



MAISON DES AIDANTS DU CAMBRESIS

LIVRET D'ACCUEIL

SOMMAIRE

Sommaire et introduction.....	p.2
Présentation : historique et périmètre d'intervention.....	p.3
Missions et valeurs.....	p.4
Equipe pluridisciplinaire.....	p.5
Nos services	p.6
Modalités d'accueil	p.7
Droits et devoirs.....	p.8
Accessibilité.....	p.10
Protection des données.....	p.11
Communication.....	p.12
Bientraitance.....	p.13
Charte de la laïcité.....	p.14
Charte de la personne accueillie.....	p.15
Réclamations et relation aux usagers.....	p.16
Engagement et démarche qualité.....	p.17
Remerciements.....	p.18

Bienvenue à la maison des aidants

L'ensemble de l'équipe est ravie de vous accueillir et de vous accompagner dans des moments de détente, de découvertes et de rencontres. Notre équipe est là pour vous soutenir et vous proposer des activités variées afin de vous offrir des pauses enrichissantes et adaptées à vos besoins.

Ce livret a été conçu pour vous présenter notre fonctionnement, nos activités et notre équipe, afin que vous puissiez profiter pleinement de votre expérience avec nous.

Ensemble, faisons que chaque moment soit agréable et ressourçant !

L'équipe de la maison des aidants du Cambrésis.

PRESENTATION



La Maison des Aidants du Cambrésis, également connue sous le nom de plateforme d'Accompagnement et de Répit, a été créée en 2013 pour soutenir les proches aidants de personnes en perte d'autonomie ou atteintes de maladies neuroévolutives.

Elle intervient sur un territoire de 116 communes, offrant un accompagnement gratuit et personnalisé aux aidants familiaux.

Les 116 communes du Cambrésis.





LES MISSIONS

Notre équipe pluridisciplinaire œuvre pour :

- **Informier et conseiller** : Fournir des informations sur les droits, les démarches administratives et les solutions existantes.
- **Soutenir** individuellement et collectivement : Offrir un soutien psychologique et organiser des groupes de parole.
- **Proposer des activités socio-culturelles** : Organiser des ateliers, des sorties et des séjours pour favoriser le bien-être des aidants.
- **Accorder du répit** : Mettre en place des solutions permettant aux aidants de prendre du temps pour eux, tout en assurant la continuité de l'accompagnement de leur proche.

LES VALEURS

Respect – Accueillir chaque aidant dans sa singularité, avec écoute et bienveillance.

Confidentialité – Garantir la discrétion et la sécurité des échanges.

Solidarité – Promouvoir l'entraide, le partage d'expérience et la compréhension mutuelle.

Qualité – Rechercher en permanence la pertinence, l'efficacité et la chaleur humaine dans nos actions.

Humanité – Reconnaître la valeur et la dignité de chacun, aidant comme aidé.

UNE ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE

COORDINATRICE

Organise et supervise le fonctionnement de la plateforme, en assurant la coordination entre les professionnels et les familles.

 Téléphone : 03.27.84.68.95

INFIRMIERE

Evalue les besoins des aidants et des aidés, planifie les activités et contribue à la vie et aux événements de la plateforme.

 Téléphone : 06.85.69.19.31

PSYCHOLOGUE

Accompagne les aidants à travers un espace d'écoute, de soutien et de prévention de l'épuisement.

 Téléphone : 03.61.56.01.89

ASSISTANTE DE SOINS EN GERONTOLOGIE

Intervient au domicile pour veiller sur la personne aidée et offrir à l'aidant un temps de répit

 Téléphone : 03-27-84-66-97

Mr. François Mercer

Mr. Connor Hamilton

NOS SERVICES



ACCUEIL



Accueil, écoute,
information et orientation



BIEN-ÊTRE



Massage, soins, relaxation,
sophrologie, etc



SOUTIEN



Groupe de parole et
soutien psychologique
individuel



RÉPIT



Solutions de répit à
domicile, ...



SORTIES



Restaurant, sortie
culturelle, café partage
aidant/aidé, moment de
convivialité

MODALITES D'ACCUEIL



La maison des aidants accueille des proches aidants de personnes atteintes de :

- Maladies neuroévolutives et apparentées (Alzheimer, Parkinson, Sclérose en plaques,...)
- + 60 ans ayant une maladie chronique invalidante (cancer, maladie rare,...)
- + 60 ans et en perte d'autonomie

Du lundi au vendredi de 08h30 à 16h30

CONDITIONS D'INSCRIPTION

Pour vous inscrire à une activité, demander un temps de répit ou bénéficier d'un soutien psychologique, il vous suffit de contacter l'une des quatre professionnelles de la Maison des Aidants, par mail ou par téléphone, aux coordonnées indiquées page n°5.

VOS DROITS ET DEVOIRS



VOS DROITS

01

INFORMATION ET SOUTIEN

Avoir des informations claires sur les services proposées

02

RESPECT ET DIGNITE

Être traité avec considération et sécurité

03

CONFIDENTIALITE

Protection des données personnelles et des échanges

04

COMMUNICATION

Pouvoir exprimer vos besoins, attentes et difficultés sans crainte de jugement

05

PARTICIPATION

Pouvoir participer aux décisions vous concernant

VOS DROITS ET DEVOIRS



VOS DEVOIRS

01

RESPECT DES PERSONNES

Attitude, bienveillante, politesse, non-jugement.

02

RESPECT DES LIEUX

Propreté, calme, soin du matériel.

03

CONFIDENTIALITE

Discretion, respect des témoignages, aucune diffusion d'informations.

04

PONCTUALITE

Respecter les horaires, prévenir en cas d'absence.

05

COMMUNICATION

Exprimer ses besoins, signaler un problème, dialogue ouvert.

06

PARTICIPATION

Implication dans les activités, écoute, coopération.

ACCESSIBILITE

La maison des aidants se situe au sein du Centre Hospitalier du Cateau-Cambrésis. Son accès se fait par l'extérieur et est facilité par la proximité du parking réservé aux visiteurs. L'entrée est adaptée aux personnes à mobilité réduite. Le bâtiment se trouve à proximité du Centre-Ville du Cateau-Cambrésis et de nombreux lieux de loisirs

Accès voiture :

Le Cateau-Cambrésis est situé dans le sud du Département du Nord à 30 Km de Valenciennes, de Cambrai et de St-Quentin.

Depuis Paris: Autoroute Paris Cambrai, A1 puis A2, 170 Km, puis D 643 de Cambrai au Cateau-Cambrésis, 22 km.

Depuis Lille ou Bruxelles: Autoroute Lille -Valenciennes, sortie Valenciennes centre – Le Cateau-Cambrésis puis RD 958.

Accès bus :

Arrêt « Faubourg de Cambrai », Ligne 301 (Ligne Le Cateau Cambrésis-Cambrai)

Accès train :

Ligne: Paris, Gare du Nord – Maubeuge Le Centre Hospitalier du Cateau-Cambrésis se situe à 10 minutes à pied de la gare routière située en centre-ville.



PROTECTION DES DONNEES



Dans le cadre de nos missions, certaines données personnelles vous concernant peuvent être collectées (coordonnées, informations administratives, données nécessaires à l'organisation des services).

Ces informations sont strictement confidentielles et font l'objet d'une protection renforcée conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et à la législation en vigueur.

Vos données :

- Ne sont utilisées qu'à des fins d'accompagnement et de suivi administratif ;
- Sont conservées pour la durée nécessaire au service rendu ;
- Ne sont transmises à aucun tiers sans votre accord explicite.

COMMUNICATION

Pour faciliter l'accès à l'information, nous mettons régulièrement à jour nos activités, ateliers et plannings sur le site **soutenirlesaidants.fr**.

Vous pouvez également retrouver certaines annonces et temps forts de la plateforme via les réseaux sociaux, notamment sur la page Facebook du Centre Hospitalier, qui relaie ponctuellement nos évènements.

Ces outils vous permettent de rester informé, de suivre nos actualités et d'accéder rapidement aux informations essentielles.



En complément, un planning mensuel des activités est disponible : il peut vous être transmis sur simple demande.

Exemple de planning

MAISON DES AIDANTS Août 2025

<u>Sortie à l'Archéo Site de Les Rues-des-Vignes</u> <u>Mercrèdi 13 août 2025</u> 10h30 à 15h00 10h30 à 15h00 <i>((Programme ci-joint))</i> <u>Sur inscription</u>		Lundi 04 août Socio-esthétique 14h00-15h00 15h00-16h00 16h00-17h00 Le CateauCambrésis <u>Sur inscription</u>		Mercrèdi 06 août Socio esthétique 14h00-15h00 15h00-16h00 16h00-17h00 Neuville-Saint-Rémy <u>Sur inscription</u>	
Jeudi 07 août Relaxation 17h30-19h00 Naves <u>Sur inscription</u>		Mardi 19 août Sophrologie 18h00-19h00 Naves <u>Sur inscription</u>		Vendredi 29 août Sophrologie 14h30-15h30 Naves <u>Sur inscription</u>	
Vendredi 22 août 2025 12h00 Avec participation <u>Sur inscription</u> <i>((jusqu'au 19 août))</i>		Vendredi 29 août Séance Travail Me (Document ci-joint) 15h15-16h15 Neuville-Saint-Rémy <u>Sur inscription</u>			

Informations et inscriptions

03.27.84.66.97
06.85.69.19.31

maisondesaidants@ch-lecateau.fr

Espace Annie Girardot
28 boulevard Paturle
59360 Le Cateau-Cambrésis

 Espace Annie Girardot

Café Partage

Mardi 26 août 2025
14h00 à 16h00

Sur inscription
((jusqu'au 22 août))



LA MAISON DES AIDANTS C'EST AUSSI...

Carte de soins proposés par notre socio esthéticienne

Audrey :

- Massage du visage
- Soins du visage
- Soins des mains avec manucure
- Massage crânien
- Massage doudos (sous réserve selon disponibilité)

Merci de nous indiquer à votre inscription le soin souhaité



Une équipe pluridisciplinaire à votre écoute :

Une infirmière

Une psychologue

Une assistante de soins en gériatrie

Du répit de l'aidant

La Maison des aidants met à disposition de manière ponctuelle 5h/mois de relayage assuré par notre ASG Angélique

Renseignez-vous auprès de l'équipe au

06.85.69.19.31

Une idée, une suggestion ? N'hésitez pas à nous en faire part. C'est ensemble que nous faisons vivre la Maison des aidants

Nous vous rappelons que toutes inscriptions non annulées 48h00 (sauf si précisions autres) à l'avance pourra donner lieu à une facturation

LES 10 VALEURS DE LA BIENTRAITANCE*

Respect

Le personnel s'engage à respecter les habitudes, les choix, les attentes et les croyances de chaque personne.

Personnalisation

Le personnel s'engage à adapter au mieux sa prise en charge en fonction des besoins individuels.

Solidarité

Le personnel œuvre collectivement pour le bien-être de tous.

Communication

Le personnel, à l'écoute, utilise un langage adapté, clair et bienveillant.

LA BIENTRAITANCE ENVERS NOS USAGERS

Professionalisme

Le personnel s'engage à associer ses différentes compétences pour la continuité des soins.

Confiance

Le personnel s'engage à établir une relation de confiance, transparente et sans jugement.

Empathie

Le personnel s'engage à avoir une attitude et une posture bienveillante et positive à tout moment.

Dignité

La considération, l'estime de soi et l'intimité de la personne sont primordiales pour le personnel.

Amélioration

La remise en question permanente et la prise en compte de l'expérience patient font parties intégrantes des pratiques du personnel.

Accompagnement

Le personnel accompagne et soutient toutes personnes et ses proches dans le maintien de son autonomie et de ses capacités.



Centre
Hospitalier
Le Corbeau-Corbeilles

CHARTRE de la laïcité

DANS LES SERVICES PUBLICS

La France est une République indivisible, laïque, démocratique et sociale.

Elle assure l'égalité devant la loi de tous les citoyens sans distinction d'origine, de race ou de religion. Elle garantit des droits égaux aux hommes et aux femmes et respecte toutes les croyances. Nul ne doit être inquiété pour ses opinions, notamment religieuses, pourvu que leur manifestation ne trouble pas l'ordre public établi par la loi. La liberté de religion ou de conviction ne rencontre que des limites nécessaires au respect du pluralisme religieux, à la protection des droits et libertés d'autrui, aux impératifs de l'ordre public et au maintien de la paix civile. La République assure la liberté de conscience et garantit le libre exercice des cultes dans les conditions fixées par la loi du 9 décembre 1905.

des agents du service public

Tout agent public a un **devoir de stricte neutralité**. Il doit traiter également toutes les personnes et respecter leur liberté de conscience.

Le fait pour un agent public de **manifestar ses convictions religieuses** dans l'exercice de ses fonctions **constitue un manquement à ses obligations**.

Il appartient aux responsables des services publics de **faire respecter l'application du principe de laïcité** dans l'enceinte de ces services.

La **liberté de conscience est garantie aux agents publics**. Ils bénéficient d'autorisations d'absence pour participer à une fête religieuse dès lors qu'elles sont compatibles avec les nécessités du fonctionnement normal du service.

des usagers du service public

Tous les usagers sont **égaux** devant le service public.

Les usagers des services publics ont le **droit d'exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public**, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène.

Les usagers des services publics doivent **s'abstenir de toute forme de prosélytisme**.

Les usagers des services publics **ne peuvent récuser un agent public ou d'autres usagers**, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public ou d'un équipement public. Cependant, le service s'efforce de prendre en considération les convictions de ses usagers dans le respect des règles auquel il est soumis et de son bon fonctionnement.

Lorsque la vérification de l'identité est nécessaire, les usagers doivent **se conformer aux obligations** qui en découlent.

Les usagers accueillis à temps complet dans un service public, notamment au sein d'établissements médico-sociaux, hospitaliers ou pénitentiaires ont **droit au respect de leurs croyances et de participer à l'exercice de leur culte**, sous réserve des contraintes découlant des nécessités du bon fonctionnement du service.

CHARTRE DES DROITS ET DES LIBERTES DE LA PERSONNE AGEE EN SITUATION DE HANDICAP OU DE DEPENDANCE.

Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.

1. Choix de vie

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

2. Cadre de vie

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.

3. Vie sociale et culturelle

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

4. Présence et rôle des proches

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

5. Patrimoine et revenus

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

6. Valorisation de l'activité

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

7. Liberté d'expression et liberté de conscience

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

8. Préservation de l'autonomie

La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

10. Qualification des intervenants

Les soins et les aides de compensation des handicaps qui requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

11. Respect de la fin de vie

Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

12. La recherche : une priorité et un devoir

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

13. Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

14. L'information

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.

fng

Fondation Nationale de Gérontologie
49, rue Mirabeau – 75016 PARIS
Tel : 01 55 74 67 00 – www.fng.fr

Version révisée 2007



LES RECLAMATIONS

Notre plateforme s'engage à vous écouter et à améliorer continuellement la qualité de ses services.

Si vous souhaitez exprimer une remarque, une insatisfaction ou formuler une réclamation, nous vous invitons à en parler directement avec un membre de l'équipe. Nous privilégions toujours le dialogue et la recherche de solutions dans un esprit de respect mutuel.

Si vous souhaitez formaliser votre réclamation, vous pouvez adresser un courrier à :

Maison des aidants – Centre Hospitalier
28 boulevard Paturle
59360 Le Cateau Cambrésis

Ou à l'adresse mail : onormand@ch-lecateau.fr

Chaque réclamation est étudiée avec attention. Une réponse vous sera apportée dans les meilleurs délais, et toute démarche est traitée en toute confidentialité et sans conséquence sur votre accompagnement.

RELATIONS AVEC LES USAGERS

La plateforme est un lieu d'échange et de dialogue.

Nous encourageons la participation active des aidants : vos idées, vos avis et vos propositions nous aident à améliorer nos actions.

Différents espaces de dialogue sont à votre disposition :

Entretiens individuels avec un membre de l'équipe ;

Enquêtes de satisfaction ;

Groupes de parole ou ateliers thématiques ;

Rencontres conviviales et événements collectifs.



NOS ENGAGEMENTS

Nous nous engageons à :

- Vous accueillir avec disponibilité, respect et écoute ;
- Vous accompagner dans vos démarches et vos questionnements d'aidant ;
- Vous informer clairement sur les services, ateliers, temps de répit et ressources existants ;
- Assurer un suivi de qualité, adapté à vos besoins ;
- Collaborer avec nos partenaires (professionnels de santé, associations, services sociaux) pour une réponse coordonnée et complète.
- Notre engagement est d'être à vos côtés, sans jugement, avec humanité et professionnalisme.

DEMARCHE QUALITE

Notre plateforme est inscrite dans une démarche qualité continue, en lien avec les orientations du centre hospitalier.

Concrètement, cela signifie que nous :

Évaluons régulièrement nos pratiques et nos services ;

Recueillons vos retours et vos suggestions ;

Mettons en œuvre des actions d'amélioration ;

Favorisons la formation continue de nos équipes pour maintenir un haut niveau de compétence et de bienveillance.

Votre satisfaction est au cœur de notre mission.

Chaque retour de votre part nous aide à progresser, pour mieux vous accompagner chaque jour.

Nous tenons à remercier chaleureusement tous les aidants et partenaires qui contribuent au quotidien au bon fonctionnement de notre plateforme.

Votre engagement, votre confiance et vos retours nous permettent d'améliorer constamment nos services et de mieux répondre aux besoins des personnes aidées et de leurs proches.

Merci pour votre implication et votre soutien précieux.

Située au Centre Hospitalier
28 Boulevard Paturle
59360 Le Cateau Cambrésis

Soutenue par



SOUTENIR LES
AIDANTS
HAUTS-DE-FRANCE

