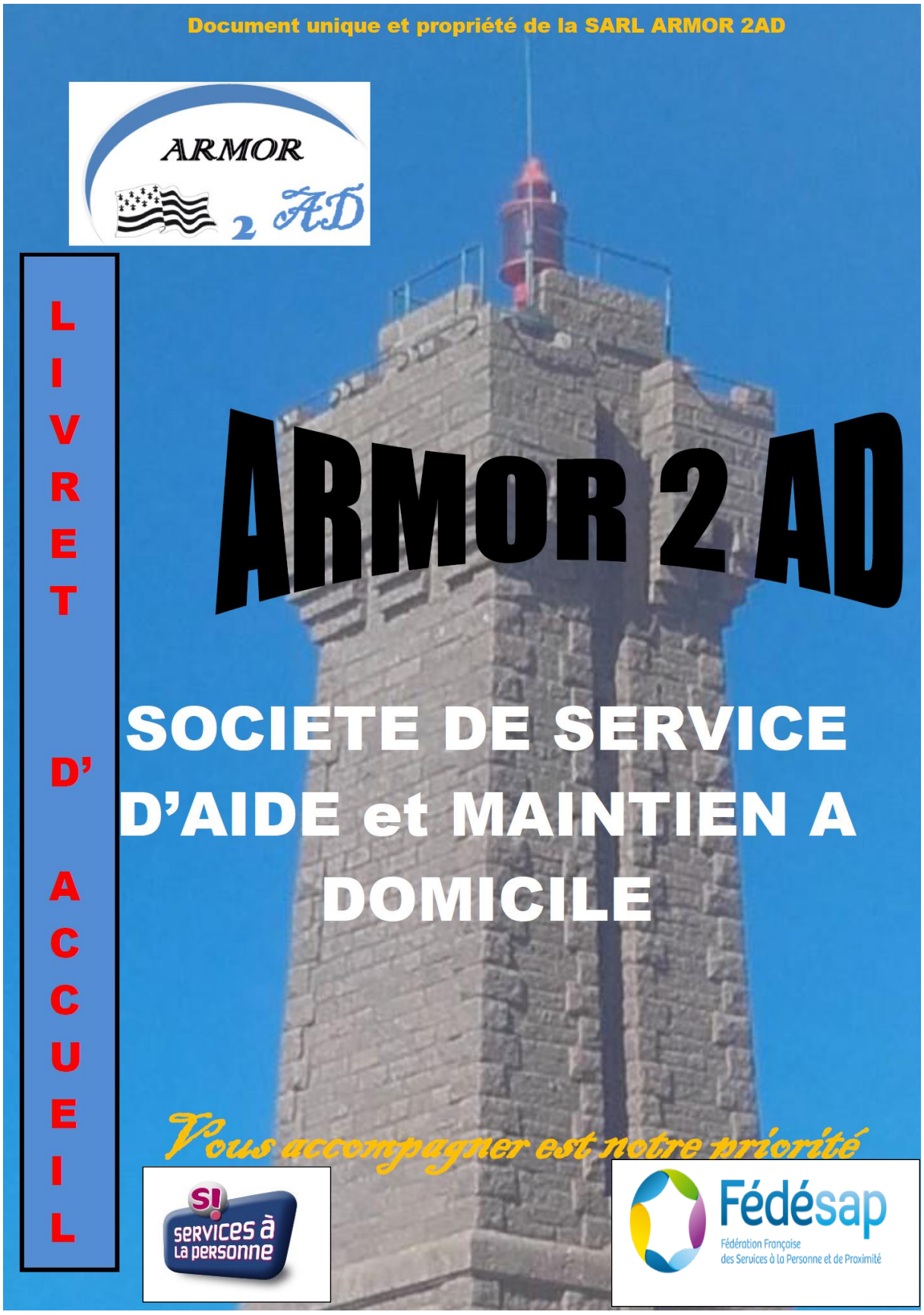
Document unique et propriété de la SARL ARMOR 2AD



LIVRET D'ACCUEIL

ARMOR 2 AD

SOCIETE DE SERVICE D'AIDE et MAINTIEN A DOMICILE

Vous accompagner est notre priorité

Services à la personne

Fédésap
Fédération Française des Services à la Personne et de Proximité

Table des matières

LE MOT DU DIRECTEUR. .....

PLAN D'ACCES. .....

PLAN DU TERRITOIRE. .....

ORGANIGRAMME DE LA STRUCTURE. .....

1. PRESENTATION DU SERVICE. 1

1.1 LE SERVICE ADMINISTRATIF DU SAAD. 1
1.2 LES AIDES A DOMICILE 1
1.3 LES PRISES EN CHARGE 1
1.4 LA FACTURATION 2
1.5 LES DEPLACEMENTS (COURSES…) 2
1.6 LA CONSTITUTION DU DOSSIER 2
1.7 LE DEROULEMENT D'UNE INTERVENTION 3
1.8 LE SUIVI DE LA PRISE EN CHARGE 3
1.9 LA FIN DE LA PRISE EN CHARGE 3

2. ORGANISATION DU SERVICE. 5

2.2. LE ROLE DES AIDES A DOMICILE. 6

3. CHARTE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE AIDEE. 9

4. CHARTE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE AGEE EN SITUATION DE HANDICAP OU DE DEPENDANCE. 12

5. CHARTE DE BIENTRAITANCE. 14

6. CODE DE L'ACTION SOCIALE ET DES FAMILLES. 16

7. LISTES DES PERSONNES QUALIFIEES. 17

CONTACTS 18

8. REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT. 19

9. NOS TARIFS. 30

LE MOT DU DIRECTEUR.

Nous mettons ce livret d'accueil à votre disposition afin que vous soyez informé sur notre organisation et notre fonctionnement.

Depuis près de 4 ans ces services ont été mis en œuvre pour vous apporter des réponses à vos besoins quotidiens :

- En 2019, début de l'aide à domicile ayant en charge 1 seul bénéficiaire.
- En 2020, recrutement de 4 personnels courant juillet ; mise en place du service.
- En 2021, mise en place du système de télégestion conformément aux dispositions légales (Arrêté du 30 août 2012 fixant le cahier des charges des expérimentations relatives aux modalités de tarification des services d'aide et d'accompagnement à domicile et le contenu du contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens mentionné au 1° du I de l'article 150 de la loi du 28 décembre 2011 de finances pour 2012 – paragraphe 4.1)
- En 2021, mise en place du cahier de transmission dématérialisé « DOME » (fournisseur Arche-MC2).

Nous souhaitons vous apporter un accompagnement dans le respect de votre intimité ainsi que la mise à disposition de prestations adaptées.

L'ensemble du personnel est à votre service et nous souhaitons que notre intervention se déroule dans les meilleures conditions.

Nous vous remercions pour la confiance que vous nous accordez.

Nous espérons que ce livret vous sera utile et vous apportera une bonne connaissance de nos services.

En vous souhaitant une bonne lecture.

Emmanuel CHRISNACH Directeur SAAD Armor 2AD.

PLAN D'ACCES.

Siege : 46 ZI du kerbiquet 22140 CAVAN
Adresse postale : 46 ZI du Kerbiquet 22140 CAVAN.



(En sortie de la D 767 à la zone artisanale du Kerbiquet – Bâtiment bleu LTC-Bureau A7)

Le bureau est ouvert du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 18h.

Nous vous recevons au bureau le matin et l'après-midi sur rendez-vous.

L'accès est adapté pour les personnes en situation de handicap.

Service d'astreinte : 06 38 43 20 54 ou 06 43 84 91 09

PLAN DU TERRITOIRE.

Le public

Nous intervenons auprès :

- De personnes majeures en situation de dépendance
- De personnes âgées dépendantes
- De Personnes handicapées
- De Personnes en retour d'hospitalisation

Notre zone d'intervention



1. PRESENTATION DU SERVICE.

1.1 Le service administratif du SAAD.

Il comprend :

- ❖ Le Directeur
- ❖ L'adjointe de direction et responsable du planning
- ❖ Un référent qualité
- ❖ La secrétaire

Le directeur supervise, anime, gère et coordonne l'équipe administrative.
Il veille à la mise en œuvre de la démarche Qualité auprès des équipes et des bénéficiaires. Il travaille en partenariat avec les divers partenaires sociaux et médico-sociaux du secteur.
Le directeur et l'adjointe assure la gestion financière du SAAD.
Le directeur et l'adjointe réalisent les visites chez les bénéficiaires, évaluent leurs besoins et planifient les interventions.
Le référent qualité assure la mise en œuvre et le suivi de la démarche
Qualité du service.

La secrétaire assure l'accueil téléphonique et physique (à temps partiel) des bénéficiaires et des aides à domicile. Elle réalise la facturation des bénéficiaires du SAAD et participe à la préparation des plannings des aides à domicile en partenariat avec l'adjointe de direction.

1.2 Les Aides à domicile

L'auxiliaire de vie réalise et aide à l'accomplissement des activités domestiques et administratives simples essentiellement auprès de personnes en capacité d'exercer un contrôle et un suivi de celles-ci.

L'employé(e) à domicile ou assistante de vie réalise et aide à l'accomplissement des activités domestiques et administratives simples essentiellement auprès de personnes ne pouvant plus faire en totale autonomie et /ou rencontrant des difficultés.

L'auxiliaire de vie sociale effectue un accompagnement social et apporte un soutien auprès des publics fragiles dans leur vie quotidienne. Il/elle aide à faire, stimule, accompagne, soulage, apprend à faire et/ou fait à la place d'une personne qui est dans l'incapacité de faire seule les actes ordinaires de la vie courante.

1.3 Les prises en charge

Les interventions peuvent être prises en charge partiellement ou totalement et sous certaines conditions par :

Le Conseil Départemental :

- L'allocation Personnalisée à l'autonomie (APA) pour les Personnes en perte d'autonomie,
- L'APA d'urgence, cette prestation se fait dans le cadre d'une sortie d'hôpital (rapidité d'intervention jusqu'à la notification du Conseil Départemental),

- La Prestation de Compensation du Handicap (PCH) pour les personnes présentant un handicap.

Votre Caisse de retraite :

- Temporairement et selon vos ressources.

Votre compagnie d'Assurance ou votre Mutuelle :

- Suivant les modalités de votre contrat.

Nous vous accompagnons dans la préparation du dossier de demande de prise en charge.

1.4 La facturation

Les factures vous sont adressées par le SAAD Armor 2AD.
Votre facture est transmise par mail ou par courrier postale.

Les moyens de paiement à votre disposition :

Chèque bancaire,
Virement bancaire.
(Renseignements possible auprès du comptable du SAAD)

1.5 Les déplacements (courses…)

L'aide à domicile nous transmet mensuellement (via la télégestion) les distances parcourues et les motifs de ces déplacements.

La distance autorisée pour ces déplacements est de 15 kms en périphérie de votre domicile.

1.6 La constitution du dossier

Pour toute admission au service d'aide à domicile, une évaluation des besoins est réalisée au domicile du bénéficiaire par la responsable de secteur.

Cette évaluation permet :

- de mieux connaitre la situation, l'entourage, l'environnement, les besoins et les attentes,
- de préciser les aides éventuelles,
- de définir conjointement le projet de vie.

Après acceptation des conditions d'intervention, le dossier administratif est constitué, un contrat et un devis vous seront transmis, ils seront signés par le bénéficiaire et la directrice du SAAD.

1.7 Le déroulement d'une intervention

Au début et à la fin de chaque intervention l'aide à domicile valide l'intervention avec son smartphone en le présentant sur un badge apposé sur le cahier de liaison.

Cette manipulation permet de valider le temps de travail réalisé au domicile et permet de préparer la facturation en fin de mois au temps réel passé.

1.8 Le suivi de la prise en charge

Avant toute prise en charge, le directeur ou l'adjointe rencontrent le bénéficiaire et /ou son représentant légal à son domicile. Ces personnes seront les référents au sein de la structure.

Pour permettre aux référents de suivre l'effectivité du projet de vie et de mesurer la qualité de service perçue par la personne, diverses évaluations et visites sont effectuées au cours de la prise en charge.

Des bilans de satisfaction, permettant au service de mesurer la qualité des prestations sont effectués après un mois d'intervention et une fois par an.

En fonction de l'évolution de l'état de santé et / ou de la modification des conditions de maintien à domicile, le projet de vie ainsi que la prise en charge pourront évoluer.

Afin d'assurer la continuité de la prise en charge, un protocole d'astreinte est mis en place et connu de l'ensemble des intervenants. Ce numéro d'astreinte permet aux bénéficiaires de joindre le service le week-end et les jours fériés :

ASTREINTE : 06 38 43 20 54 ou 06 43 84 91 09

1.9 La fin de la prise en charge

Les prestations peuvent être suspendues pour une durée déterminée, sous réserve d'en informer le service par courrier ou par mail 15 jours avant la date de départ. La reprise des interventions se fera conformément à la prise en charge « habituelle », sous réserve que celle-ci soit toujours valable.

En cas de situations imposées par l'urgence, de force majeure ou d'hospitalisation, l'interruption se fait sans délai prévenance. La reprise des interventions se fera conformément à la prise en charge « habituelle », sous réserve que celle-ci soit toujours valable, et si l'état de santé de la personne et / ou les conditions de son maintien à domicile n'ont pas évolué.

Si ce n'est pas le cas, la responsable de secteur effectuera une nouvelle évaluation des besoins et proposera un nouveau projet de vie.

La fin de la prise en charge fait suite à une demande de la personne, à une amélioration de l'état général de santé, à une entrée en institution, à une hospitalisation de longue durée ou à un décès du bénéficiaire.

Personne de confiance et personne qualifiée

Selon l'arrêté du Président du Conseil Général des Côtes d'Armor « *Arrêté conjoint portant désignation des personnes qualifiées pour le respect des droits des personnes prises en charge dans un établissement ou service social ou médicosocial* ».

S'il le souhaite, le bénéficiaire peut faire appel à une personne dite « de confiance ».

La famille, les aidants et représentants légaux

Les familles et les représentants légaux peuvent rencontrer les divers professionnels intervenant auprès de leur proche lors des visites à domicile ou au bureau en prenant rendez-vous. Les proches peuvent être consultés où donner leur avis sur les modes d'intervention, cependant la décision finale reste celle du bénéficiaire ou de son représentant légal en cas d'incapacité.

2. ORGANISATION DU SERVICE.

2.1. Définition du mode prestataire.

L'intervenant est salarié de la structure Armor 2AD qui propose les services.
La structure recrute, encadre et forme ses intervenants, élabore le planning des interventions, assure la continuité du service. La structure demeure le seul employeur et responsable hiérarchique du personnel administratif et intervenant.

Horaire de travail des aides à domicile :
Tous les jours entre
06h00 et 21h00.

Les absences du bénéficiaire :

Le bénéficiaire s'engage à prévenir le service au minimum 48h à l'avance en cas d'absence ou d'impossibilité de recevoir l'aide à domicile. Le service contactera lui-même les aides à domicile pour les informer.

Situation de l'état de santé du bénéficiaire :

L'aide à domicile nous informera de l'état de santé du bénéficiaire, qui justifie une modification des interventions.

Absences de l'aide à domicile :

L'aide à domicile intervenant chez vous, peut pour diverses raisons être absent(e), (*congés annuels, congés maladies, ou autres*), nous nous engageons à le(la) remplacer selon nos possibilités et sur votre demande. En conséquence, la répartition et l'horaire des interventions peuvent être modifiés.

La télégestion :

Les aides à domicile sont équipés d'un Smartphone. Grâce à un badge apposé dans votre cahier de liaison, les horaires de départ et de fin d'intervention seront enregistrés en utilisant cet équipement. Celui-ci permet à l'équipe administrative d'enregistrer en temps réel les interventions effectuées à votre domicile.

Le cahier de liaison :

Les aides à domicile y portent des annotations, ce qui permet en cas de remplacement d'avoir toutes les informations relatives à la personne.
Le cahier de liaison mis à disposition de tous les bénéficiaires permet à l'aide à domicile de prendre connaissance des interventions de personnels qualifiés extérieurs (médecins, infirmiers, pédicures, kiné) qui y portent mention de leurs remarques éventuelles.

Le planning :

En tenant compte au maximum de vos souhaits, en ce qui concerne les horaires et les jours d'intervention, un planning hebdomadaire vous est transmis.

2.2. Le rôle des aides à domicile.

Le rôle de l'aide à domicile est de vous apporter un soutien qui contribuera à votre bien-être et vous permettra de continuer à vivre chez vous.

Pour cela, il/elle assure un travail comprenant une dimension psychologique en vous aidant à maintenir des liens sociaux, une dimension physique en vous aidant à accomplir les actes de la vie courante et une dimension matérielle en vous aidant à réaliser les tâches ménagères.

Notre personnel est sensibilisé à l'importance d'instaurer un dialogue avec les personnes aidées.

L'aide à domicile intervient donc dans l'accomplissement de nombreuses activités, dans le respect de certaines limites qui lui sont imposées par le service.

Notre personnel est également sensibilisé, de manière récurrente ; à la bienveillance et la prévention à la maltraitance.

Que pouvez-vous demander à l'aide à domicile ?

- la préparation des repas, l'aide à la prise des repas, le suivi des dates de fraîcheur des aliments et des conserves,
- l'aide à la marche,
- la stimulation cognitive,
- assurer le lien social,
- l'aide au lever et au coucher,
- l'aide à la toilette et à des soins d'hygiène ne relevant pas des soins infirmiers, de l'aide-soignant ou du pédicure,
- effectuer les travaux habituels de ménage : entretien des sols, réfection du lit, entretien du réfrigérateur, vitres, placards, aérer l'habitation…,
- effectuer une fois par an, le ménage des pièces que vous n'occupez pas,
- rentrer du bois de chauffage,
- les courses et les démarches administratives simples,
- l'accompagnement véhiculé pour des rendez-vous, courses alimentaires ou des promenades.

Ce que l'aide à domicile ne doit pas faire

- peindre, tapisser, ou effectuer des travaux relevant d'autres corps professionnels
- lessiver les plafonds et les murs,
- déplacer des meubles ou de gros appareils électroménagers,
- ramoner les cheminées et les tuyaux,
- fendre du bois,
- transporter des produits lourds en grande quantité,
- laver les draps à la main,
- emmener et laver du linge à son domicile,
- jardiner, bécher,

- **accomplir des actes médicaux ou paramédicaux (soins d'escarres, couper les ongles…),**
- effectuer des tâches qui ne vous concernent pas directement (repassage du linge des enfants…),
- avancer de l'argent (pour les courses),

P.S. : Voir le règlement, les obligations à respecter par les auxiliaires de vie en annexe.

Quelques remarques

Pour effectuer l'entretien du logement

Un équipement de ménage est mis à disposition par la famille ou les proches aidants pour assurer l'entretien des sols. C'est un matériel simple et courant, comprenant un seau, un balai et une serpillière qui sera déposée chez vous et nous devrons en assurer l'entretien.

Vous devez prévoir les produits d'entretien en quantité suffisante pour laver les sols, les vitres, la vaisselle et du petit matériel en bon état de fonctionnement
15 doit être mis à la disposition des aides à domicile (marchepied, balai, pelle, balayette, balais brosse, serpillière, seau, aspirateur, éponges…).

Et également avoir du matériel ménager tel que fer à repasser, table à repasser, machine à laver, sèche-linge, aspirateur, gazinière, four, four microonde...), ils doivent être en bon état de fonctionnement afin de prévenir tout accident.
Quelques conseils sur l'usage des produits ménagers
Les produits ménagers doivent être stockés dans de bonnes conditions (loin des sources de chaleur et dans des endroits ventilés).

Les étiquettes des produits doivent être lisibles afin de pouvoir suivre toutes les consignes d'utilisations.

Les produits ne doivent pas être transvasés dans un autre récipient, surtout alimentaire.

Ne pas mélanger plusieurs produits à la fois (risque de réactions chimiques dangereuses, les mélanges ne sont pas plus efficaces).
Pour information : les symboles ci-dessus figurent sur les emballages des produits et donnent une indication concernant la dangerosité à laquelle les utilisateurs sont exposés :

ça  **tue**

ça  **empoisonne**

ça  **ronge**

ça  **pique**

ça  **flambe**

ça  **fait flamber**

ça  **explose**

ça  **nuit à l'environnement**

Pour effectuer l'aide à l'hygiène corporelle

Vous devez avoir une bassine réservée à cet usage, des gants et des serviettes de toilette en éponge propres et renouvelés régulièrement, du savon, du shampooing, un rasoir (homme), une brosse et un peigne, des vêtements et de la lingerie propres et renouvelés fréquemment.

De plus, si l'état de santé du bénéficiaire nécessite un équipement précis, ce dernier s'engage à mettre à la disposition des intervenants le matériel médical adapté, tels que lit médicalisé électrique, lève malade, chaise percée, déambulateur etc…, ainsi que des alaises et des changes en quantité suffisante.

Pour effectuer la préparation et l'aide à la prise des repas

Avoir des aliments frais et/ou non périssables en quantité suffisante pour confectionner des repas variés et équilibrés, et renouvelés régulièrement.
De plus, le bénéficiaire doit mettre à la disposition des intervenants des ustensiles de cuisine et un équipement électroménager en bon état.

Règles générales

- l'aide à domicile ne doit pas intervenir pour entretenir votre maison quand vous n'êtes pas à votre domicile,
- en cas d'hospitalisation, les aides à domicile ne pourront pas intervenir à votre domicile, accepter les clés de votre logement, ni de l'argent que vous avez éventuellement chez vous,
- l'aide à domicile ne doit absolument pas recevoir d'argent de votre part, ni accepter toute donation, dépôt de fonds, bijoux ou valeurs et vous ne devez pas lui signer de procuration,
- les courses doivent être effectuées dans les commerces les plus proches de votre domicile. Le temps passé pour les courses et démarches administratives est compris dans le temps de travail de l'aide à domicile.

3. CHARTE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE AIDEE.

Cette charte vise 12 droits à la personne aidée et/ou accompagnée. Elle vise notamment à prévenir tout risque de maltraitance conformément aux articles L311-3 à L311-12 du CASF (Code de L'Action Sociale et des Familles).

Article 1 : Principe de non-discrimination

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination en raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement social et médico-social.

Article 2 : Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté

La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

Article 3 : Droit à l'information

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandé ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations de bénéficiaires œuvrant dans le même domaine.
La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la Loi ou la Réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socioéducative.

Article 4 : Principe de libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou de mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

1. La personne dispose du libre choix, entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service d'aide à domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge.
2. Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions de la prise en charge et en veillant à sa compréhension.

3. Le Droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement.

Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médicosociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique.

Le bénéficiaire peut être accompagné de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

Article 5 : Droit à la renonciation

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation et des procédures de révision existantes en ces domaines.

Article 6 : Droit au respect des liens familiaux

La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prise en charge dont elle bénéficie et des décisions de justice.

En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin.

Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

Article 7 : Droit à la protection

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes.

Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

Article 8 : Droit à l'autonomie

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de la prise charge ou de son accompagnement sous réserves des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées.

Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objet personnels, et lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses valeurs.

Article 9 : Principe de prévention et de soutien

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Ils doivent être pris en compte dans les objectifs individuels de prise en charge ou d'accompagnement. Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que des proches ou représentants.

Article 10 : Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution, qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

Article 11 : Droit à la pratique religieuse

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement moral des établissements et services.

Article 12 : Respect de la dignité et de l'intégrité de la personne et son intimité

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti. Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.

4. CHARTE DES DROITS ET 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.

(Rédigée par la Fondation Nationale de Gérontologie (FNG) cette charte composée de 14 recommandations stipule que **respecter** et **reconnaître dans leur dignité**, leur liberté, leurs droits et leurs choix les **personnes âgées et handicapées en situation de dépendance**.)

ARTICLE 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.

ARTICLE 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.

ARTICLE 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.

ARTICLE 4 : PRESENCE ET ROLE 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.

ARTICLE 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

ARTICLE 6 : VALORISATION DE L'ACTIVITE

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

ARTICLE 7 : LIBERTE D'EXPRESSION ET LIBERTE DE CONSCIENCE

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

ARTICLE 8 : PRESERVATION DE L'AUTONOMIE

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

ARTICLE 9 : ACCES AUX SOINS ET A 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.

ARTICLE 10 : QUALIFICATION DES INTERVENANTS

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

ARTICLE 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.

ARTICLE 12 : LA RECHERCHE : UNE PRIORITE 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.

ARTICLE 13 : EXERCICE DES DROITS ET PROTECTION JURIDIQUE DE LA PERSONNE VULNERABLE

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

ARTICLE 14 : L'INFORMATION

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

5. CHARTE DE BIENTRAITANCE.

Être bientraitant en milieu collectif, c'est continuer à donner un sens à la vie en respectant la personne dans son identité.
Pour nous, au Service d'aide à domicile être bientraitant c'est :

ARTICLE I : RESPECTER LA PERSONNE AGEE

Dans sa vie privée,
Dans son intimité, sa pudeur,
Dans son espace personnel,
Dans ses goûts,
Dans ses croyances et pratiques religieuses,
Dans ses dernières volontés.

ARTICLE II : ETRE TOLERANT

Accepter les comportements liés aux diverses pathologies, ou à l'état psychologique du moment.
Reconnaître aux personnes le droit de choisir de s'alimenter ou non, de se lever ou non.

ARTICLE III : DEVELOPPER LES ECHANGES, LA COMMUNICATION, L'ECOUTE

Assurer une écoute active de façon à établir des canaux de communication permettant une bonne compréhension et ainsi dispenser un accompagnement de qualité.
Permettre à la personne aidée et/ou accompagnée de soulever des problématiques auxquelles nous avons le devoir de trouver une solution adaptée.

ARTICLE IV : RESPECTER LA DISCRETION, LA CONFIDENTIALITE

Les aides à domicile de la structure Armor 2AD sont soumis au secret et sont également tenus à une obligation de discrétion professionnelle pour tous les faits, informations ou documents dont ils ont connaissance dans le cadre de leur activité professionnelle.
De ce fait, elles/ils ne doivent en aucun cas divulguer ses informations strictement confidentielles à des tierces personnes et cela même en dehors de leur temps de travail et à défaut, même en cas de cessation d'activité.
La violation du secret professionnel constitue un délit pénal et elle est clairement mentionnée au titre de l'Article 226-13 du Code Pénal.

ARTICLE V : RESPECTER LES REGLES D'HYGIENE, DU CONFORT, DE LA SANTE

En premier lieu, dispenser des actes de la vie quotidienne de qualité,
Dispenser des prestations d'hygiène, dans des conditions de sécurité optimales préservant santé et confort.

ARTICLES VI : PRESERVER L'INDIVIDUALITE

Considérer la personne âgée comme une personne à part entière et la respecter en tant que telle,
Préserver son autonomie, mais aussi, être à l'écoute de la capacité de la personne à ressentir ce qui est bon pour elle.
Être bien traitant, c'est vivre dans un milieu qui implique de la part de tous, encadrement, médecins, intervenants, familles, un respect mutuel dans une communication faite de confiance, de tolérance et d'écoute.





6. CODE DE L'ACTION SOCIALE ET DES FAMILLES.

Dispositions du Code de l'Action Sociale et des Familles

Article L 116-1 :

L'action sociale et médico-sociale tend à promouvoir, dans un cadre interministériel, l'autonomie et la protection des personnes, la cohésion sociale, l'exercice de la citoyenneté, à prévenir les exclusions et à en corriger les effets.

Elle repose sur une évaluation continue des besoins et des attentes des membres de tous les groupes sociaux, en particulier des personnes handicapées et des personnes âgées, des personnes et des familles vulnérables, en situation de précarité ou de pauvreté et sur la mise à leur disposition de prestations en espèces ou en nature.

Elle est mise en œuvre par l'Etat, les collectivités territoriales et leurs établissements publics, les organismes de sécurité sociale, les associations ainsi que par les institutions sociales et médico-sociales au sens de l'article L311-1.

Article L 116-2 :

L'action sociale et médico-social est conduite dans le respect de l'égale dignité de tous les êtres humains avec l'objectif de répondre de façon adaptée aux besoins de chacun d'entre eux et en leur garantissant un accès équitable sur l'ensemble du territoire.

Article L 311-3 :

L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne prise en charge par des établissements et services sociaux et médico-sociaux.
Dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, lui sont assurés :

Le respect de sa dignité, de son intégrité de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité

Sous réserve des pouvoirs reconnus à l'autorité judiciaire et des nécessités liées à la protection des mineurs en dangers, le libre choix entre les prestations adapté qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre d'une admission au sein d'un établissement spécialisé.

Une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant son développement, son autonomie et son insertion adapté à son âge et à ses besoins, respectant son consentement éclairé qui doit systématiquement être recherché lorsque la personne est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision.

A défaut le consentement de son représentant légal doit être recherché.
La confidentialité des informations la concernant.
L'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires.

Une information sur ses droits fondamentaux et les protections particulières légales et contractuelles dont elle bénéfice, ainsi que sur les voies de recours à sa disposition.
La participation directe ou avec l'aide de son représentant légal à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne.

7. LISTES DES PERSONNES QUALIFIEES.

Qui sont les Personnes Qualifiées ?

Les personnes qualifiées sont des personnes bénévoles, désignées par arrêté conjoint du Préfet du Département, de l'Agence Régionale de Santé (ARS) et du Département.

Elles ont pour missions d'informer et d'aider les usagers d'Établissements et de Services Sociaux et Médico-sociaux (ESSMS) à faire valoir les 7 droits et libertés fondamentales listées à l'article L.311-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles.

Elles assurent un rôle de médiation entre l'usager et l'établissement ou le service afin de rétablir un dialogue et trouver des solutions aux conflits qui peuvent les opposer. Il arrive qu'elles soient amenées à signaler aux autorités compétentes les difficultés de l'ESSMS ou des situations de maltraitance suspectées ou avérées.

Elles participent ainsi au repérage des manquements aux droits des populations fragiles, à la lutte contre la maltraitance et à l'amélioration de la qualité des ESSMS.

Attention :
Les personnes qualifiées n'exercent pas une mission de contrôle ni d'évaluation des ESSMS.
Elles ne sont pas compétentes pour trouver une place dans un ESSMS, apporter une réponse concernant les tarifs, l'hygiène, l'organisation des dispositifs.
Elles ne se substituent pas à un avocat, au défenseur des droits, au représentant légal et ne peuvent entreprendre des démarches juridictionnelles à l'égard de l'usager.

Comment interviennent les Personnes Qualifiées ?

Elles interviennent sur demande de l'usager ou de son représentant légal : elles ne peuvent s'autosaisir.
Elles interviennent au sein des établissements et services sociaux et médicosociaux définis à l'article L312-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles notamment dans les secteurs de l'enfance, du handicap, des personnes âgées et des personnes confrontées à des difficultés spécifiques.

Quels sont les droits à faire valoir ?

Les Personnes Qualifiées peuvent intervenir sur les axes suivants :

 respect de la dignité, de l'intégrité, de la vie privée, de l'intimité et de la sécurité de la personne
 libre choix des prestations proposées
 individualisation de la prise en charge ou de l'accompagnement de la personne, favorisant son développement, son autonomie et son insertion et respectant son consentement éclairé
 confidentialité des données la concernant
 accès à toute information relative à sa prise en charge
 information sur ses droits fondamentaux et ses droits de recours
 participation à la conception et à la mise en œuvre de son projet d'accompagnement

Quelles sont les modalités d'intervention ?

Le demandeur est libre de choisir la Personne Qualifiée de son choix sur la liste.

La Personne Qualifiée joue principalement un rôle de médiation entre l'usager demandeur et l'établissement ou le service soit par contact téléphonique, entretien ou rencontre sur site.

Dès la fin de son intervention, la Personne Qualifiée informe le demandeur des suites données à sa demande.

Elle rend compte de ses constats et démarches à l'autorité chargée du contrôle de l'établissement concerné et en tant que de besoin, à l'autorité judiciaire.

Elle peut également informer l'organisme gestionnaire.



Contacts

Infos sociales - Département des Côtes d'Armor

Conseil départemental - 9 place du Général de Gaulle - CS 42371 - 22023 SAINT-BRIEUC Cedex 1
Tel. : 02 96 62 61 61

8. REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT.

Le présent règlement a pour objet de préciser l'application de la règlementation en matière de conditions de fonctionnement du service d'aide et d'accompagnement à domicile Armor 2AD, des règles d'hygiène et de sécurité, de la discipline générale, nécessaires au bon déroulement des prestations de la personne aidée.

I – OBJET DU REGLEMENT

Article 1 :

Ce règlement est élaboré pour un an, il sera de nouveau évalué au bout d'une année, et révisé au bout de 5 ans.

Article 2 : Publication du règlement

Il sera transmis aux bénéficiaires du SAAD, à leurs familles, et aux personnes handicapées.
Un exemplaire sera également remis au personnel du service d'aide à domicile.

Article 3 : Le partenariat

Le service d'aide à domicile travaille en partenariat avec les professionnels avec lesquels il coordonne les interventions, tels que les maisons séniores, les SSIAD, l'HAD, le réseau hospitalier, le CCAS, les assistantes sociales, les mandataires judiciaires à la protection des majeurs, les infirmiers et les médecins généralistes et spécialistes.

Article 4 : L'accueil du public

Le public est accueilli au bureau du SAAD situé au 46 ZI du KERBIQUET à 22140 CAVAN

Notre siège social est situé cette même adresse.

L'accueil est assuré du lundi au vendredi de 09H00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00. 06 38 43 20 54 ou 06 43 84 91 09 (astreinte)

II - LES PRESTATIONS

Le service d'aide à domicile

Nous proposons les activités suivantes :

- L'accompagnement et l'aide dans les activités domestiques,
- L'accompagnement et l'aide dans les gestes de la vie quotidienne,
- L'accompagnement et l'aide dans les activités de la vie sociale et relationnelle à domicile.

Ces prestations sont détaillées plus précisément dans le contrat individuel de prestation de service.

Les limites de la prestation

De façon générale, l'intervenant à domicile ne peut effectuer les travaux qui ne relèvent pas de sa fonction.

Plus précisément, pour les prestations d'aide à la personne et/ou d'entretien du cadre de vie, les intervenants à domicile ne peuvent réaliser les travaux suivants (liste non exhaustive) :

- Effectuer des soins infirmiers ou de pédicure,
- Donner un médicament au bénéficiaire ou à son conjoint sans accord médical écrit,
- Réaliser des travaux ménagers pour les autres membres de la famille sauf pour le conjoint,
- S'occuper des animaux domestiques, sauf en cas particuliers d'hospitalisation
- survie de l'animal,
- Effectuer le nettoyage des pièces inoccupées et/ou secondaires ainsi que des dépendances,

Le bénéficiaire est invité à se rapprocher de son référent administratif, afin d'être mis en relation avec d'autres services correspondant à son besoin.

Le financement

Certaines prestations d'aide à domicile peuvent bénéficier d'une prise en charge financière de la part d'un organisme partenaire (ex : Conseil Général, Caisse de retraite, mutuelle, etc.…).

Le référent administratif aidera le bénéficiaire à compléter le dossier de financement auquel il pourrait prétendre et en effectuera le suivi.

III - LE PERSONNEL DU SERVICE D'AIDE A DOMICILE

Pour les prestations d'aide à la personne et/ou d'entretien du cadre de vie
Le personnel administratif et d'encadrement

Le Directeur supervise anime, gère et coordonne une équipe administrative.
Il veille à la mise en œuvre de la démarche Qualité auprès des équipes et des usagers.
La Direction assure la gestion financière du SAAD.

L'adjointe de Direction réalise les visites chez les bénéficiaires, évalue leurs besoins, et planifie les interventions.

Le Référent Qualité assure la mise en œuvre et le suivi de la démarche Qualité du service.

La secrétaire assure l'accueil téléphonique et physique des usagers et des aides à domicile. Elle réalise la facturation des bénéficiaires du SAD et participe à la préparation des plannings des aides à domicile en partenariat avec l'adjointe de Direction.

Les aides à domicile

L'aide-ménagère réalise et aide à l'accomplissement des activités domestiques.

L'employé(e) à domicile ou assistante de vie aux familles réalise et aide à l'accomplissement des activités domestiques et administratives simples essentiellement auprès de personnes ne pouvant plus faire en totale autonomie et/ou rencontrant des difficultés passagères. Il assiste et soulage les personnes qui ne peuvent faire seules les actes ordinaires d'une vie quotidienne.

L'auxiliaire de vie sociale effectue un accompagnement social et apporte un soutien auprès des publics fragiles dans leur vie quotidienne. Il aide à faire, stimule, accompagne, soulage, apprend à faire et/ou fait à la place d'une personne qui est dans l'incapacité de faire seule les actes ordinaires de la vie courante.

IV - LES MODALITES DE FONCTIONNEMENT DU SERVICE

Le service d'aide à domicile s'engage à respecter les horaires d'ouverture des bureaux et à offrir un accueil physique et téléphonique. En dehors de ces horaires, une astreinte est mise en place pour les bénéficiaires afin qu'ils puissent nous contacter.

La prise en charge

Pour les prestations d'aide à la personne et/ou d'entretien du cadre de vie :

Avant toute prise en charge, le service effectue une visite au domicile du bénéficiaire.

Cette visite est réalisée par le Directeur et/ou l'adjointe de Direction qui seront les référents administratifs du bénéficiaire.

La Direction recueille les attentes et besoins du bénéficiaire.

En fonction de ces éléments, elle élaborera conjointement avec le bénéficiaire, un projet de vie.

En fonction de celui-ci, elle présente les différents services possibles et les éventuelles prises en charge financières auxquelles il peut prétendre.

Elle remet également la documentation relative à l'organisation du service.

Après avoir pris connaissance des modalités de fonctionnement du service et en avoir accepté les conditions, le bénéficiaire signent un devis estimatif correspondant aux futures prestations mises en œuvre, comme le prévoit l'article L 121-21 du code de la consommation.

Lorsque le devis est accepté, le « *contrat individuel de prestation de service* » est formalisé.

Ce dernier définit les objectifs et la nature de la prise en charge dans le respect des principes déontologiques et éthiques, des recommandations, des bonnes pratiques professionnelles du service.

La Direction effectue également les démarches administratives correspondantes à la prise en charge par l'organisme financeur compétent, sous réserve que le bénéficiaire mette à sa disposition les informations et la documentation nécessaires à leurs réalisations.

Pour une prise en charge effectuée dans le cadre d'une urgence justifiée, la visite sera effectuée le jour de la première intervention, et se déroulera de la manière expliquée ci-dessus.

Pour une prise en charge ponctuelle (ex : accord d'un organisme mutualiste) ne présentant pas de difficultés ou de prescriptions particulières, les renseignements recueillis habituellement dans le cadre de la visite à domicile pourront l'être d'une autre manière (ex : par téléphone).

L'organisation des prestations

Chaque semaine, le bénéficiaire reçoit à son domicile le planning prévisionnel des prestations qui seront réalisées. Celui-ci détaille les jours, les horaires et le nom de l'intervenant missionné à son domicile.

Le service s'efforcera de respecter les horaires ainsi communiqués, toutefois ceux-ci ne peuvent être toujours garantis compte-tenu des conditions organisationnelles (urgence, priorité de soins, mouvement du service, trajet, conditions climatiques, etc..).

Le bénéficiaire ne peut modifier le planning des interventions sans accord préalable du référent administratif.

Dans le cadre de ses missions le service d'aide a domicile assure le traitement des urgences et la continuité de la prise en charge.

Afin de garantir cette continuité de service, pour des raisons d'organisation et de gestion, l'intervenant à domicile peut changer.

De même dans le cadre d'une prise en charge 7 jours/7, les interventions obligent le service à un roulement du personnel.

Le service attire, également l'attention du bénéficiaire sur le fait que, les interventions des dimanches et des jours fériés se limiteront principalement aux actes essentiels de la vie, à savoir :

- Aider à la prise de repas dans le respect des règles de diététique et des régimes alimentaires dès lors que l'intervenant en ait été informé,
- Aider aux transferts,
- Aider à assurer l'hygiène corporelle,
- Aider à la prise des médicaments, préparés par la famille ou un(e) infirmier(e).

Cette aide doit être autorisée par le médecin prescripteur, par le biais d'un écrit.

De plus, cette autorisation doit être accompagnée d'une prescription médicale écrite précisant clairement à quel moment de la journée les médicaments doivent être pris et la posologie de chacun des médicaments.

Enfin, afin de faciliter la transmission des informations, un cahier de liaison est mis en place au domicile des bénéficiaires. Il doit se trouver dans un endroit accessible à tous et être retourné au service à la fin de la prise en charge.

Le service d'aide à domicile garantit une compétence pour l'ensemble de son personnel en assurant des périodes de formations.

Parallèlement à ces actions de formation, la structure signe occasionnellement des conventions de partenariats avec les centres de formations, c'est la raison pour laquelle le bénéficiaire pourra être sollicité pour accueillir un stagiaire en même temps que l'intervenant à domicile missionné par le service.

Les absences

Dès que le service a connaissance d'une absence prévisible ou non (ex : congé payé, maladie ou accident du salarié, grève…), de l'intervenant à domicile « habituel », il vous proposera un remplaçant et/ou recherchera avec vous les moyens de pallier cette absence.

Si le bénéficiaire refuse l'intervenant à domicile qui lui est proposé pour effectuer le remplacement, il est invité à le faire savoir par courrier auprès de la Direction du service en précisant le motif du refus de remplacement.

De même, dans le cadre du remplacement, les horaires d'interventions pourront être légèrement modifiés en fonction des possibilités du service.

Suspension – Annulation – Reprise des prestations - Retard et/ou absence de l'intervenant à domicile

Tout évènement indépendant de notre volonté et ayant pour conséquence un dysfonctionnement des services tels que notamment grève du personnel, panne/accident du véhicule, est défini dans le présent document comme un cas de force majeure.

La survenance d'un tel évènement a pour effet de suspendre toutes les obligations incombant au service.

De même, tout retard et/ou absence prévisible ou non de l'intervenant à domicile sera signalé au bénéficiaire dans les plus brefs délais, dès que le service en aura eu connaissance.

Selon les disponibilités de chacun, le bénéficiaire pourra accepter que la prestation proposée soit retardée ou effectuée plus tard dans la journée ou à une autre date.

Si aucune solution proposée ne peut convenir à l'ensemble des parties, la prestation ne donnera pas lieu à facturation et ne pourra faire l'objet d'aucun dédommagement.

Suspension et/ou annulation de la prestation du fait du bénéficiaire

Si le bénéficiaire souhaite suspendre momentanément les prestations de service, ou annuler une prestation, il doit en informer le service 48 heures avant la date.

Dans ce cas et si les conditions prévues ci-dessus sont respectées, la ou les intervenants et les facturations correspondantes à la période seront suspendues.

La reprise des interventions

La reprise des interventions se fera conformément au planning habituel de l'intervenant à domicile, si le bénéficiaire n'a aucune modification de sa situation et sous réserve que la prise en charge dont il bénéficie soit toujours valable.

Par ailleurs, si sa situation familiale ou de santé nécessite une modification du rythme et/ou du type d'intervention, nous lui demandons de prendre contact avec la responsable de secteur qui effectuera un suivi de sa situation ainsi que de ses besoins et lui proposera d'effectuer les démarches nécessaires.

La fin de la prise en charge

La fin de prise en charge fait l'objet d'une information claire, objective et précise.

Résiliation à l'initiative du bénéficiaire

Ce dernier souhaite interrompre définitivement nos prestations de services, sans que cette décision résulte d'un placement, d'un refus de financement de la part de l'organisme financeur sollicité où de tout autre situation résultant du cas de force majeure, il doit envoyer un courrier à la Direction lui indiquant la date et si possible le motif de rupture.

Résiliation à l'initiative du service

La structure se réserve le droit d'interrompre momentanément ou définitivement les prestations en cas de :

Non-paiement des prestations,

Non-respect des termes du présent document,

Non-respect des règles de sécurité,

Non-respect des compétences des intervenants à domicile,

Comportement dangereux (verbal ou physique) vis-à-vis des intervenants à domicile ou des membres du personnel du service.

Absences répétées du bénéficiaire sans que la structure en ait été informée préalablement (sauf cas de force majeure).

Cette résiliation se fera par lettre recommandée avec accusé de réception, et sera effective à compter de la date de présentation.

V - LES ENGAGEMENTS DU BENEFICIAIRE.

Les relations entre le bénéficiaire et l'ensemble du personnel du service sont basées sur la confiance, la collaboration et le respect réciproque, afin que les interventions soient réalisées dans les conditions optimales.

Aucune discrimination ne peut être tolérée à l'égard de l'ensemble du personnel du service, qu'elle soit de sexe, de race, de couleur, de culture…

Si la famille est présente, elle sera dans la mesure du possible impliquée dans la prise en charge du bénéficiaire. Le service d'aide à domicile ne peut se substituer à elle et à ses obligations propres.

Pour cela, le bénéficiaire s'engage à :

Respecter les modalités définies dans le présent règlement de fonctionnement ainsi que dans le contrat individuel,

Mettre à disposition du service les documents administratifs indispensables à sa prise en charge (ex : plan d'aide APA…),

Signaler au service toutes modifications concernant son état civil, son état de santé, et de façon générale tout élément ayant une incidence sur sa prise en charge et la poursuite des prestations,

Respecter l'organisation du service,

Respecter les horaires et les prestations initialement prévus sur le planning,

Être présent lors de l'intervention au domicile (sauf en cas d'urgence et sur demande écrite),

Respecter le champ de compétence de l'intervenant à domicile,

Entretenir des relations strictement professionnelles avec l'intervenant à domicile,

Mettre à disposition des intervenants à domicile son téléphone (fixe ou portable),

Ne pas contacter voire importuner les intervenants à domicile en dehors de leur temps de travail,

Rembourser les frais kilométriques liés aux déplacements effectués réalisés dans le cadre de la prestation,

Garantir aux intervenants à domicile leur propre sécurité (ex : attacher ou en fermer les animaux domestiques pendant les prestations, etc.),

Garantir aux intervenants à domicile le respect des règles d'hygiène et de sécurité dans le cadre de leur intervention,

Conserver son argent, ses bijoux et/ou ses valeurs dans un endroit inconnu de l'intervenant à domicile,

Ne pas demander à l'intervenant à domicile de retirer de l'argent, ne pas lui confier sa carte bancaire et/ou de chèque « en blanc », ne pas lui prêter de l'argent, ne pas lui faire des dons, de legs, et/ou de gratifications,

Ne pas confier une clé du domicile, installer une boite à clef et transmettre le code au service et au personnel d'intervention, toutefois, si le bénéficiaire souhaite donner une clé de son domicile, une décharge de responsabilité pour perte et/ou vol lui sera demandée (une procédure spécifique est mise en place),

Précisions sur le matériel de base à fournir pour que les prestations soient réalisées dans de bonnes conditions (liste non exhaustive).

Pour les prestations d'aide à la personne et/ou d'entretien du cadre de vie

L'intervenant doit disposer :

Pour effectuer l'aide à l'hygiène corporelle

D'une bassine réservée à cet usage, des gants et des serviettes de toilette en éponge propres et renouvelés régulièrement, du savon, du shampooing, un rasoir (hommes), une brosse et un peigne, des vêtements et de la lingerie propres et renouvelés fréquemment.

De plus, si l'état de santé du bénéficiaire nécessite un équipement précis, ce dernier s'engage à mettre à la disposition des intervenants le matériel médical adapté, tels que : un lit médicalisé électrique, une lève malade, une chaise percée, un déambulateur, etc…, ainsi que des alèzes et des changes en quantité suffisante.

Pour effectuer la préparation et l'aide à la prise des repas

Des aliments frais et/ou non périssables en quantité suffisante pour confectionner des repas variés et équilibrés, et renouvelés régulièrement.

De plus, le bénéficiaire doit mettre à la disposition des intervenants des ustensiles de cuisine et un équipement électroménager en bon état.

Pour effectuer l'entretien du logement

Un balai, une serpillière, plusieurs éponges, du produit à vaisselle, et d'entretien, des seaux, des torchons à vaisselle, du linge de maison propre, du linge de lit propre, un fer à repasser répondant aux normes de sécurité, un escabeau en bon état.

Les aides à domicile ont un équipement de ménage, seau avec presse et balai ergonomique qu'elles emportent au domicile.

Ce matériel est mis à leur disposition par le service afin d'améliorer leur confort physique.

VI - LA GARANTIE DES DROITS ET LIBERTES INDIVIDUELS DES BENEFICIAIRES DU SERVICE.

Conformément à l'article L 311-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles, l'exercice des droits et libertés individuels n'est garanti à toute personne prise en charge, dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

Toute personne a droit :

Au respect de la dignité, de l'intégrité, de la vie privée, de l'intimité et de la sécurité,

Au libre choix des prestations qui lui sont proposées, après évaluation des besoins,

A une prise en charge et à un accompagnement individualisé de qualité, favorisant son développement, son autonomie ainsi que son insertion. Ceci se fera en fonction de l'âge et des besoins et en accord avec la personne si celle-ci est en capacité d'exprimer sa volonté et de participer à la décision ou à défaut avec le consentement de son représentant légal.

La structure s'engage à respecter les droits du bénéficiaire sous réserve de conditions acceptables permettant l'intervention du service d'aide à domicile.
Le service respecte la confidentialité des informations dont il dispose.

Cependant certaines d'entre elles pourront être échangées entre les professionnels de santé et intervenants à domicile dans l'intérêt du bénéficiaire en respectant le secret professionnel.

Le bénéficiaire peut demander communication et rectification de toute information le concernant qui figurerait sur un fichier interne à la structure. Pour cela, il doit en faire la demande auprès de la Directrice. Les litiges sont traités par la Direction du service.

Pour vous aider à faire valoir vos droits, vous pouvez faire appel à une «personne qualifiée » (ses fonctions s'apparentent à celle d'un médiateur) que vous choisissez librement sur une liste arrêtée conjointement par le Président du Conseil Général et le préfet du département, annexe du livret d'accueil.

VII - LA PREVENTION DE LA MALTRAITANCE ET DES PROBLEMES DE VIOLENCE.

Les intervenants à domicile doivent intervenir dans le respect de la personne, de sa singularité, de ses pathologies, de ses besoins et de ses attentes.

La maltraitance est définie comme étant « Tout acte ou omission qui a pour effet de porter gravement atteinte ou non, que ce soit volontaire ou involontaire, s'il porte atteinte à la vie, à l'intégrité corporelle ou psychique ou à la liberté d'une autre personne, ou compromet gravement le développement de sa personnalité et/ou nuit gravement à sa sécurité financière.

Tout acte de violence :

− ***Physique*** (coups, gifles, brûlures, contusions, ligotage, soins brusques sans information ou préparation, non satisfaction des besoins physiologiques, violences sexuelle, meurtre (dont euthanasie…),
− ***Psychiques ou morales*** (langage irrespectueux ou dévalorisant, absence de considération, chantage, abus d'autorité, comportements d'infantilisation, non-respect de l'intimité…),
− ***Psychologique*** (insultes, menace de rejet…),
− ***Matérielle et Financière*** (vol, extorsion de fonds, signature forcée, héritage anticipé, escroqueries diverses…),
− ***Médicamenteuses ou Médicales*** (abus de médicaments, privation de médicament nécessaires, manque de soins de base, non information, non prise en compte de la douleur…),
− ***Civique, Privation ou violation de droits*** (privation des droits élémentaires du citoyen…),
− ***Négligences actives*** (toutes formes de sévices, abus, abandon, manquement pratiqué avec la conscience de nuire, privation des aides indispensables à la vie quotidienne…),
− ***Négligences passives*** (négligences relevant de l'ignorance, de l'inattention, de l'oubli, abandon…).

Tous ces actes de violences exercé sur un bénéficiaire, qu'il soit le fait d'un membre du service ou d'un proche du bénéficiaire, est passible de condamnations pénales.

La non-assistance à personne en danger et/ou la non dénonciation d'actes de maltraitance, sont punissables.

Il est rappelé que les intervenants à domicile sont tenus de dénoncer s'ils ont connaissance de cas de maltraitance.

En cas de maltraitance par des proches concernant des personnes adultes vulnérables prises en charge, les intervenants ou les responsables du service venant à connaitre de telles situations sont amenés à saisir les autorités publiques, dans le cadre de la législation existante.

Le service s'engage à soutenir ces démarches, quand elles sont justifiées, à ne pas prendre de sanction envers le personnel concerné et à l'accompagner.

Les professionnelles, doivent agir conformément aux bonnes pratiques :
− Garantir une prise en charge conforme aux bonnes pratiques,
− Adopter une attitude professionnelle d'écoute et de discrétion,
− Garantir au bénéficiaire d'être co-acteur de son projet de vie,
− Respecter l'intégrité physique et psychique, la dignité et l'intimité du bénéficiaire,
− Evaluer et prendre en compte la satisfaction des bénéficiaires.

Si des faits de maltraitance ou violence sont constatés, ceux-ci doivent être signalés à la direction. Ils sont susceptibles de faire l'objet d'une fiche de signalement destiné au service social dont dépend la personne soignée ainsi qu'à son médecin traitant.

Le service peut être amenée à mettre en œuvre un signalement auprès du Procureur de la République du Tribunal de Grande Instance.

VIII - LA QUALITE DU SERVICE.

Le service d'aide à domicile déroule une « *démarche qualité* » afin d'assurer une qualité de service identique à l'ensemble des bénéficiaires.

Cette démarche se traduit par :

L'évaluation de la qualité du service perçue par le bénéficiaire

Cette évaluation est recueillie par le biais de questionnaires de satisfaction : dont un annuel qui permet d'analyser la satisfaction du bénéficiaire sur l'ensemble de la prestation et de l'accueil.

La remontée d'information

De façon périodique, ce thème est abordé lors d'une réunion, tel que : les réunions autour du bénéficiaire animées par la Responsable de secteur et la Direction en présence des intervenants à domicile, les réunions de service avec les membres du personnel administratif et les groupes de travail avec le Référent Qualité.

Par ailleurs, une fiche progrès est à disposition de l'ensemble du personnel du service d'aide à domicile.

Une attention portée à l'expression du bénéficiaire

Le service a mis en place un système d'enregistrement des contacts, afin d'assurer la traçabilité des échanges.

Une attention particulière est apportée par le service aux réclamations écrites et orales formulées par les bénéficiaires ou leur entourage ainsi qu'aux éventuels conflits pouvant en découler.

Des procédures d'enregistrement et de traitement des réclamations ont été mises en place.

L'analyse globale des réclamations et des conflits est réalisée par la Référente Qualité.

La mise en place d'actions d'amélioration

Les dysfonctionnements détectés à partir du traitement des réclamations, de la gestion des conflits, des questionnaires de satisfaction, et de remontées d'information, sont enregistrés, analysés et donnent lieu aux actions correctives appropriées dans les plus brefs délais.

Autre précision

Ce règlement de fonctionnement sera révisé tous les 5 ans sauf autre nécessité.



9. NOS TARIFS.

NOS TARIFS TTC 2023.

Actes	Tarifs HT/ Heures	TVA Appliquée	TARIFS TTC / Heures
Aide à la toilette	27.40 €	5.5 %	29 €
Assistance à la personne	27.40 €	5.5 %	29 €
Ménage	26.10 €	10 %	29 €
Accompagnement véhiculé	27.40 €	5.5 %	29 €
Kilomètres refacturés	1 €		1 €
Prestations Dimanches et Jours fériés	30.145 €	5.5 %	31.90 €

Majoration du tarif de 100 % les 25 décembre et 1er mai.

Majoration du tarif de 10 % les nuits de 21 heures à 6 heures du matin.

DEDUCTIONS FISCALES

Le service d'aide à domicile vous permet de bénéficier, sous conditions, d'une réduction ou d'un crédit d'impôts à hauteur de 50 % sur le montant des factures acquittées dans la limite des plafonds fixés par l'article 199 SEXDECIES du Code Général des Impôts en vigueur.

Notes personnelles :