

Droits des Personnes Accompagnées

 Dignité

 Autonomie

 Consentement

 Recours

Vivéo-PROC-DROITS-004 — Critère HAS 1.2 (standard), Critère HAS 2.2 (impératif)

 Formation interne

INT-04

Équipe ADVF

Vivéo Toulouse



7 droits fondamentaux garantis par la loi



Vivéo-PROC-DROITS-004 — Critère HAS 1.2 (standard), Critère HAS 2.2 (impératif)



Dignité

Traitement respectueux, sans jugement ni discrimination.



Information

Recevoir une information claire sur les prestations et leurs tarifs.



Vie privée

Préserver son intimité à domicile. Aucune intrusion non consentie. Justesse de votre posture professionnelle.



Consentement

Accepter ou refuser toute prestation. L'accord est toujours requis. Le **refus** est toujours tracé dans MyVivéo (paramédical).

+ *Projet personnalisé d'accompagnement* • *charte des droits et des libertés de la personnes accompagnée*



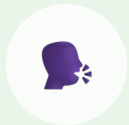
Le consentement — au cœur de chaque geste



Vivéo-PROC-DROITS-004 — Critère HAS 1.2 (standard), Critère HAS 2.2 (impératif)



Aucun acte ne peut être réalisé sans l'accord de la personne — même courant, même si elle semble d'accord.



Demander avant d'agir

« Est-ce que je peux vous aider à vous lever ? » — attendre une réponse positive.



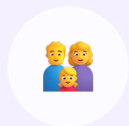
Troubles cognitifs

Le consentement s'adapte — il ne disparaît pas. Observer, expliquer, tracer.



Respecter le refus

Tout refus est valable. Ne pas insister.
Signaler si le refus met la personne en danger.



Représentant légal

En cas d'incapacité, le représentant légal consent. Son identité doit être connue et l'information est sous MyVivéo.

Cas pratique — respecter le refus



M. Y, 84 ans, refuse catégoriquement son aide à la toilette depuis 3 jours. Il dit : « Je n'en veux pas, c'est mon droit. »



Réponse adaptée

Respecter le refus sans insister.
Proposer une alternative (juste une partie par exemple).
Signaler à Pauline NICOLLET.
Tracer dans le cahier de liaison **numérique** (Myvivéo, paramédical) et **physique**.



Réponse inadaptée

Forcer la douche « pour son bien ».
Menacer d'appeler sa famille.
Ignorer le refus et continuer.
Culpabiliser la personne.
Ne pas informer ni tracer.



Ce que l'ADVF ne fait jamais



Respecter les droits, c'est aussi éviter les actes qui les pourraient ne pas les respecter — même sans intention malveillante.



Porter un jugement sur les choix de vie ou les croyances



Signer un document ou prendre une décision à la place de la personne



Communiquer des informations sans l'accord explicite de la personne



Photographier ou filmer la personne ou son domicile



Accepter argent, cadeaux ou avantages de quelque nature que ce soit



Réduire ses sorties ou activités sans son consentement



Le droit au recours — plaintes et réclamations



Vivéo-PROC-DROITS-004 — Critère HAS 1.2 (standard), Critère HAS 2.2 (impératif)

Voie de recours	Comment	Délai de réponse
Réclamation verbale	À l'intervenant ou au responsable de secteur, par téléphone	Immédiate ou sous 48h
Réclamation écrite	Courrier ou email : rh@viveo-services.com	15 jours ouvrés
Personne qualifiée extérieure	Liste dans le DIPC et au siège	Selon disponibilité
Défenseur des droits	www.defenseurdesdroits.fr	Variable



Ce qu'il faut retenir

Les 4 réflexes essentiels

01



Chaque personne a des droits — jamais réductible à sa dépendance.

03



Le PPA formalise les droits en pratique. L'ADVF y contribue par ses observations terrain et son accompagnement.

02



Le consentement est obligatoire avant chaque acte. Un refus s'accepte, se trace et se signale.

04



Toute personne peut formuler une réclamation à tout moment — c'est un droit, facilitez-le.