de ménage.	→ Avoir 65 ans et + → Avoir besoin d'une aide matérielle pour accomplir les travaux domestiques de 1 ^{ère} nécessité → Ne pas disposer d'jà de l'APA
L'aide au retour à domicile après hospitalisation (ARDH) <i>CARSAT</i>	Ce dispositif permet de bénéficier d'aides à domicile à la sortie d'une hospitalisation.	→ Être retraité du régime général de + de 55 ans → Avoir un besoin temporaire et urgent d'aides à domicile après hospitalisation Ne pas disposer déjà de l'APA ou de la PCH → Ne pas bénéficier d'une hospitalisation à domicile → Ne pas relever de soins palliatifs

Nous nous engageons à se renseigner et à faire les démarches à vos côtés

Annexe 7

Règlement de fonctionnement

SOMMAIRE

SOMMAIRE	40
I) Présentation de Nouvéo.....	41
II) Organisation de la prise en charge.....	42
1. Ethique et déontologie de la structure Nouvéo.....	42
2. Droits des personnes accueillies.....	42
3. La participation des familles.....	43
4. Conditions de résiliation du contrat.....	44
5. Conditions de cessation définitive de prestations.....	46
6. Garantie de la continuité des services.....	46
III) Le rôle de l'intervenant.....	47
1. Les tâches de l'intervenant.....	47
2. Les limites de l'intervention.....	48
IV) Fonctionnement de Nouvéo.....	49
1. Gestion des urgences et situations exceptionnelles.....	49
2. Sûreté des personnes et des biens.....	49
3. Transferts et déplacements des personnes aidées.....	50
4. Prévention de la violence et de la maltraitance.....	50
V) Obligations individuelles et collectives.....	50
1. Respect des termes de la prise en charge.....	50
2. Comportement civil.....	51
3. Hygiène et sécurité.....	51

Ce règlement de fonctionnement a vocation à définir les droits de la personne accueillie et les obligations et devoirs nécessaires au respect des règles au sein de Nouvéo. Ces droits et devoirs constituent des règles de vie et de bonne marche entre vous, votre intervenant à domicile et Nouvéo.

Il est révisé chaque fois que nécessaire, et au moins une fois tous les 5 ans. Les usagers ou leurs représentants légaux sont informés par la Direction de Nouvéo lorsque des modifications sont apportées. Dès lors, le règlement de fonctionnement actualisé est affiché dans le hall d'accueil de Nouvéo. Un exemplaire est automatiquement annexé au livret d'accueil et signé par l'utilisateur et la Direction.

I) Présentation de Nouvéo

Nouvéo est un prestataire de service spécialisé dans l'accompagnement à domicile des personnes âgées, des personnes en situation de handicap et des personnes convalescentes.

Nouvéo est placé sous l'égide de la société holding E4 qui œuvre dans le secteur médico-social depuis près de 20 ans. Notre Groupe détient notamment quatre Établissements d'Hébergement pour Personnes Agées situés à Juvignac, Montferrier-sur-Lez, Pérols et Lattes.

Du fait de son intervention auprès de publics dits « fragilisés », notre service est détenteur de l'agrément (devenu autorisation) n° SAP529223026, délivré par l'état. Il est, à ce titre, soumis à des normes en matière de qualité du service rendu, de technicité des actes prodigués, de qualification de ses intervenants ou encore de sécurité.

NOUVEO a obtenu le label HANDEO en 2015, garantissant une qualité de service pour les personnes en situation de handicap.

Notre implantation et nos interventions sont concentrées sur **le département de l'Hérault**.

Nos locaux sont situés à Juvignac, au 18 chemin de la Plaine (le siège social) et à Palavas-les-flots, 1 avenue de l'abbé Brocardi. Ils sont accessibles au public du lundi au vendredi de 09h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00.

Nous avons également une permanence à Sète (6 quai de la République), accessible sur rendez-vous pour les usagers et les salariés du bassin de Thau.

Vous pouvez nous joindre par téléphone, 24h/24 et 7jours/7, au 04.99.77.29.14 (agence de Juvignac) ou 04 67 85 04 95 (agence de Palavas) ou par mail à contact@nouveo-services.com.

II) Organisation de la prise en charge

1. Ethique et déontologie de la structure Nouvéo

Notre philosophie : **C'est par le « bien-faire » que nous créons le bien-être**, conduit nos axes de développement, mais également notre façon de travailler au quotidien. Placer la personne au cœur de nos réflexions et de nos actions, est pour nous essentiel. C'est la raison pour laquelle, nous prenons le temps de vous rencontrer à votre domicile et de vous écouter afin de **construire un projet de prise en charge qui vous ressemble**, qui tienne compte à la fois de vos attentes et de vos besoins.

Nous nous attachons à vous proposer un accompagnement qui s'intègre à votre vie quotidienne ainsi qu'à l'environnement humain qui vous entoure (*proches, infirmiers, médecins, etc...*). Nous vous accompagnons éventuellement dans la recherche de prise en charge à domicile. En effet, notre objectif est de vous apporter l'aide ou l'accompagnement qui vous permettra de demeurer à domicile sans avoir à modifier les conditions de vie qui ont toujours été les vôtres.

Nouvéo s'attache à recruter des intervenants possédant un réel sens des responsabilités ainsi que des qualités humaines avérées : « savoir-faire » mais également « savoir-être » doivent être au rendez-vous pour vous garantir une prestation de qualité.

L'ensemble des salariés de Nouvéo est sensibilisé à la charte de déontologie.

2. Droits des personnes accueillies

Nouvéo garantie à toute personne prise en charge, les droits et libertés individuels énoncés par l'article L.311-3 du code de l'action sociale et des familles et par la charte des droits et libertés de la personne accueillie figurant en annexe de l'arrêté du 8 septembre 2003.

Pour rappel, ces droits sont :

- Droit à la dignité, à l'intégrité, au respect de la vie privée et à l'intimité.
- Droit au libre choix des prestations « sous réserve des pouvoirs reconnus à l'autorité judiciaire et des nécessités liées à la protection des mineurs en danger ».
- Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté.
- Droit à consentir à la prise en charge.
- Droit à participer à la conception et à la mise en œuvre du projet qui la concerne.
- Droit à renoncer à la prise en charge.
- Droit au respect des liens familiaux
- Droit à la protection, confidentialité, sécurité et santé.
- Droit à l'autonomie : liberté de circuler et de disposer de ses biens.
- Droit à l'exercice des droits civiques.
- Droit à la pratique religieuse.

Pour permettre l'exercice de ces droits, Nouvéo a mis en place, en sus du présent règlement de fonctionnement, des outils permettant le respect total des droits des personnes accueillies. Il s'agit notamment du livret d'accueil comportant un exemplaire des chartes des droits et libertés de la personne accueillie et la liste départementale des personnes qualifiées affichée dans nos locaux, mais également sur le contrat de prestations.

43

L'ensemble du personnel s'engage également à respecter les principes de la charte de déontologie de Nouvéo auprès de nos usagers :

- Respect de la personne ;
- Individualisation des services et évaluations des besoins ;
- Qualité des services et compétences des intervenants ;
- Un responsable de secteur clairement identifié par l'utilisateur ;
- Protection contre l'abus de faiblesse.

La charte de déontologie est annexée au livret d'accueil.

3. La participation des familles

Nouvéo instaure et maintient un lien avec les familles afin qu'elles soient totalement intégrées au processus d'accompagnement du bénéficiaire. En effet, chacune d'elle peut, avec l'accord du client, participer à son évaluation des besoins et à sa prise en charge.

Chaque usager de Nouvéo possède à son domicile un cahier de liaison. Celui-ci a pour objectif de favoriser la communication entre les différents intervenants, les familles et les aidants. Il permet également d'assurer une continuité de la prise en charge et de fournir les informations importantes aux premiers secours en cas d'hospitalisation.

Lors de chaque intervention, l'intervenant a l'obligation de compléter ce cahier de liaison.

Conformément à la loi, Nouvéo s'engage également à mettre en place des actions permettant de recueillir des informations utiles à l'amélioration de la qualité des prestations par l'intermédiaire des enquêtes de satisfaction. Les familles peuvent ainsi s'exprimer conjointement avec le bénéficiaire sur la qualité de la prise en charge de Nouvéo.

Nouvéo met en place également une communication simple et efficace par téléphone, **24h/24 et 7jours/7**, au **04.99.77.29.14** ou par mail à **contact@nouveo-services.com**.

4. Conditions de résiliation du contrat

Conformément à la réglementation en vigueur concernant les contrats conclus hors établissement, le bénéficiaire dispose d'un droit de résiliation du contrat à tout moment et sans préavis, frais ou indemnité et d'un droit au remboursement dans un délai de 15 jours, des sommes versées au prorata de la durée du contrat restant à courir. Il devra informer Nouvéo par courrier recommandé avec demande d'avis de réception.

En revanche, si Nouvéo souhaite mettre fin au contrat, elle doit notifier cette décision au bénéficiaire, par lettre recommandée avec accusé de réception, un mois avant la date à laquelle elle souhaite voir prendre effet la résiliation.

Pour les contrats autres que ceux conclus hors établissement, la partie qui souhaite mettre fin au contrat de prestation(s) doit notifier cette décision à l'autre partie au contrat, par lettre recommandée avec accusé de réception, un mois avant la date à laquelle elle souhaite voir prendre effet la résiliation.

- **Interruption du fait de la personne bénéficiaire**

- *Interruption du fait de la personne bénéficiaire pour des raisons personnelles*

Lorsque le bénéficiaire n'informe pas le service de son absence dans les huit jours qui la précède ou, lorsqu'il refuse de recevoir l'intervenant, la prestation prévue est

entièrement facturée. Dans ce cas, il n'y a pas de participation de l'organisme finançant la prise en charge.

Il est précisé que la prestation prévue ne sera pas facturée quand bien même le délai de prévenance ci-dessus ne serait pas respecté dès lors qu'il s'agit d'une absence imprévue pour des raisons médicales. Dans cette hypothèse, le bénéficiaire devra fournir à Nouvéo un justificatif médical.

- *Résiliation pour inadaptation de l'état de santé aux possibilités de prise en charge*

Si l'état de santé du bénéficiaire se modifie, il sera recherché toute possibilité par Nouvéo pour permettre le maintien d'une prestation d'aide au domicile du bénéficiaire. Cette recherche pourra impliquer une réévaluation de la situation du bénéficiaire et aboutir à un changement de nature des prestations servies. Dès lors, si le bénéficiaire est en désaccord avec le nouveau plan de prise en charge proposé par Nouvéo, il pourra demander la résiliation du contrat selon les modalités prévues dans le contrat de prestation.

Si l'état de santé ou le comportement du bénéficiaire ne permet plus l'intervention de Nouvéo, le présent contrat sera résilié de plein droit sans préavis à compter de l'information par courrier recommandé avec demande d'accusé de réception du bénéficiaire et de son référent. Selon la situation, qui sera appréciée par Nouvéo, celle-ci pourra continuer à intervenir pendant une brève période afin de permettre au bénéficiaire de s'adresser à une structure adaptée.

- **Interruption du fait de Nouvéo**

- *Interruption de Nouvéo pour des raisons de force majeure*

Dans ces circonstances (grève, dégradation transitoire des locaux, intempéries etc.), la reprise des prestations s'effectuera, dès la situation régularisée auprès du bénéficiaire. Les prestations habituelles qui n'auront pu être délivrées ne seront pas facturées.

- *Suspension du contrat et résiliation pour défaut de paiement*

Tout retard ou incident de paiement autorisera la société NOUVEO à suspendre sa prestation sans délai.

Le client sera informé de cette suspension par tout moyen.

Le contrat ne pourra être résilié, si bon semble à la société NOUVEO, qu'après une mise en demeure adressée par courrier recommandée avec demande d'accusé de réception, demeurée infructueuse pendant 15 jours.

5. Conditions de cessation définitive de prestations

Le présent contrat est résilié de plein droit, sans préavis et sans pénalités financières, en cas de :

- décès du bénéficiaire,
- refus d'une prise en charge financière du bénéficiaire au titre des présentes,
- refus ou de non renouvellement total ou partiel de prise en charge financière.

Le présent contrat est résilié de plein droit, sous réserve d'un préavis d'un mois suivant une mise en demeure adressée par courrier recommandé avec demande d'accusé de réception restée infructueuse, en cas de :

- prise en charge non servie pendant deux mois, sans nouvelle du bénéficiaire, et/ou de son référent,
- non-respect des termes du contrat.

La résiliation du contrat ne peut entraîner le paiement de frais et/ou d'indemnités au profit de l'une ou de l'autre des parties.

Lorsque la personne souhaite un arrêt total de la prise en charge des prestations par Nouvéo un délai minimum d'un mois, par lettre recommandée avec accusé de réception est demandée.

6. Garantie de la continuité des services

Tout retard ou absence de l'intervenant sera signalé par Nouvéo à la personne aidée, et cela dans les meilleurs délais. Nouvéo est joignable 24 heures / 24 et 7 jours sur 7. Nous souhaitons garantir à nos bénéficiaires la stabilité de notre personnel. A cette fin, nous veillons à ce que nos méthodes de management permettent une fidélisation de celui-ci.

Si toutefois une absence survenait, un remplacement vous sera systématiquement proposé. Nous nous engageons en effet à assurer une continuité du service à vos côtés en proposant, dans les plus brefs délais, un intervenant de remplacement dès lors que le salarié habituel serait absent. En effet, les remplacements sont affectés en priorité à l'assistante de vie référente.

En cas d'indisponibilité de cette dernière, Nouvéo s'adresse aux autres salariés de Nouvéo disposant des compétences nécessaires pour assurer le remplacement (en priorité, il faut s'adresser à ceux qui connaissent l'utilisateur et ensuite aux autres salariés). Le soir, le week-end et les jours fériés, un salarié administratif et un salarié terrain assurent les astreintes.

III) Le rôle de l'intervenant

1. Les tâches de l'intervenant

Nos intervenants se rendent à votre domicile selon une périodicité que vous avez décidé. Pendant leur temps d'intervention, ces derniers sont susceptibles d'accomplir différentes tâches que nous aurons, au préalable, définies selon vos attentes et besoins.

Aide dans l'accomplissement de certaines tâches de la vie quotidienne :

- l'entretien de votre cadre de vie et de votre linge,
- les courses,
- la préparation du repas (dans le respect de votre régime et de vos habitudes alimentaires),
- l'organisation de vos sorties et vous accompagne pendant ces-dernières,
- la promenade de votre animal de compagnie.

Répondre à un degré d'autonomie nécessitant une aide dans l'accomplissement de certains actes essentiels de la vie :

- les couchers et les levers du lit,
- les soins d'hygiène sommaires et l'habillage,
- la préparation et l'aide à la prise des repas,
- vos déplacements à l'intérieur et à l'extérieur du domicile,
- l'accomplissement des actes ménagers de la vie quotidienne.

Faire face à la présence d'une maladie de type Alzheimer ou apparentée, entraînant une perte d'autonomie et révélant une fragilité psycho-sociale.

- conseils, écoute et soutien ainsi qu'à votre famille,
- une stimulation cognitive, avec des exercices centrés sur la mémoire et le langage, et / ou motrice,
- une aide à l'accomplissement des actes ménagers de la vie quotidienne,
- une aide à l'accomplissement des actes essentiels de la vie (aide aux couchers et aux levers du lit, à l'habillage, à la prise des repas, etc.).

En complément de nos offres de prise en charge, nous vous proposons des prestations qui visent à faciliter, encore un peu plus, votre vie à domicile.

Nous répondons au besoin de présence soit par :

- une surveillance de nuit (pour les nuits calmes) de 22h00 à 7h00 ;
- une garde de nuit (pour les nuits agitées) de 22h00 à 7h00.

Nous assurons la **gestion de l'organisation pré et post hospitalisation**.

Lors de votre entrée nous :

- fournissons à la structure d'accueil tous les éléments indispensables à votre prise en charge,
- prenons en charge toutes les formalités administratives,
- entretenons, si nécessaire, votre logement et nous occupons de votre animal de compagnie.

Lors de votre sortie nous :

- réservons pour vous un véhicule adapté,
- mettons en place un accompagnement à domicile, en accord avec les recommandations des médecins.

Nous répondons à vos **besoins de déplacements véhiculés à l'extérieur de votre domicile** : un intervenant assure vos déplacements sur de courtes distances : sorties, visites à la famille, rendez-vous chez le médecin... Il est envisageable d'utiliser votre véhicule personnel mais également celui du service, un véhicule PMR (Personnes à Mobilité Réduite) adapté à vos besoins.

48

2. Les limites de l'intervention

Ponctuellement, si un besoin, autre que ceux identifiés précédemment, se manifeste, une prestation de service non-prévue au contrat pourra être réalisée, hormis s'il s'agit de l'une des prestations suivantes :

- déplacer des meubles lourds,
- lessiver les murs, plafonds ou véhicules,
- effectuer des travaux de bricolage importants ou de rénovation,
- effectuer des travaux de jardinage et débroussaillage,
- faire des achats de boissons alcoolisées, sauf accord du service,
- nettoyer et ranger des pièces inoccupées telles que le grenier, la cave,
- laver à la main le linge de maison (draps...),
- les travaux extérieurs ne sont acceptés qu'en cas d'extrême nécessité et/ou s'ils ne présentent pas un risque de chute,

- effectuer une toilette complète de l'utilisateur,
- réaliser des actes qui requièrent la détention d'un diplôme ou d'une qualification supérieure par le salarié,
- donner une prescription médicale n'ayant pas été préparée par un intervenant médical.

Cette prestation supplémentaire ne sera pas facturée à l'utilisateur dès lors qu'elle ne nécessitera pas l'intervention d'un salarié disposant d'une qualification supérieure et qu'elle sera réalisée pendant le temps d'intervention arrêté à l'article 2 du contrat.

Dans le cas contraire, le taux horaire de l'intervention sera celui figurant au contrat.

IV) Fonctionnement de Nouvéo

1. Gestion des urgences et situations exceptionnelles

L'intervenant peut utiliser le téléphone du bénéficiaire en cas d'urgence, ou celui-ci doit, dans un premier temps appeler soit le médecin traitant, le SAMU (15), soit les pompiers (18) et en faire-part à la direction. Nouvéo se chargera d'avertir les proches et ou le représentant légal.

En cas d'une constatation d'un état de santé inhabituel de l'utilisateur, l'intervenant concerné devra en avertir Nouvéo qui jugera utile ou non d'avertir la personne aidée ou son représentant légal, et pourra le cas échéant faire une demande auprès des institutions compétentes d'une réévaluation de la prise en charge.

Dans le cadre d'un environnement ne permettant pas la bonne réalisation de la prestation (lieu insalubre ou devenu dangereux pour la personne aidée), Nouvéo pourra si nécessaire en avertir la personne aidée ou son représentant légal et dans les cas extrêmes les institutions compétentes (services sociaux, Préfecture, juges des tutelles etc.).

Si un intervenant à une présomption de maltraitance, celui-ci doit en avertir Nouvéo qui pourra s'il le juge nécessaire en faire part aux institutions compétentes (police, gendarmerie, juge des tutelles etc.).

2. Sûreté des personnes et des biens

Conformément à la réglementation, Nouvéo a mis en œuvre des procédures destinées à assurer la sécurité dans les domaines suivants :

- Sécurité des personnes
- Gestion des risques professionnels
- Sécurité des biens

Les dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs à des dommages corporels et matériels, pouvant être causés lors des interventions de Nouvéo, sont garantis par le contrat d'assurances de responsabilité civile du service d'aide et d'accompagnement à domicile.

3. Transferts et déplacements des personnes aidées

Le transport des personnes aidées doit obligatoirement se dérouler dans le cadre strict de la prestation.

Nouvéo n'a pas vocation à effectuer les déplacements d'urgence vers les établissements de santé.

4. Prévention de la violence et de la maltraitance

Les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires.

Les personnes dénonçant les faits de violence sur autrui dans l'exercice de leurs fonctions, bénéficient de mesure de protection légale. En cas de suspicion de maltraitance, l'intervenant à domicile contactera sa hiérarchie qui entreprendra une démarche écrite auprès des personnes et institutions compétentes.

50

V) Obligations individuelles et collectives

1. Respect des termes de la prise en charge

Les deux parties s'engagent au respect des termes du contrat de prestation, que cela soit au niveau de la réalisation de la prestation et de son paiement, mais également au niveau des conditions à respecter par l'utilisateur et qui sont mentionnées notamment dans le présent règlement de fonctionnement.

2. Comportement civil

Dans toutes les circonstances compatibles avec leur état, les bénéficiaires doivent faire preuve d'un comportement respectant les autres personnes comme les biens.

Ainsi ils devront notamment s'abstenir de proférer des insultes ou des obscénités, s'abstenir d'agresser verbalement ou physiquement les personnes.

Aucune discrimination reposant notamment sur le sexe, l'âge, la religion, la culture des bénéficiaires et des intervenants ne sera tolérée.

Toutes ces obligations pèsent également sur le personnel.

Dans le cas d'un problème lié à l'intervention d'un(e) des salarié(e)s, Nouvéo se réserve le droit de sanctionner ce dernier pour faute professionnelle et / ou pénale.

Toute personne, prise en charge par Nouvéo, a le droit au respect de sa vie privée et au secret des informations la concernant. Chaque salarié s'engage à respecter le secret professionnel et en aucun cas ne divulgue à des tiers une information dont il a eu connaissance dans l'exercice de sa profession.

3. Hygiène et sécurité

Afin de donner les meilleures chances de succès à l'accomplissement de la réalisation de la prestation les intervenants s'engagent à respecter les règles en termes d'hygiène de vie et de sécurité personnelle.

De plus, l'utilisateur ou son représentant légal doit fournir les outils et produits nécessaires à l'intervention de l'intervenant.

Fait à Juvignac, le 28/04/2021

La direction de Nouvéo