



# Livret D'accueil

## Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile -(SAAD) -



**Quietus Domicile** 24 Avenue Victor Duruy – 44500 La Baule - 02 40 62 74 00 -  
[quietus.domicile@gmail.com](mailto:quietus.domicile@gmail.com) - Code APE 8810 A – Aide à Domicile - Déclaration en attente arrêté

---

Quietus Domicile – 24 Avenue Victor Duruy – 44500 La Baule -SAS Société par Actions Simplifiée au Capital de 93 061 euro  
Immatriculée au RCS SAINT-NAZAIRE 954 073 656 Code APE 8810 A

## Bienvenue chez Quietus Domicile

---

Vous avez choisi de faire appel au service d'aide et d'accompagnement à domicile Quietus Domicile et nous vous souhaitons la bienvenue.

Nous vous rappelons que vous pouvez faire appel aux services et professionnels de votre choix pour vos prestations à domicile ; le recours à Quietus Domicile relève de votre libre choix.

La(e) coordinatrice (eur) sont à votre disposition, avec toute son équipe, pour répondre au mieux à vos besoins et attentes, ponctuels ou pérennes, et vous proposer l'offre de services la plus personnalisée possible, et adaptée tout au long de notre relation client.

Ce livret d'accueil vous présente l'offre de services de Quietus Domicile ainsi que l'organisation du service. Il comporte divers documents en annexes, détaillant notamment les modalités de mise en place et de fonctionnement du service.

Toute l'équipe de Quietus Domicile vous remercie de votre confiance et se tient à votre disposition pour vous apporter toute information utile.

La Direction Générale du Service Quietus Domicile

## Accueil et Coordonnées

---

La(e) coordinatrice (eur) est à votre disposition aux coordonnées suivantes :

- ✓ Téléphone : 02 40 62 74 64
- ✓ Email : [quietus.domicile@gmail.com](mailto:quietus.domicile@gmail.com)

Les horaires de présence Hebdomadaire de la(e) coordinatrice (eur) sont à votre disposition sur simple demande à l'accueil. En dehors de ces horaires, l'accueil de Quietus Domicile est assuré 7 jours sur 7 de 9 à 13H et de 14H à 19h .

## Nos engagements

---

- ❖ Une offre de services personnalisée, répondant à l'ensemble de vos besoins et attentes.
- ❖ Une adaptation régulière de votre plan d'intervention et d'accompagnement personnalisé, selon vos demandes et l'évolution de vos besoins.
- ❖ Des intervenants soigneusement recrutés en fonction de leur savoir-être et de leurs qualifications nécessaires à vos prestations.
- ❖ La coordination des interventions des services et professionnels médicaux et para médicaux et l'accès privilégié au pôle santé référencé par Quietus Domicile.

## Vos interlocuteurs : une équipe à votre service

---

### La Direction Générale de la Résidence Quietus SAS:

Elle est responsable du projet d'établissement de L'EHPAD Résidence Quietus et du projet de service à domicile Quietus Domicile. Elle assure la responsabilité de l'encadrement des équipes.

Elle constitue et anime, la(e) coordinatrice (eur) du service à domicile, le réseau des acteurs sanitaires et sociaux, susceptibles d'intervenir à votre domicile. Elle favorisera l'accès des personnes du Domicile aux animations de la résidence lorsque l'organisation le permet.

Elle permettra également l'organisation de réunions des aidants et de rencontres de professionnels.

### La(e) coordinatrice (eur), votre référent :

- Elle réalise l'évaluation de vos besoins à domicile pour établir votre plan d'intervention et d'accompagnement personnalisé
- Elle vous informe sur les aides au financement de nos prestations
- Elle sélectionne et encadre des assistants à domicile réalisant vos prestations et gère leurs plannings
- Elle assure le suivi de la qualité de vos prestations, de votre satisfaction et de l'évolution de vos besoins et attentes
- Elle est votre relais « domicile » pour les interventions des professionnels et services de santé ou médico-sociaux

### Les personnels d'accueil:

Présents 7 J sur 7, ils sont en charge de l'accueil physique et téléphonique et transmettent les messages et informations reçus en dehors des horaires de présence de La(e) coordinatrice (eur) de santé.

### Les assistants à domicile :

Les assistants à domicile sont les professionnels qui interviennent à votre domicile pour assurer les prestations convenues dans votre plan d'intervention et d'accompagnement personnalisé.

## Notre offre de services

---

Nous vous présentons ci-après les prestations incluses dans notre offre de services. Les modalités de réalisation des prestations sont détaillées dans le règlement de fonctionnement annexé au présent livret d'accueil.

Selon le type de prestation, les interventions sont proposées 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

**Les prestations d'assistance à domicile :** l'accompagnement et l'aide proposés peuvent comprendre le soutien aux activités intellectuelles, sensorielles et motrices.

- ✓ L'aide dans les gestes essentiels de la vie quotidienne : *aide au lever, au coucher, aux transferts et aux déplacements, aide à la toilette, aide à l'hygiène, aide à l'habillage, aide à la prise des repas, aide à la prise des médicaments, garde de nuit et garde malade*
- ✓ L'aide dans les activités domestiques
- ✓ L'aide dans les activités de la vie sociale et relationnelle

**Les prestations d'aide à la mobilité :** sorties accompagnées à pied ou véhiculées

## Notre modalité d'intervention

---

Les interventions de Quietus Domicile sont des prestations de services. Dans ce cadre, Quietus Domicile est l'employeur des intervenants à domicile qui interviennent chez vous. Ils sont sous la responsabilité et sous l'autorité hiérarchique de La(e) coordinatrice (eur).

Le prix des prestations de services inclut le salaire, les charges sociales, les frais de gestion et la TVA.

Quietus Domicile assure la continuité du service conformément aux conditions générales de prestations de services, annexées au présent livret d'accueil.

## Tarifs et aides financières

---

Les tarifs des prestations sont annexés au présent livret d'accueil.

La facture est mensuelle.

Selon votre situation, vous pouvez bénéficier d'aides financières de certains organismes, ou encore du crédit d'impôt prévu par la réglementation en vigueur. Ces aides vous sont décrites dans la fiche explicative annexée au présent livret d'accueil et les modalités de mise en œuvre détaillées dans les conditions générales de prestations de service.

## Quietus Domicile à votre écoute

---

### **La désignation d'une personne de confiance :**

Vous pouvez désigner une personne de confiance.

Cette personne de confiance peut être un parent, un proche ou votre médecin traitant et sera consultée au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Elle rend compte de votre volonté. Son témoignage prévaut sur tout autre témoignage. Cette désignation est faite par écrit et cosignée par la personne désignée. Elle est révisable et révocable à tout moment. Un formulaire de désignation est mis à votre disposition.

Si vous le souhaitez, votre personne de confiance vous accompagne dans vos démarches et assiste aux entretiens notamment d'évaluation et de réévaluation de vos besoins et attentes.

### **Le suivi de votre satisfaction :**

- ✓ *Le suivi mensuel par La(e) coordinatrice (eur) :* lors de sa visite de suivi précisé dans votre plan d'aide, La(e) coordinatrice (eur) s'enquiert de votre satisfaction, de votre situation et de l'évolution de vos besoins et attentes, et procède aux ajustements nécessaires en terme de prestation en quantité, en planification ou en typologie.
- ✓ *L'enquête de satisfaction annuelle :* envoyée une fois par an à tous les clients, elle est l'occasion d'évaluer le niveau global de satisfaction et d'identifier les axes d'amélioration du service. Elle

vous permet également de faire part à Quietus Domicile de vos remarques, suggestions ou réclamations.

- ✓ **Le conseil des personnes accompagnées** : instance constituée au sein du services dans les 15 mois suivant sa création, le conseil des *des personnes accompagnées* est composé de représentants expressément désignés parmi les clients de Quietus Domicile. A ce titre, il est le mode de participation des clients au fonctionnement du service, conformément à l'article L. 311-6 du Code de l'action sociale et des familles.
- ✓ **L'engagement de réponse à vos réclamations** : Quietus Domicile s'engage à vous apporter une réponse à toutes vos réclamations, qu'elles soient orales ou écrites.

### En cas de litige :

Vous pouvez faire appel à une personne qualifiée, que vous choisirez sur la liste prévue à l'article 311-5 du Code de l'action sociale et des familles, annexée au présent livret d'accueil.

Par ailleurs, vous pouvez avoir recours à un médiateur de la consommation ; le service ayant adhéré à ANM Conso, 62 rue Tiquetonne, 75002 PARIS, [contact@anm-mediation.com](mailto:contact@anm-mediation.com)

## Liste des annexes

---

Sont annexés au présent livret d'accueil les documents suivants :

- L'offre de services et les tarifs
- La Charte Nationale Qualité
- Le règlement de fonctionnement de Quietus Domicile
- Les conditions générales du contrat de prestations à domicile
- La fiche d'information sur les aides financières et le crédit d'impôt
- La liste des personnes qualifiées à la résolution des litiges en application de l'article L. 311-5 du Code de l'action sociale et des familles

### CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

*Arrêté du 8 septembre 2003*

#### Article 1<sup>er</sup> 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'utilisateurs œuvrant dans le même domaine.

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

#### **Article 4 Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne**

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

1° La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ;

2° Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.

3° Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au Code de la santé publique.

La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

#### **Article 5 Droit à la renonciation**

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation et des procédures de révision existantes en ces domaines.

#### **Article 6 Droit au respect des liens familiaux**

La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin.

Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

#### **Article 7 Droit à la protection**

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes.

Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

#### **Article 8 Droit à l'autonomie**

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées.

Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

#### **Article 9 Principe de prévention et de soutien**

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement.

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice.

Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

#### **Article 10 Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie**

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution, qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

#### **Article 11 Droit à la pratique religieuse**

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

#### **Article 12 Respect de la dignité de la personne et de son intimité**

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti.

Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.

### **Annexe à la Charte des Droits et Libertés de la Personne Accueillie**

#### **Code de l'action sociale et des familles**

**Article L. 116-1** L'action sociale et médico-sociale tend à promouvoir, dans un cadre interministériel, l'autonomie et la protection des personnes, la cohésion sociale, l'exercice de la citoyenneté, à prévenir les exclusions et à en corriger les effets. Elle repose sur une évaluation continue des besoins et des attentes des membres de tous les groupes sociaux, en particulier des personnes handicapées et des personnes âgées, des personnes et des familles vulnérables, en situation de précarité ou de pauvreté, et sur la mise à leur disposition de prestations en espèces ou en nature. Elle est mise en œuvre par l'Etat, les collectivités territoriales et leurs établissements publics, les organismes de sécurité sociale, les associations ainsi que par les institutions sociales et médico-sociales au sens de l'article L. 311-1.

**Article L. 116-2** L'action sociale et médico-sociale est conduite dans le respect de l'égalité de dignité de tous les êtres humains avec l'objectif de répondre de façon adaptée aux besoins de chacun d'entre eux et en leur garantissant un accès équitable sur l'ensemble du territoire.

**Article L311-3** L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne prise en charge par des établissements et services sociaux et médico-sociaux. Dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, lui sont assurés :

1° Le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité, de sa sécurité et de son droit à aller et venir librement ;

2° Sous réserve des pouvoirs reconnus à l'autorité judiciaire et des nécessités liées à la protection des mineurs en danger et des majeurs protégés, le libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre d'une admission au sein d'un établissement spécialisé ;

- 3° Une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant son développement, son autonomie et son insertion, adaptés à son âge et à ses besoins, respectant son consentement éclairé qui doit systématiquement être recherché lorsque la personne est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision. A défaut, le consentement de son représentant légal doit être recherché ;
- 4° La confidentialité des informations la concernant ;
- 5° L'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires ;
- 6° Une information sur ses droits fondamentaux et les protections particulières légales et contractuelles dont elle bénéficie, ainsi que sur les voies de recours à sa disposition ;
- 7° 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.

**Article L313-24** Dans les établissements et services mentionnés à l'article L. 312-1, le fait qu'un salarié ou un agent a témoigné de mauvais traitements ou privations infligés à une personne accueillie ou relaté de tels agissements ne peut être pris en considération pour décider de mesures défavorables le concernant en matière d'embauche, de rémunération, de formation, d'affectation, de qualification, de classification, de promotion professionnelle, de mutation ou de renouvellement du contrat de travail, ou pour décider la résiliation du contrat de travail ou une sanction disciplinaire.

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

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