



# Bienvenue à l'ADMR

Livret d'accueil

PDF  
Accessible



 **ADMR**  
la référence du service à la personne

## Bienvenue !

Vous allez bénéficier d'un service de l'ADMR.

Nous vous remercions de votre confiance.

Ce livret est fait pour vous.

Il vous permettra de mieux connaître l'association,  
son fonctionnement et ses valeurs.

Pour avoir plus informations,

vous pouvez aller sur le site Internet de l'ADMR [www.admr.org](http://www.admr.org)

## Les différentes parties du livret

- 1.** L'ADMR, la référence du service à la personne
- 2.** Le service ADMR
- 3.** Nos valeurs
- 4.** La charte des droits et libertés de la personne accueillie



# 1) L'ADMR, la référence du service à la personne



En France, l'ADMR est le premier réseau associatif au service des personnes.

L'ADMR a 3 270 associations locales installées dans toute la France.

La mission de l'ADMR est d'intervenir chez une personne ou une famille qui a besoin d'un accompagnement.

L'objectif est d'aider les personnes à :

- vivre chez elles, dans de bonnes conditions,
- retrouver un équilibre familial.

L'ADMR a :

- 100 000 salariés,
- 110 000 bénévoles.

Ils agissent tous ensemble pour répondre à vos besoins.

---

Depuis de nombreuses années, l'ADMR cherche à améliorer la qualité de ses services.

L'ADMR est le premier réseau certifié NF « Services aux personnes à domicile ».

Cette norme est une reconnaissance :

- des compétences des professionnels de l'association,
- de la qualité des services de l'association.

L'ADMR est reconnue pour ses compétences et son expérience dans 4 types de services : l'autonomie, le domicile, la famille et la santé.

## L'autonomie



Pour mieux vivre chez vous et être plus autonome, l'ADMR vous accompagne dans les actes de tous les jours :

- le ménage,
- l'entretien du linge,
- la préparation des repas,
- la garde de jour et de nuit,
- la téléassistance : grâce à une alarme autour du cou, vous pouvez prévenir l'association en cas de problème ou de malaise,
- la livraison des repas,
- le transport accompagné...

L'ADMR peut intervenir chez vous ou en structure d'accueil.

## Le domicile



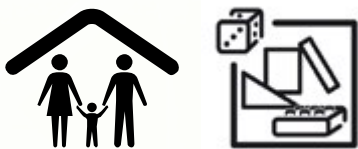
Un professionnel compétent est à votre disposition pour répondre à vos besoins pour :

- le repassage,
- le petit jardinage,
- le petit bricolage.





## La famille



Nous intervenons dans les familles pour :

- le bien-être des enfants,
- aider les parents à avoir une vie familiale, professionnelle et sociale.

Pour cela, nous proposons plusieurs services pour enfants :

- un accueil collectif (crèche, micro-crèche...),
- une garde à domicile,
- des activités pour s'amuser, apprendre et être avec les autres.

## La santé



Nous prenons soin de votre santé  
et nous intervenons pour :

- diminuer la durée de votre séjour à l'hôpital,
- faire des soins médicaux à domicile.

Pour cela, nous vous proposons nos services « santé » :

- des soins infirmiers à domicile,
- des centres de santé infirmiers,
- des services d'hospitalisation à domicile,
- des professionnels spécialisés dans la maladie d'Alzheimer.

Si vous avez une ordonnance médicale de votre médecin, nos professionnels de santé se déplacent chez vous pour des soins infirmiers et d'hygiène corporelle.



La sécurité sociale paie les soins.  
Vous ne devrez rien payer.  
Avant l'intervention, nous vous proposons  
un document individuel de prise en charge.

## 2) Le service ADMR

### L'ADMR est à votre écoute

Pour toute question ou demande d'information,  
vous pouvez :

- téléphoner à l'association,
- envoyer un email à l'association,
- venir au bureau de l'association.

Quand nos bureaux sont fermés,  
vous pouvez :

- laisser un message sur le répondeur de l'association,
- envoyer un email à l'association.

Pour trouver l'association ADMR la plus proche de chez vous,  
vous pouvez aller sur notre site internet :

[www.admr.org/recherche-associations](http://www.admr.org/recherche-associations)

### La recherche de vos besoins

Pour vous proposer un service adapté,  
nous recherchons avec vous vos besoins  
et vos attentes,  
avant la première intervention.

Pour bénéficier de nos services,  
vous pouvez choisir  
entre le mode prestataire  
et le mode mandataire.



# Les types d'intervention

## 1. Le mode prestataire

Le mode prestataire est le plus simple à gérer pour vous.

Si vous choisissez le mode prestataire, l'ADMR :

- est l'employeur de la personne qui intervient chez vous,
- signe un contrat de travail avec l'intervenant,
- forme l'intervenant,
- s'engage à vous proposer un service à domicile de qualité,
- trouve un remplaçant si l'intervenant habituel est absent,
- prépare chaque mois la facture par rapport au nombre d'heures travaillées.

Vous :

- prévenez l'ADMR en cas de problème ou d'absence de l'intervenant,
- payez l'ADMR.

## 2. Le mode mandataire

Le mode mandataire est adapté

si vous souhaitez être aidé dans votre rôle d'employeur.

Si vous choisissez le mode mandataire :

- vous êtes l'employeur de la personne qui intervient chez vous,
- vous organisez le travail de l'intervenant,
- vous gérez les dates de congés avec l'intervenant,
- vous payez le salaire de l'intervenant.

L'ADMR :

- vous conseille pour bien respecter le droit du travail,
- prépare les bulletins de salaire de l'intervenant,
- fait les déclarations sociales de l'intervenant.



Pour cette aide,  
l'ADMR vous facture chaque mois  
des frais de gestion.

## Mode prestataire ou mode mandataire ?

L'ADMR peut vous aider à choisir  
entre le mode prestataire  
et le mode mandataire, en fonction de :

- vos besoins,
- vos envies,
- l'argent que vous avez  
pour vivre chaque mois.

## Nos services

L'ADMR recherche avec vous vos besoins  
et vous présente ses tarifs et les aides financières possibles.

L'ADMR :

- vous propose un devis gratuit,
- vous aide à préparer le dossier de demande d'aide financière  
auprès d'un organisme social.

Les tarifs de l'ADMR sont sur un document séparé.

Avant l'intervention,  
nous vous proposons un contrat.

Dans ce contrat ou document,  
vous trouverez :

- les engagements de l'association,
- les engagements de l'intervenant,
- vos engagements,
- la marche à suivre  
pour mettre fin au contrat.





Après signature du devis et du contrat,  
un professionnel référent de l'association ADMR :

- met en place les interventions à domicile,
- suit les interventions à votre domicile.

L'intervenant est informé de vos besoins  
et des tâches qui seront à réaliser  
à votre domicile.

Si nécessaire, l'ADMR peut s'organiser  
avec votre médecin traitant,  
votre pharmacien...

## Les relations de tous les jours



Un cahier de liaison ou un dossier de soins  
est mis en place à votre domicile.

Il facilite l'organisation entre toutes les personnes  
qui vous accompagnent tous les jours.

Si l'intervenant est absent pour congé, maladie ou autre,  
l'ADMR vous propose un remplaçant.

Après chaque intervention, vous devez :

- signer la feuille de présence,
- ou utiliser le système informatique.

Une fois par an au minimum,  
nous vérifions vos besoins  
pour adapter au mieux nos services.

Si vos besoins ont changé,  
nous vous proposons :

- un nouveau service  
et un nouveau devis,
- ou un service complémentaire.



Nous pouvons aussi vous diriger vers un partenaire.

Grâce au questionnaire de satisfaction, vous pouvez donner votre avis sur les interventions :

- quelques semaines après le début des interventions
- et chaque année.

Ces questionnaires nous permettent d'améliorer nos services.

## Vous et votre famille

Nous vous aidons à garder contact avec votre entourage, comme :

- votre famille,
- vos voisins,
- vos amis.

Si vous le souhaitez,

votre famille pourra participer à la recherche de vos besoins, avec l'ADMR.

## 3) Nos valeurs

Une valeur est quelque chose d'important pour l'association.

L'ADMR est au service de toutes les personnes quels que soient :

- leur âge,
- leur situation,
- leur état de santé physique et moral,
- leur participation à la vie sociale.

Nos intervenants travaillent

dans le respect de 3 grandes valeurs :

- le respect,
- une intervention personnalisée,
- une relation entre l'association, l'intervenant et vous.



## Le respect

Toutes les personnes de l'association travaillent dans le respect et la discrétion.

Nous vous assurons :

- le respect de vos droits,
- le respect de vos biens (ce que vous possédez),
- le respect de votre vie privée, de votre intimité, de votre dignité,
- le respect de votre corps,
- le respect de votre culture, de votre choix de vie et de votre projet de vie si vous en avez parlé,
- le respect de vos informations personnelles,
- le libre accès à vos informations personnelles.

Nous sommes attentifs à la prévention de la maltraitance physique et morale.

## Une intervention personnalisée

Nous écoutons vos besoins pour vous proposer un service adapté. Si besoin, nous pouvons nous organiser avec d'autres professionnels.

Nous vous proposons seulement les services dont vous avez besoin.



## Une relation entre l'ADMR, l'intervenant et vous

Une relation se met en place entre l'ADMR, l'intervenant et vous.

Cette relation a pour objectif de :

- vous proposer une intervention de qualité,
- protéger l'intervenant et lui permettre d'avoir une bonne relation professionnelle avec vous.

Le professionnel référent :

- est à votre écoute,
- vérifie la qualité du service dans le respect des règles professionnelles.

## En cas de réclamation ou de désaccord

L'ADMR met tout en place pour vous satisfaire.

Vous pouvez contacter l'association si vous avez un problème.

L'ADMR peut trouver avec vous des solutions adaptées.

Si aucune solution ne vous convient, vous pouvez :

- en parler à votre référent,
- téléphoner à la fédération départementale ADMR,
- contacter une personne compétente.

La liste des personnes compétentes se trouve dans un document séparé.





## Confidentialité des informations

Les informations que vous nous donnez sont enregistrées dans nos ordinateurs.

Pour vous servir au mieux, vos informations personnelles peuvent être lues par les professionnels de notre association ou d'autres associations du réseau ADMR.

Comme le dit la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978, changée en 2004, vous pouvez avoir accès et corriger vos informations personnelles.

Pour cela, vous devez contacter l'ADMR.

Vous pouvez refuser l'enregistrement de vos informations personnelles.



# Charte des droits et libertés de la personne accueillie



Cette charte est un document officiel du code de l'action sociale et des familles.

## Article 1 : le droit à la non-discrimination

La discrimination, c'est rejeter quelqu'un qui est différent et le mettre à l'écart à cause de :

- son origine
- son appartenance à un peuple
- son corps
- ses choix sexuels
- son handicap
- son âge
- ses gènes
- ses opinions religieuses
- ses opinions politiques.

La discrimination est interdite. Les personnes accueillies ne doivent pas être discriminées.

## Article 2 : le droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté

Il faut proposer à la personne

accueillie une prise en charge personnalisée et adaptée à ses besoins.

## Article 3 : le droit à l'information

La loi dit que la personne a le droit d'avoir des informations et des explications sur :

- son accompagnement
- ses droits
- l'organisation et le fonctionnement de l'établissement
- les associations d'utilisateurs dans le même domaine (par exemple : le domaine de l'aide à domicile).

Les informations doivent être claires et faciles à comprendre.

La personne peut avoir accès à son dossier personnel, sur demande.

Les professionnels aident les personnes qui souhaitent lire leur dossier.

## Article 4 : le droit de choisir et de participer

La personne choisit les services dont elle a besoin.

La personne doit avoir des informations pour bien choisir son accompagnement.

Pour faire les bons choix, la personne peut être aidée par :

- son représentant légal
- une personne choisie.

Un représentant légal est :

- une personne de la famille
- ou un tuteur
- ou un curateur.

## Article 5 : le droit de changer de projet

La loi dit que la personne a le droit de changer d'avis et de vouloir un autre accompagnement.

Pour arrêter le service, la personne doit faire une demande par écrit.

## Article 6 : le droit au respect des relations avec la famille

La loi dit que :

- la personne a le droit de voir sa famille
- la famille a le droit de rendre visite à la personne.

Si la personne le veut, sa famille peut participer à sa vie de tous les jours et à son projet personnalisé.

## Article 7 : le droit d'être protégé

La loi dit que la personne a le droit :

- d'être écoutée
- d'être protégée
- d'être en sécurité
- de vivre dans un logement avec l'eau courante, du chauffage et des toilettes
- d'être soignée
- d'avoir une alimentation de bonne qualité.

## Article 8 : le droit à l'autonomie

La loi dit que la personne a le droit de se déplacer librement. Le représentant légal est informé de ses déplacements.

L'accompagnement doit aider la personne à :

- aller vers les autres

- aller en ville
- aller dans les lieux qui lui plaisent.

La personne utilise son argent et ses objets personnels avec l'accord de son représentant légal.

## Article 9 : le droit d'être soutenu

La loi dit que l'entourage doit respecter les sentiments et les émotions de la personne.

Si la personne est malade, elle a le droit d'être accompagnée selon ses choix et sa religion.

## Article 10 : le droit de participer à la vie de la ville et du pays

La personne accueillie a les mêmes droits que tout le monde.

Par exemple :

- le droit de voter
- le droit d'être élue.

## Article 11 : le droit à la pratique religieuse

La loi dit que la personne accueillie a le droit de pratiquer la religion qu'elle a choisie. Elle a le droit de recevoir un responsable de sa religion.

## Article 12 : le respect de la dignité et de l'intimité de la personne

La loi dit que les personnes de l'entourage doivent :

- respecter la dignité de la personne :  
c'est respecter la personne pour ce qu'elle est, comme elle est
- respecter l'intimité de la personne :  
c'est respecter la vie privée d'une personne, et son corps.