



**TCA 13**



## **Livret d'accueil des bénéficiaires**

Vous êtes accueillis à TCA 13, Traumatisme Crânien Assistance des Bouches du Rhône, service d'Aides Humaines spécialisé dans l'aide à domicile auprès de personnes ayant subi un traumatisme crânien ou une cérébro-lésion.

---

Créée en 2006 par l'Association Française des Traumatisés Crâniens, TCA 13 est un service d'aide à domicile (service à la personne) à but non lucratif, autorisé par le Conseil Départemental 13. L'objectif est d'aider toute personne cérébro-lésée, à reconstruire un maximum d'insertion, de vie sociale ou familiale, quel que soit son âge ou son handicap, en lui apportant une aide durable, qu'elle soit ponctuelle ou quotidienne.

Notre engagement est d'essayer de vous apporter une prestation qui correspondra au mieux à vos attentes, à vos choix de vie et vos besoins, avec un souci permanent de qualité et de continuité de service.

Le travail de nos équipes est basé sur le respect, la confiance et la responsabilité de chacun. Il est pensé pour essayer de vous aider à continuer de vivre chez vous, avec une vie sociale et familiale les plus riches et apaisées possibles.

Notre activité d'aide et d'accompagnement à domicile s'articule en liens étroits avec les équipes du Service d'Accompagnement Médico-Social pour Adultes Handicapés Traumatisés Crâniens et Cérébro-Lésés des Bouches du Rhône (SAMSAH TC CL 13) ou de toute autre équipe qui vous accompagne.

TCA 13 a obtenu la certification Cap'Handéo.

**Pascal MENARD**

**Président TCA 13**

Traumatisme Crânien Assistance des Bouches du Rhône

TCA13 PA des Milles -85 Rue Pierre Berthier - Le Pilon du Roy Bât C - 13290 AIX EN PROVENCE.

Tél: 04 42 65 70 58 – Fax: 04 42 27 89 95 – Mail: [contact@tca13.fr](mailto:contact@tca13.fr)/[www.aftc13.com](http://www.aftc13.com)

## Qui sommes-nous?

Traumatisme Crânien Assistance 13 est une association loi 1901, à but non lucratif, qui a été conçue avec et pour les personnes traumatisées crâniennes ou cérébro-lésées, et leurs proches.

TCA 13 fait partie d'un dispositif plus large visant à faciliter la vie des personnes traumatisées crâniennes, en milieu ordinaire.

Pour cela, TCA 13 travaille en étroite collaboration avec l'Association des Familles de Traumatisés Crâniens & Cérébro-lésés des Bouches du Rhône (AFTC 13), le SAMSAH TC CL 13 et ses Relais.

Le but de TCA 13 est de proposer, une aide humaine, adaptée et évolutive, qui réponde aux besoins des personnes vivant à domicile.

### LES PRINCIPES DE TCA 13 REPOSENT SUR:

- ➔ Le respect de la personne et de ses choix, incluant l'absence de jugement de valeur sur les troubles et leurs conséquences sur la relation sociale notamment.
- ➔ La construction avec les personnes, d'une aide individualisée.
- ➔ La qualité de l'aide apportée et la recherche de son amélioration continue.
- ➔ La disponibilité l'écoute et l'échange avec tous ses interlocuteurs, plus encore lors de la recherche active de solutions aux éventuels soucis rencontrés.
- ➔ La qualification du personnel d'intervention, par une formation précise sur l'aide humaine auprès de personnes cérébro-lésées.

Traumatisme Crânien Assistance des Bouches du Rhône

TCA13 PA des Milles -85 Rue Pierre Berthier - Le Pilon du Roy Bât C - 13290 AIX EN PROVENCE.  
Tél: 04 42 65 70 58 – Fax: 04 42 27 89 95 – Mail: [contact@tca13.fr](mailto:contact@tca13.fr)/[www.aftc13.com](http://www.aftc13.com)

## Les personnes qualifiées

La direction de TCA 13 se tient à la disposition des personnes aidées et de leur famille pour recueillir et traiter toute remarque, réclamation ou plainte ponctuelle, qui devra être formulée :

► ► Soit par écrit, à l'adresse suivante :

Monsieur le Président de TCA 13, Pascal MENARD

TCA13 PA des Milles -85 rue Pierre Berthier - Le Pilon du Roy Bât C, 1 étage - 13290  
Aix en Provence

► ► Soit par écrit, téléphone ou mail :

Madame la Directrice de TCA 13, Sylvie Mas

TCA13 PA des Milles -85 rue Pierre Berthier- Le Pilon du Roy Bât C, 1 étage - 13290  
Aix en Provence

Cependant, si la ou les personnes bénéficiaires ou leur famille l'estime nécessaire, il lui est possible de faire appel à un intervenant extérieur, appelé « Personne Qualifiée ». C'est l'autorité compétente, le Conseil Départemental qui établit la liste de ces personnes qualifiées.

Cette personne qualifiée sera librement choisie par la personne accueillie ou sa famille sur cette liste. En outre, le service organisera un accompagnement à la mise en œuvre de cette faculté de faire appel à une personne qualifiée. Le service de la personne qualifiée est gratuit. C'est à la personne qualifiée et non au service qu'il appartient ensuite d'informer la personne aidée ou son représentant légal, des suites données à sa demande.

## Nos partenariats

Un dispositif départemental comprenant le SAMSAH, TCA 13, la Maison de Gardanne, le GEM à Vitrolles et les TC Clubs à Aix et à Marseille.

TCA 13 est membre d'Inter Parcours, association fédérant des structures intervenant auprès d'un public en situation de handicap.

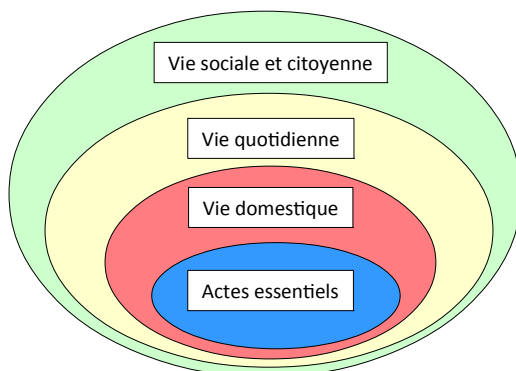
## Les prestations

### ☛ La nature des prestations

Les prestations que nous vous proposons se regroupent en 5 axes essentiels, mobilisables en fonction des besoins de chacun, correspondants aux différentes sphères de la vie courante de chacun d'entre nous.

Nos prestations se réalisent de 6 h à 24 h (possibilité de plages horaires plus élargies).

### Sphères de la vie autonome en milieu ordinaire



Traumatisme Crânien Assistance des Bouches du Rhône

TCA13 PA des Milles -85 Rue Pierre Berthier - Le Pilon du Roy Bât C - 13290 AIX EN PROVENCE.  
Tél: 04 42 65 70 58 – Fax: 04 42 27 89 95 – Mail: [contact@tca13.fr](mailto:contact@tca13.fr)/[www.aftc13.com](http://www.aftc13.com)

## La participation des personnes aidées

L'association attache une grande importance à la participation des personnes aidées et/ou de leurs proches.

### ***L'enquête Qualité***

Chaque année à date fixe une enquête qualité vous est adressée, elle permet votre expression, au besoin anonyme, sur l'intervention, le ou les intervenant(s) et la structure de TCA 13.

Nous vous remercions d'avance de nous la retourner, afin que nous puissions améliorer notre fonctionnement et mieux répondre à vos attentes.

➔ ***Le GLUPS « Groupement Local d'Usagers et de Personnes en Situation d'Handicap »***

Conformément aux statuts de TCA 13, chaque personne aidée peut demander à siéger dans ce collège.

Il a pour objectif d'être force de proposition dans les améliorations de fonctionnement du service mais aussi dans la diversification des actions à mener (activités, sorties, lien avec les Groupes d'Entraide Mutuelle...)

## Droits et libertés de la personne aidée

### CONFIDENTIALITE

Les données concernant les personnes font l'objet de traitements automatisés dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. La personne aidée a le droit de s'opposer pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement de données nominatives la concernant (article 26 de cette même loi).

Les données médicales sont protégées par le secret médical, les données autres sont protégées par le secret professionnel auquel est tenu l'ensemble des personnels sociaux ou soignants autres que ceux relevant du corps médical.

### DROIT EN CAS DE LITIGE

En cas de désaccord grave entre TCA 13 et, le bénéficiaire, il peut ou son proche aidant ou représentant légal saisir la personne qualifiée par mail, en expliquant la situation à l'adresse mail suivante : [personne.qualifiee13@gmail.com](mailto:personne.qualifiee13@gmail.com)

## Les contacts utiles

<b>ACCUEIL TELEPHONIQUE</b>	<b>Du lundi au vendredi 9h 00 à 12h 30 et De 13h 30 à 17 heures.</b>
<b>SIEGE ADMINISTRATIF</b>	<b>85 rue Pierre Berthier Le Pilon du Roy bât C 1<sup>er</sup> Etage 13290 Aix en Provence</b>
<b>CONTACTS</b>	<b>Tel. : 04 42 65 70 58 Email : <a href="mailto:contact@tca13.fr">contact@tca13.fr</a></b>
<b>PERSONNE REFERENTE</b>	<b>Sylvie Mas Directrice</b>
<b>N° D'ASTREINTE</b>	<b>(sur tous les temps hors des heures d'ouverture du service, en cas d'urgence) Tel. 06 10 48 78 56</b>
<b>NUMEROS UTILES</b>	<b>SAMU.....15 POMPIERS.....18 POLICE.....17</b>
<b>HANDEO</b>	
<b>14 rue de la Tombe Issoire 75014 Paris Tél : 01 43 12 19 29</b>	

Traumatisme Crânien Assistance des Bouches du Rhône

TCA13 PA des Milles -85 Rue Pierre Berthier - Le Pilon du Roy Bât C - 13290 AIX EN PROVENCE.  
Tél: 04 42 65 70 58 – Fax: 04 42 27 89 95 – Mail: [contact@tca13.fr](mailto:contact@tca13.fr)/[www.aftc13.com](http://www.aftc13.com)