



Le mot d'accueil

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Vous faites appel à **MAINTENIR** pour vous accompagner à domicile et nous vous en remercions.

En plus de 30 ans d'activité, nous avons acquis l'expérience pour faire face aux situations de dépendances les plus diverses grâce à :

- l'évolution de notre organisation et de nos méthodes de travail,
- la formation du personnel,
- l'application des textes réglementaires du secteur social et médico-social,
- une attitude générale d'écoute et de respect,
- une faculté d'adaptation aux situations individuelles car chaque bénéficiaire est unique.

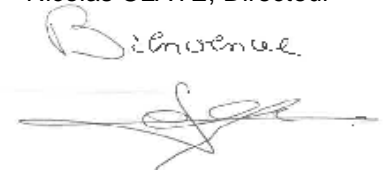
La Direction, le service administratif, les équipes d'intervenants à domicile sont à votre disposition et feront leur possible pour répondre à vos demandes et faciliter votre maintien à domicile.

Notre label qualité CAP'Handéo, régulièrement renouvelé, vous garantit le sérieux de notre service. Nous resterons à votre écoute pour améliorer nos prestations. N'hésitez pas à nous faire part de vos remarques et réclamations par courrier, téléphone, e-mail, lors des visites à domicile et en répondant aux enquêtes de satisfaction.

Vous trouverez dans ce livret d'accueil les informations utiles concernant notre structure et notre organisation, ainsi que les modalités de prise en charge d'une personne aidée.

Conservez-le et n'hésitez pas à nous contacter pour toute information complémentaire.

Nicolas CLAYE, Directeur



1 - L'association

MAINTENIR, association loi 1901, a été créée en 1978 sous le nom de Handicap Service, pour assurer le maintien à domicile des personnes dépendantes tant par l'âge, la maladie que le handicap temporaire ou définitif ou toute autre cause. Le texte de l'assemblée générale constitutive stipulait « en raison du besoin urgent de tierce personne auprès des personnes âgées et handicapées, pour leur assurer une présence de jour et de nuit, soit en dépannage, soit en permanence, devant les difficultés exprimées par la demande des familles ».

Conventionnée par le Conseil Général et la DDASS du Rhône dès 1987 dans le cadre de la « prestation extra légale d'auxiliaire de vie », l'Association a pris le nom de **MAINTENIR** en 1992. Son activité de maintien à domicile grâce aux auxiliaires de vie s'est affirmée et consolidée au fil des années par l'adaptation de ses méthodes de travail et des compétences de son personnel aux évolutions de la vie à domicile des publics fragilisés.

Membre de l'Union Nationale de l'Aide,
des Soins et des Services aux Domiciles.



2 - Accueil – Horaires – Adresse – Moyens d'accès

ADRESSE

MAINTENIR
110 Avenue Jean Jaurès
CS 10120
69361 LYON Cedex 07

TELEPHONE

04 78 58 05 68

FAX

04 78 69 24 87



Nos bureaux sont accessibles aux fauteuils roulants et aux personnes à mobilité réduite.

ACCUEIL DU PUBLIC DANS NOS LOCAUX AU 1^{er} ETAGE

Du lundi au jeudi : **de 8h00 à 17h00**

+ Permanence téléphonique de 17h00 à 18h00

Le vendredi : **de 8h00 à 16h00**



En dehors de ces horaires, il est possible de laisser un message sur le répondeur téléphonique, consulté dès l'ouverture des bureaux.



Les week-ends et jours fériés : du vendredi 16h00 au lundi 8h00, une permanence téléphonique est assurée, et un personnel d'astreinte intervient rapidement pour tout remplacement.

COURRIEL

maintenir@maintenir.asso.fr

SITE INTERNET

<http://www.maintenir.asso.fr>

ZONE D'INTERVENTION

Grand Lyon (zone desservie par les TCL).

LOCALISATION GEOGRAPHIQUE DU SIEGE ET DES LOCAUX

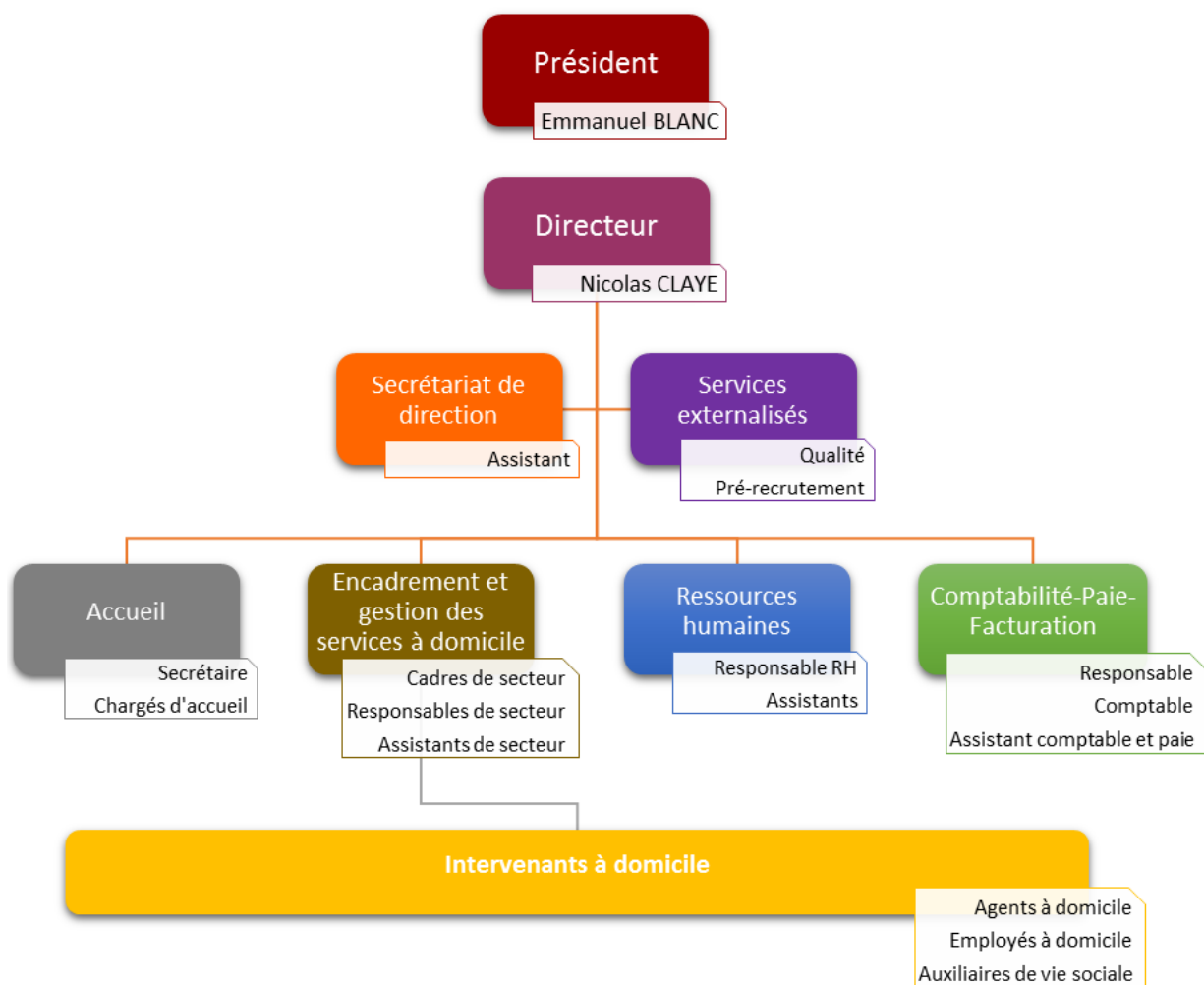


MOYENS D'ACCES :

Métro B ou Tramway T2

➔ Station Jean Macé.

3 – Organigramme



4 – Agrément, autorisation, label et charte nationale qualité

- **Agrément qualité** n° SAP 314 938 028 délivré par la DIRECCTE le 7 décembre 2011.
- **Autorisation** du Conseil Général du Rhône* en Juin 2008 et **tarification**** depuis Mars 2009.

- **Label CAP'HANDEO « Services à la personne »** accordée par l'association Handéo le 08 avril 2015

☎ 01 43 12 19 29



Services à la personne Cap'Handéo
Délivrée par Handéo – www.handeo.fr

- **Charte Nationale Qualité « Services à la personne »** en date du 7 août 2017



* Depuis 2014, la procédure d'autorisation des services d'aide et d'accompagnement à domicile relève de la Métropole de Lyon.

** La tarification signifie que l'association ne vous facture que le montant des heures que vous percevez au titre des aides apportées par le Conseil Général et/ou la Métropole de Lyon (ADPA et PCH).

5 - Les règles déontologiques de l'aide à domicile

La déontologie du secteur affirme que le client est une personne, quels que soient sa situation, son état de santé physique ou psychique, son niveau d'intégration sociale, et érige en principes :

- a) **UNE ATTITUDE GENERALE DE RESPECT** impliquant réserve et discrétion, pour tout membre de l'entité et à tout moment de la prestation de service.

Elle se décline en prenant en compte tout l'éventail des droits du client :

- Le respect de la personne et de ses droits fondamentaux ;
- Le respect de ses biens;
- Le respect de son espace de vie privée, de son intimité, de son intégrité, de sa dignité ;
- Le respect de sa culture et de son choix de vie et de son projet de vie quand il est formulé ;
- Le respect de la confidentialité des informations reçues ;
- Le libre accès aux informations contenues dans son dossier.

L'entité est attentive aux problèmes de maltraitance, aux situations pouvant mettre en danger physique ou psychologique les personnes. Elle veille à la prévention de ces situations, et réalise un signalement lorsque nécessaire selon des dispositions prévues et communiquées, auprès des organismes ou autorités ayant compétence pour recevoir ces informations.

- b) **UNE INTERVENTION "INDIVIDUALISEE"** selon un principe d'ajustement continu de la prestation aux besoins et attentes de la personne.

Pour offrir en permanence un service adapté à la demande du client, l'entité s'engage à veiller à une évaluation des besoins, à proposer une offre élaborée avec lui et à assurer, si nécessaire, une approche coordonnée avec d'autres entités, d'autres professionnels. Elle assure ainsi la transparence de son action pour la personne aidée. Dans tous les cas, elle veillera à limiter son offre à ses besoins.

- c) **UNE RELATION TRIANGULAIRE** qui protège le client et l'intervenant.

Il s'agit de la relation entre la personne qui bénéficie du service, accompagnée le cas échéant d'une personne de son entourage, celle qui réalise la prestation et un "réfèrent" qui représente l'entité.

Le caractère triangulaire de cette relation assure plusieurs fonctions :

- Une fonction de protection du bénéficiaire par le référent face à d'éventuelles pratiques abusives et/ou non satisfaisantes.
- Une fonction de protection de l'intervenant, en l'aidant à distinguer une relation professionnelle d'une relation interpersonnelle, à maintenir une juste distance professionnelle et à éviter autant une relation excessivement centrée sur l'affectivité qu'une relation trop indifférente, excessivement centrée sur la technicité.

Le référent veille à la bonne réalisation du service dans le respect des règles professionnelles et déontologiques.

(Extrait de la norme AFNOR NF X 50-056 mai 2008)