



Action Gérontologique Arédienne

Association type loi 1901

SAAD

Service d'Aide et d'Accompagnement   Domicile

16 avenue du Général de Gaulle – 87500 Saint Yrieix

05.55.75.30.21

LIVRET D'ACCUEIL

Service Prestataire

AUTORISATION DELIVREE Par LE CONSEIL DEPARTEMENTAL 87

le.....

Né.....



A. Présentation de l'Action Gérontologique Arédiennaise

1. L'historique de l'association

L'Action Gérontologique arédiennaise œuvre pour le maintien à domicile des personnes, âgées de plus de 60 ans.

- 1982 : création du service de soins. Il est entièrement placé sous la tutelle de l'Agence Régionale de Santé avec un budget propre et imposé par l'ARS
- 1987 : création du service des repas à domicile
- 1995 : création du service mandataire d'employé(e)s de maison et de garde malade
- 1998 : création du réseau gérontologique
- 2012 : création de l'ESA (Equipe Spécialisée Alzheimer)

2. Les valeurs défendues par l'association

Les valeurs de l'AGA sont d'apporter aux usagers un soutien moral et une chaleur relationnelle, de garantir le respect de leur dignité et leur libre choix, de recréer un tissu social auprès des personnes isolées, de garantir une qualité de soins et d'accompagnement.

3. Les locaux

L'association accueille les personnes dans des locaux de plain-pied, accessibles aux personnes en situation de handicap au 16, avenue du Général de Gaulle – 87500 Saint Yrieix.

Ces locaux possèdent 2 entrées, une située côté rue, de plain-pied qui dessert les bureaux du service mandataire, du service prestataire, de l'ESA et du SSIAD.

La deuxième entrée est située côté parking, également de plain-pied, elle dessert le bureau du service des repas et de la secrétaire-comptable.

Ce local est loué à la Communauté de Communes.

Téléphone : 05 55 08 20 31

Mail : saad@aga-styrieix.fr

4. Les horaires d'ouverture des bureaux

L'accueil téléphonique est assuré du lundi au jeudi, de 09h00 à 17h00, le vendredi de 09h00 à 16h30.

L'accueil physique est assuré du lundi au jeudi, de 09h00 à 17h00, le vendredi de 09h00 à 16h30.

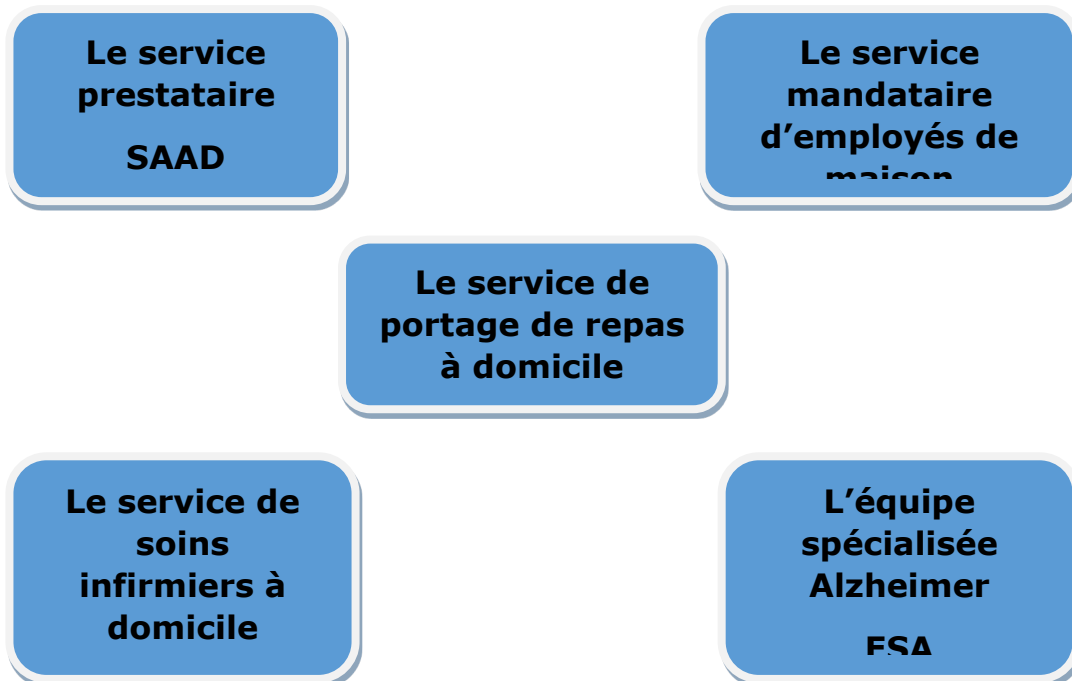
En dehors de ces horaires d'ouverture,

- un répondeur-enregistreur au 05 55 08 20 31
- un numéro de téléphone d'astreinte est indiqué par message du répondeur-enregistreur.

5. Les Prestations (article D.7231-1 code du travail)

- Assistance dans les actes quotidiens de la vie ou aide à l'insertion sociale des personnes âgées et des personnes handicapées ou atteintes de pathologies chroniques (incluant garde malade sauf soins) ;
- Prestation de conduite du véhicule personnel des personnes âgées, des personnes handicapées ou atteintes de pathologies chroniques du domicile au travail, sur le lieu de vacances, pour les démarches administratives ;
- Accompagnement des personnes âgées ou handicapées en dehors de leur domicile (promenade, actes de la vie courante, transport) ;
- Assistance aux personnes (hors P.A / P.H et familles fragilisées) qui ont besoin temporairement d'une aide personnelle à leur domicile, à l'exclusion des soins relevant d'actes médicaux ;
- Accompagnement aux personnes (hors P.A / P.H et familles fragilisées) dans leurs déplacements en dehors de leur domicile (promenades, aide à la mobilité et au transport, actes de la vie courante) ;
- Prestation de conduite du véhicule personnel des personnes (hors P.A / P.H et familles fragilisées) du domicile au travail, sur le lieu de vacances, pour les démarches administratives.

6. Les services proposés par l'Action Gériatrique Arédiennaise





7. Administration et fonctionnement

L'Action Gérontologique Arédienne est gérée par un bureau composé de la manière suivante:

- Présidente : Mme Monique PLAZZI

- Vice-Présidents : Mr Philippe SUDRAT, maire de Coussac-Bonneval
Mr François BOISSERIE, maire de Glandon
Mme Annick HUCHET, maire du Chalard
Mr Pierre MILLET- LACOMBE, maire de Ladignac-Le-Long
Mr Pierre ROUX, maire de La Meyze
Mr Jean Claude FRACHET , maire de La Roche

L'Abeille

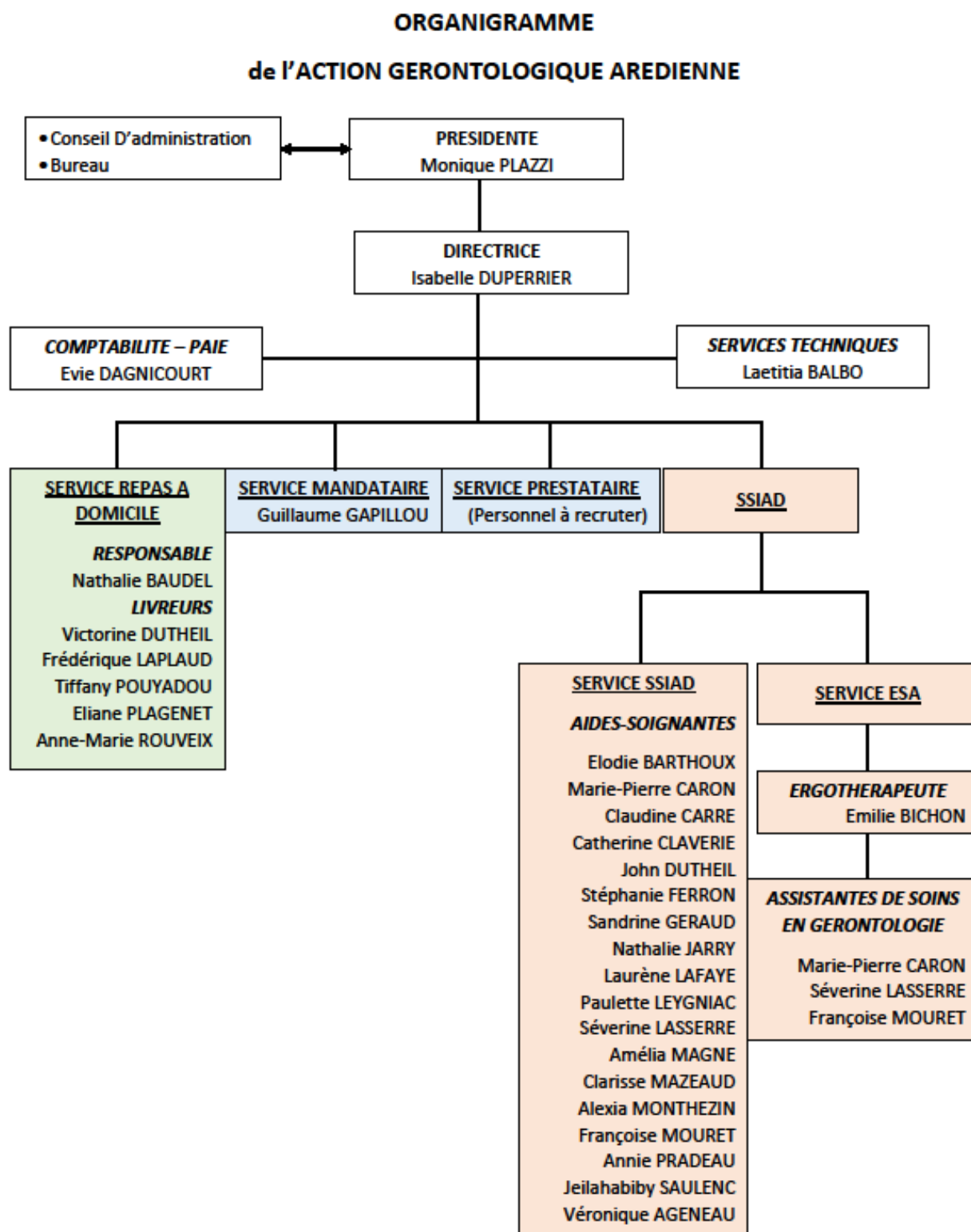
- Secrétaire : Mme Lucienne DUBOIS, représentante de Glandon
Secrétaire adjointe : Mme Isabelle BONNIN, représentante de Saint-Yrieix

- Trésorier : Mme Annie ARNAUD, représentante de Saint- Yrieix
Trésorière adjointe : Mme Arlette LAFONT, représentante de Saint-Yrieix

Le bureau est aidé par un Conseil d'Administration composé de 25 membres. Une assemblée générale a lieu chaque année.

Organigramme de L'AGA

8. NOS PARTENAIRES





Le SSIAD et l'ESA
Le Conseil Départemental
L'ARS
La PTA
Les différentes Assistantes sociales
Les mairies des sept communes de notre territoire
Les professionnels médicaux et paramédicaux du territoire
Le Centre hospitalier de St Yrieix
Les référentes autonomie du CD87
Les familles
Liste non exhaustive

B. Fonctionnement du SAAD (Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile)

Le service d'aide et d'accompagnement à domicile est un service prestataire, agréé et autorisé par le Président du Conseil Départemental de la Haute-Vienne.

- Les aides à domicile intervenant en service prestataire sont salariés de l'Action Gérontologique Arédiennaise.
- Les aides à domicile interviennent sous la responsabilité de la/le responsable de secteur,
- Les bénéficiaires ne peuvent pas choisir leur intervenant.

1. Modalités de prise en charge

Toutes personnes, personnes âgées, dépendantes et/ou handicapées, accidentées du secteur de St Yrieix et des communes suivantes : Le Chalard, Ladignac le Long, Coussac Bonneval, Glandon, La Meyze, La Roche l'Abeille, peuvent faire appel à ce service (dans la limite des disponibilités du service) pour une prestation de service à leur domicile.

2. Les missions du SAAD

Les prestations d'aide et d'accompagnement sont dispensées 7 jours sur 7 au domicile du bénéficiaire ou dans les parties du logement occupées par lui dans le cas où les clients vivraient chez une autre personne (famille, ami...). L'intervenant doit rendre service uniquement au bénéficiaire. Il ne peut, en aucun cas, intervenir pour l'entretien des pièces ou du linge d'autres occupants.

Les missions sont :

- Favoriser le maintien ou le retour à domicile
- Contribuer au maintien ou au développement des activités sociales et des liens avec l'entourage.
- Réaliser des prestations d'aide et d'accompagnement à la personne pour les actes essentiels de la vie quotidienne.
- Entretien du logement
- Prévenir et retrouver l'autonomie de la personne accompagnée
- Apporter un soutien moral aux personnes ainsi qu'à leur entourage.

3. L'évaluation des besoins et la construction d'une offre de service



Toute demande d'intervention donne lieu à une évaluation de vos besoins et attentes par la/le Responsable de Secteur.

Lors de la première visite il vous est remis le présent **livret d'accueil** ainsi que le **règlement de fonctionnement**.

Vous êtes acteur de votre projet individualisé d'aide et d'accompagnement.

Nous nous engageons à respecter votre liberté, vos attentes et votre mode de vie, dans la limite de la compatibilité de ce dernier avec le règlement de fonctionnement du service.

Dans le cas où vous rencontreriez des difficultés dans la connaissance et la compréhension de vos droits, ou si vous le souhaitez, vous avez la possibilité recourir à une personne de confiance (Article L. 311-5-1 du code de l'action sociale et des familles) (annexe) qui pourra vous accompagner dans vos démarches.

Suite à la visite d'évaluation, nous vous ferons parvenir **un devis gratuit** pour la prestation d'aide et d'accompagnement qui explicitera clairement les modalités d'intervention et leur coût, afin que vous puissiez faire votre choix. Ce devis est valable 15 jours. Nous restons évidemment à votre disposition pour vous fournir tous les renseignements complémentaires dont vous auriez besoin.

4. L'admission dans notre service

Un dossier administratif est constitué, et vous nommez la personne de confiance souhaitée.

Après réception du devis signé, il vous est adressé **le contrat individuel de prestation** qui précise la nature et les modalités des interventions en fonction de vos besoins spécifiques selon les mentions du devis. Le planning des interventions vous est donné, il est renouvelé chaque mois.

5. Coût des prestations (annexe 2)

- Nous vous facturons le prix des prestations mensuellement pour cela une facture détaillée vous est envoyée chaque mois.
- Une aide peut vous être accordée en fonction de votre situation par : votre caisse de retraite, le Conseil Départemental, les caisses de sécurité sociale (CPAM, MSA, RSI, régimes spéciaux), votre complémentaire santé /votre mutuelle. En cas de besoins, nous pouvons vous orienter vers les services à contacter et vous accompagner dans le montage d'un dossier.
- Vous bénéficiez d'une réduction / crédit d'impôts sur le revenu à hauteur de 50% des sommes versées au titre des services à la personne, selon la législation en vigueur. Une attestation fiscale annuelle vous est remise au cours du 1er trimestre de l'année.

6. Le suivi de la prestation



Votre référent/responsable du service s'assure de la mise en place effective du projet individualisé d'aide, d'accompagnement et de soins et du bon déroulement de la prestation. Si vous en éprouvez le besoin, à tout moment, il peut se rendre à votre domicile pour réévaluer votre situation.

Les salariés intervenant à votre domicile ont pour mission de nous faire remonter toute information permettant d'améliorer votre accompagnement. Des temps de coordination au sein du service sont organisés régulièrement pour ajuster au mieux les prestations.

Une réévaluation de vos besoins sera menée à votre domicile annuellement. Elle amènera à l'actualisation du projet individualisé d'aide et d'accompagnement, voire à la signature d'un avenant à votre document individuel de prise en charge.

La structure s'engage à fournir des prestations sans interruption, et notamment, en assurant le remplacement du personnel intervenant lors de congés, selon ses disponibilités.

C. Les garanties pour la personne accompagnée

1. Participation au fonctionnement du service

Vous pouvez joindre **votre référent/responsable du service** par téléphone ou par mail pour lui faire remonter des informations sur les prestations qui vous sont fournies.

Une enquête qualité vous sera envoyée une fois par an, afin d'appréhender votre degré de satisfaction et l'évolution de vos attentes.

Vos retours nous permettent d'améliorer notre service.

2. Nous faire remonter une insatisfaction

Le service est engagé dans une démarche d'évaluation de la qualité des prestations qu'il délivre.

Les éventuelles réclamations des personnes accompagnées doivent être adressées au responsable par écrit.

Traitées attentivement, elles donneront lieu à une réponse. Des actions d'améliorations seront envisagées.

3. Les contestations ou litiges

Tout incident, énoncé d'une plainte ou conflit, fera l'objet d'un enregistrement, sera traité attentivement et donnera lieu à une réponse. Des actions d'améliorations seront envisagées.

En cas de litiges, vous pouvez faire appel à :

- à une personne qualifiée. La liste des personnes qualifiées est établie par le Préfet. Elle est en annexe et est actualisée à chaque changement



- si les procédures de médiation ont échouées, les conflits nés de l'application du présent contrat sont portés devant les tribunaux judiciaire et/ou administratif.

D. les Assurances

Le SAAD a conclu un contrat d'assurance responsabilité civile ainsi qu'une assurance pour toute détérioration faite au domicile par le personnel intervenant. La personne accompagnée doit contracter, pour sa part, une assurance responsabilité civile.

E . COORDONNEES du Conseil Départemental

**Pôle PA-PH
11 rue François Chénieux CS 83112
87031 LIMOGES CEDEX
Tél : 05 55 45 10 10**



Annexes

- Annexe 1 : Charte des droits et libertés de la personne accueillie
- Annexe 2 : Grille tarifaire
- Annexe 3 : Notice relative à la personne de confiance
- Annexe 4 : modèle d'attestation de délivrance de l'information sur la personne de confiance
- Annexe 5 : Formulaire de désignation de la personne de confiance
- Annexe 6 : Formulaire de révocation de la personne de confiance
- Annexe 7 : Liste des personnes qualifiées
- Annexe 8 : Bientraitance
- Annexe 9 : Les tâches de l'aide à domicile
- Annexe 10 : Liste des produits et matériel nécessaires
- Annexe 11 : Le règlement de Fonctionnement



Annexe n°1 :

Charte des droits et libertés de la personne accueillie

Article 1^{er} : 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 à 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 ou 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 demandés 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 d'usagers 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 socio-éducative.

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

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des 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 à son 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 et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement 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 médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique.

La personne peut être accompagnée 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 prestation 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 sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve 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. À 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 objets personnels et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

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. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et 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 du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice.

Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses 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 normal des établissements et services.

Article 12 : Respect de la dignité de la personne et de 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.



Annexe n° 2 :

Tarifification 2022 et aides financières et avantages fiscaux :

TARIFS PRESTATAIRES

Les sommes, que vous versez à l'Action Gérontologique Aréenne dans le cadre des prestations réalisées, ouvrent droit actuellement à un crédit d'impôts à hauteur de 50 %. (Sous réserve de modification de la législation)

Le devis est gratuit et valable 15 jours

Il n'y a pas de frais de dossier

Une cotisation annuelle à l'association est demandée, elle est incluse dans le tarif horaire. Elle sera renouvelée chaque année.

La cotisation est valable pour le foyer quel que soit le service choisi.

Tarifs prestataire

Les tarifs indiqués sont Toutes Taxes Comprises (TTC)
Ces tarifs sont susceptibles d'évoluer annuellement (au 1^{er} janvier) selon la réglementation en vigueur, vous en serez averti par écrit dès que la notification sera connue.

	TARIFS
Heures semaine	27 €/heure
Heures dimanches et jours fériés	37 €/ heure
Intervention courte ½ heure semaine	20 € / heure
Intervention courte ½ heure dimanche et jours fériés	28 € / heure

Tarif déplacement

Pour tous déplacements véhiculés (courses, déplacements accompagnés) à la demande du bénéficiaire (en semaine uniquement) : **0.37 € /kilomètre**



Aides financières et avantages fiscaux

Les financements potentiels

- Si vous êtes retraité : votre caisse de retraite peut participer au financement d'une prestation « aide-ménagère » en fonction de vos ressources,
- Si vous êtes âgé de plus de 60 ans et en perte d'autonomie : le Conseil Départemental peut accorder une Allocation Personnalisée pour l'Autonomie (A.P.A),
- Si vous êtes en situation de handicap : le Conseil Départemental peut vous accorder une Prestation de Compensation du Handicap (PCH),
- A tout âge, après une hospitalisation et avant votre sortie d'hôpital, vous pouvez solliciter la caisse de sécurité sociale (CPAM, MSA, RSI, régimes spéciaux), la complémentaire santé, votre mutuelle.
- Si vous êtes salarié d'une entreprise : votre comité d'entreprise peut vous proposer le CESU préfinancé.

Coordonnées des partenaires pouvant vous accompagner dans vos démarches :

Votre référent/responsable du service peut vous informer et vous accompagner dans votre demande de prise en charge d'une partie de l'accompagnement. Vous pouvez également vous mettre en relation avec des professionnels spécialisés sur le territoire qui seront à même de vous accompagner dans le montage de dossier(les référentes autonomie du Conseil Départemental)

Avantages fiscaux

Réduction ou crédit d'impôts pour les services à la personne.

En l'état actuel des textes en vigueur à ce jour, conformément à l'article 199 du code général des impôts, il est possible de bénéficier d'un crédit d'impôts ou de déduire du montant des impôts : 50% des dépenses engagées pour le recours à une aide à domicile.

Le plafond actuel des dépenses déductibles est fixé à 12.000 € (15.000 € pour les primo-accédant / 20.000 € pour les personnes en situation de handicap), la déduction maximale est donc de 6.000 € (7.500€ pour les primo-accédant).

Cette déduction prend la forme d'une réduction ou d'un crédit d'impôt pour les personnes en activité ou en recherche d'emploi et d'une réduction d'impôts pour les personnes retraitées.

L'association adresse au bénéficiaire une attestation fiscale au début de l'année suivant celle des interventions.



ANNEXE n° 3 :

Notice relative à la personne de confiance

Notice d'information relative à la désignation de la personne de confiance (article D.311-0-4 du code de l'action sociale et des familles)

La loi donne le droit à toute personne majeure prise en charge dans un service social de désigner une personne de confiance qui, si elle le souhaite, l'accompagnera dans ses démarches afin de l'aider dans ses décisions.

Vous pouvez désigner comme personne de confiance toute personne majeure de votre entourage en qui vous avez confiance, par exemple un membre de votre famille (conjoint, enfant, neveu...), un proche, un ami...

Il est important d'échanger avec la personne que vous souhaitez désigner avant de remplir le formulaire de désignation et de lui faire part de vos souhaits par rapport à sa future mission.

La désignation se fait par écrit sur papier libre ou en utilisant un formulaire spécifique

La personne que vous souhaitez désigner doit donner son accord à cette désignation. A cet effet, elle contresigne le formulaire de désignation.

Il convient de préciser que cette personne peut refuser d'être votre personne de confiance.

Vous pouvez changer de personne de confiance ou mettre fin à sa désignation à tout moment. Dans ce cas un formulaire est à votre disposition.



ANNEXE n°4

Modèle d'attestation de délivrance de l'information sur la personne de confiance

Je soussigné (e)

Nom et prénom :.....

Fonction dans le service :.....

Atteste avoir délivré l'information prévue à l'article 311-0-3 du code de l'action sociale et des familles relative au droit de désigner une personne de confiance et avoir remis la notice d'information mentionnée à cet article à :

Nom et prénom :.....

Né(e) le :...../...../.....

A :.....

Attestation signée à.....

le...../...../.....



ANNEXE n° 5

Formulaire de désignation de la personne de confiance

Je soussigné (e)

Nom et prénom :.....

Né(e) le :...../...../..... à.....

Désigne

Nom et prénom :.....

Né (e) le :...../...../..... à.....

Qualité (lien avec la personne) :

.....

Adresse :.....

.....

Téléphone fixe :.....

Professionnel :.....

Portable :.....

Email :.....@.....

Comme personne de confiance en application de l'article L.311-5-1 du code de l'action sociale et des familles ;

Fait àle/...../.....



ANNEXE n° 6

Formulaire de révocation de la personne de confiance

Je soussigné (e)

Nom et prénom :.....

Né (e) le :...../...../.....

A :.....

Met fin à la désignation de :

Nom et prénom :.....

Né (e) le :...../...../.....

A :.....

Qualité (lien avec la personne) :.....

Adresse :.....

.....

Comme personne de confiance mentionnée à l'article L.311-5-1 du code de l'action sociale et des familles.



ANNEXE 7

Liste des personnes qualifiées prévues à l'article L.311-5 du code de l'action sociale et des familles
Arrêté du 15 janvier 2019

Personnes âgées :

- Madame Michelle Fray-Roquejoffre

Adresse postale : 45 rue des places 87000 Limoges

Adresse électronique : michelle.fray@wanadoo.fr

Téléphone : 06 09 35 30 34

- Monsieur Jean Claude Maurel

Adresse postale : 11 rue Dalloz 87000 Limoges

Adresse électronique : jean-claudemaurel@nen.fr

Téléphone : 06 67 44 02 40

Personnes Handicapées :

- Monsieur Bernard Chevalier

Adresse postale : La grange Fleurat 87300 Bellac

Adresse électronique : bernardchevalier@fnath87.org

Téléphone : 06 08 24 43 60

- Madame Murielle Laurent

Adresse postale : 11 avenue de Locarno 87000 Limoges

Adresse électronique : m.laurent@fnath87.org

Téléphone : 05 55 34 48 97



ANNEXE n° 8 : La Bienveillance

La bienveillance est une culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein de l'association.

Elle vise à promouvoir le bien-être de la personne accompagnée en gardant présent à l'esprit le risque de maltraitance.

La bienveillance ne se réduit ni à l'absence de maltraitance, ni à la prévention de la maltraitance.

La bienveillance se caractérise par une recherche permanente d'individualisation et de personnalisation de la prestation.

Elle ne peut se construire au sein du service qu'au terme d'échanges continus entre tous les acteurs de la prestation.

Chaque personne accompagnée a besoin que l'on respecte sa liberté individuelle, que l'on préserve :

- Son bien-être psychique et physique
- Sa culture
- Son histoire de vie
- Son rythme de vie
- Ses envies
- Ses goûts
- Son autonomie

Source ANESM (Agence Nationale de l'évaluation et de la qualité des Établissements et services Sociaux et Médico-sociaux)

ANNEXE n° 9 : Les tâches de l'aide à domicile

Cette liste n'est pas exhaustive, mais elle représente la base de l'activité

Les tâches ménagères – entretien du cadre de vie

L'entretien du logement

- Le ménage courant (poussière, rangements, supprimer les toiles d'araignées...) y compris le nettoyage des toilettes et de la salle d'eau.
- L'entretien des vitres, miroirs
- L'entretien du sol intérieur (balayage, aspirateur, lavage)
- Nettoyage du réfrigérateur et congélateur
- Le maintien du chauffage (entrer du bois)
- La réfection du lit, changement de literie

Les repas

- La préparation du repas dans le respect des régimes et équilibres alimentaires
- Faire la vaisselle
- Les courses (pendant les heures de travail, avec ou sans la personne accompagnée). Si l'intervenante utilise son véhicule, des frais kilométriques seront facturés au tarif en vigueur.

L'entretien du linge

- Lavage à la main ou en machine
- Étendre le linge
- Repassage

L'intervenant ne peut pas effectuer

- De gros nettoyage (cave, grenier, grange, garage, voiture), le lessivage des plafonds murs...les travaux de peinture, papier peint ... tâches relevant d'artisans ou de la famille.
- Le jardinage (tonte de la pelouse, ramasser les légumes pour faire des conserves...)
- S'occuper des volailles, lapins, moutons ...
- De travaux de récurage, cuivre ...
- Des travaux ménagers concernant d'autres personnes que le bénéficiaire
- Déplacer du mobilier trop lourd
- De travail en hauteur sur une échelle

Les tâches d'aide à la personne

- Aide et/ou réalise la toilette lorsque celle-ci n'a pas fait l'objet d'une prescription médicale
- Participe ou réalise les changes en fonction des besoins
- Aide à l'habillage, déshabillage, au coiffage, à l'esthétique
- Aide à la mobilisation (aide au lever, coucher, transfert d'un fauteuil ...)
- Aide à la prise des repas
- En cas d'urgence, l'intervenant prend les mesures d'urgence, alerte le service, fait appel aux secours
- **ATTENTION** : L'aide à domicile ne peut pas réaliser **des actes de soins (exemple** : couper les ongles de pied, soins d'escarres...)



Les tâches relatives à la vie sociale

- L'aide à domicile exerce son activité dans le cadre d'une relation. Ses capacités d'écoute, sa disponibilité, sa discrétion participent au maintien des liens avec l'extérieur
- L'intervenant peut accompagner le bénéficiaire dans des sorties telles que les courses, médecin, promenade, activités culturelles et de lien social ... dans le cadre des heures travaillées.
- L'intervenant alerte le service de toute situation qui lui, paraît problématique ou dangereuse.

En aucun cas l'aide à domicile ne peut gérer les comptes du bénéficiaire, faire en ses lieux et place des transactions financières, avoir une procuration, accepter de l'argent, intervenir en cas d'absence du bénéficiaire.



ANNEXE n° 10 : Liste de produits et matériels pour le ménage

Cette liste n'est pas exhaustive, elle est donnée à titre indicatif

Matériel

- 4 éponges minimum (vaisselle, plan de travail, salle de bains, toilettes)
- 1 balai adapté aux sols de la maison
- 1 balai pour laver les sols
- 1 seau
- Plusieurs serpillières
- 1 aspirateur
- Des chiffons
- Des épingles à linge
- Fer et planche à repasser

Produits

- Liquide vaisselle
- Liquide pour le sol
- Alcool ou vinaigre ménager (pour les interrupteurs, poignée de porte, lit médicalisé ...)
- Liquide pour les vitres
- Produit pour l'intérieur des cuvettes de WC
- Produit pour la lessive

ANNEXE n° 11 : Le règlement de fonctionnement

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT DU SERVICE

SOMMAIRE



PREAMBULE

ARTICLE 1. PRESENTATION GENERALE DU SERVICE

- 1.1 Modalités d'accès et horaire d'ouverture
- 1.2 Modalités d'intervention
 - 1.2.1 Les missions du service
 - 1.2.2 Les horaires d'intervention
 - 1.2.3 Les aides techniques
- 1.3 L'organisation du service
 - 1.3.1 Le personnel salarié du service
 - 1.3.2 La continuité de la prise en charge
 - 1.1.3 Mise en œuvre du partage d'informations
 - 1.1.4 La qualité

ARTICLE 2. Admission au sein du service

- 1.1 Les conditions préalables de l'admission
- 2.2 La demande d'admission
- 2.1 Les modalités administratives de la prise en charge

ARTICLE 3. Le déroulement et les modalités de la prise en charge

- 3.1 Le Contrat Individuel de Prestation
- 3.2 Les intervenants et les prestations
- 3.3 Les horaires d'intervention
- 3.4 Les règles d'hygiène, de sécurité et de confort
- 3.5 L'évaluation et la réévaluation de la situation de la personne accompagnée
- 3.6 La participation des proches et de l'entourage
- 3.7 La facturation des prestations
- 3.8 Transport et déplacements
- 3.9 Le suivi de la prise en charge
- 3.10 La prévention des risques de maltraitance
- 3.11 Les mesures en cas d'urgence
- 3.12 La sécurité des personnes et des biens

ARTICLE 4. L'accès aux documents relatifs à la prise en charge

ARTICLE 5. Les droits et les devoirs réciproques

- 5.1 Les engagements du service: la garantie des droits des personnes accompagnées
- 5.2 Les engagements de la personne accompagnée et de l'entourage

ARTICLE 6 .Les modalités d'expression de la personne accompagnée.

- 6.1 L'évaluation de la qualité du service et de la satisfaction des personnes accompagnées
- 6.2 Les contestations ou réclamations

PREAMBULE

Ce règlement de fonctionnement est destiné aux personnes accompagnées, à leurs familles, aux intervenants salariés du Service d'Aide et d'Accompagnement à



Domicile Action Gérontologique Arédiennne 16, avenue du Général de Gaulle -
87500 Saint Yrieix la Perche

Ce document de référence a pour objet de définir les règles générales d'organisation et de fonctionnement du SAAD.

Il fixe les obligations et devoirs réciproques du SAAD et de la personne accompagnée. Ceux-ci sont nécessaires au bon déroulement des prestations à domicile et garantissent les droits des personnes accompagnées.

Ce règlement de fonctionnement est obligatoirement remis à la personne accompagnée ou à son représentant, en même temps que le livret d'accueil du SAAD.

Il est également affiché dans les locaux du service.

Il est établi en référence :

- A la loi 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale (article L.311-4 et L.311-7 du code de l'action sociale et des familles),
- Aux articles R.311-33 à R.311-37 du code de l'action sociale et des familles, relatifs au règlement de fonctionnement.

Il peut être révisé à tout moment. Toute modification sera soumise à nouveau aux consultations précitées et fera l'objet d'un avenant.

Le présent règlement de fonctionnement sera néanmoins réactualisé à minima tous les 5 ans.



ARTICLE 1. PRESENTATION GENERALE DU SERVICE

1.1. Les modalités d'accès et horaire d'ouverture

Coordonnées du service :

Le SAAD se situe 16 avenue du Général de Gaulle – 87500 Saint Yrieix la perche

Téléphone : 05 55 08 20 31

Mail :

Site internet : www.aga-styrieix.fr

Les prestations d'aide et d'accompagnement sont réalisées sur le secteur de Saint Yrieix la Perche et environs : Le Chalard, Coussac Bonneval, Glandon, Ladignac le long, La Meyze, La Roche L'Abeille.

Les prestations d'aide et d'accompagnement sont dispensées 7 jours sur 7 à domicile de 8h à 20h.

L'accueil :

Les heures d'ouverture sont du lundi au jeudi de 09h00 à 17h00 et le vendredi de 09h00 à 16h00.

En dehors de ces heures un répondeur est à disposition au : **05.55.08.20.31**

Un service d'urgence pour les appels à traiter immédiatement ou pour les salariés est en cours de réflexion.

1.2. Les modalités d'intervention

1.2.1. Les missions du service

➤ Missions d'accompagnement

Les missions du SAAD, service prestataire, sont de favoriser le maintien ou le retour à domicile, en préservant et en améliorant l'autonomie de la personne.

Il participe principalement :

- Au soutien à domicile des personnes âgées de plus de 60 ans, handicapées, malades ou accidentées et dont l'état de santé nécessite la présence d'une aide
- A la préservation ou à la restauration de l'autonomie dans l'exercice des activités de la vie quotidienne
- Au maintien ou au développement des activités sociales et des liens avec l'entourage (familial, institutionnel et médical si nécessaire)
- Au soutien de l'entourage, partie prenante du maintien à domicile dans son rôle d'aidant

➤ Missions administratives

Le SAAD est chargé de :

- Informer le public et l'orienter vers les services et dispositifs existants permettant une prise en charge adaptée
- Informer les demandeurs des règles de fonctionnement du service, des tarifs et restes à charge
- Instruire, renouveler et transmettre certains dossiers aux organismes de prise en charge
- Élaborer les plans d'aide en collaboration avec le bénéficiaire ou sa famille à son domicile, et les réviser chaque fois que nécessaire lors des visites à domicile



- Mettre à disposition pour chaque bénéficiaire un ou plusieurs intervenants pour assurer l'ensemble des prestations et en assurer les remplacements (si possible)
- Facturer les prestations aux bénéficiaires et aux organismes de prise en charge
- Organiser les prestations (taches et planning) des intervenants auprès des bénéficiaires
- Prévoir les contrats des intervenants
- Accompagner les salariés dans leurs missions
- Veiller aux conditions de travail

1.2.2. Les horaires d'intervention

Les horaires de passage, leur fréquence et la durée des interventions comme les modalités des prestations sont discutées avec la personne accompagnée et inscrites dans le document individuel de prise en charge (DIPEC). En cas d'APA, les prestations découlent du plan d'aide accordé par le Conseil Départemental.

1.2.3. Les aides techniques

En cas de besoin d'aide technique spécifique (lit médicalisé, lève-personne, matériel de manutention ...) la personne accompagnée ou son représentant s'engage à accepter cet équipement et son utilisation nécessaire à sa sécurité et à celle du personnel d'intervention du SAAD.

1.3. L'organisation du service

1.3.1. Le personnel salarié du service

- L'équipe du SAAD est composée :
 - d'une directrice
 - d'un/d'une responsable du service,
 - d'auxiliaires de vie sociale
 - d'aides à domicile
 - d'une secrétaire-comptable

1.3.2. La continuité de la prise en charge

Afin de garantir la continuité du service et le respect des exigences du code du travail, la planification des interventions s'appuie sur une organisation en équipe. Ainsi, différents salariés sont amenés à intervenir auprès de la personne accompagnée.

En cas d'absence de l'aide à domicile, il est proposé à la personne aidée une aide à domicile remplaçante en fonction de la situation.

1.3.3. Mise en œuvre du partage d'information et sécurisation des données personnelles

L'ensemble du personnel du SAAD est soumis au secret professionnel et au devoir de discrétion.



Conformément à la réglementation, les informations personnelles transmises par la personne accompagnée à un membre de l'équipe sont réputées confiées à l'ensemble de l'équipe.

Les salariés peuvent échanger autour de la situation de la personne accompagnée à condition que les échanges soient strictement nécessaires à la coordination, à la continuité de l'accompagnement, à la prévention ou au suivi médico-social et social.

Le partage d'information avec des professionnels ne faisant pas parti du service se fait avec l'accord de la personne accompagnée ou son représentant légal lors de la signature du document individuel de prise en charge.

Les données personnelles de la personne accompagnée sont sécurisées via :

- une politique d'accès aux ordinateurs du SAAD structurée et une gestion des mots de passe rigoureuse
- une formation et une sensibilisation régulière du personnel sur la question du secret professionnel et du respect à la vie privée.

La personne accompagnée est informée de son droit d'exercer une opposition à l'échange et au partage d'informations au sein de l'équipe du SAAD, ou en dehors de l'équipe de soins. Cette opposition peut être exercée à tout moment de la prise en charge à l'oral comme à l'écrit.

Aucune information collectée ne sera diffusée et/ou revendue à des fins commerciales.

1.3.4. La qualité

La qualité des prestations fournies par le service est garantie par la mise en œuvre de procédures de travail efficaces et évaluées régulièrement ainsi que par l'emploi d'un personnel qualifié bénéficiant de formations professionnelles continues.

ARTICLE 2. L'ADMISSION AU SEIN DU SERVICE

1.1 Les conditions préalables à l'admission

Sont éligibles au service toutes les personnes en perte d'autonomie résidant sur le territoire d'intervention défini ci-dessus.

Le service peut prendre en charge, les catégories de bénéficiaires suivant :

- les personnes âgées de 60 ans et plus malades ou dépendantes
- les personnes adultes en situation de handicap
- les personnes adultes atteintes de pathologies chroniques
- les accidentés de courte ou de longue durée et dont l'état de santé nécessite la présence d'une aide

1.2 La demande d'admission



Toute demande d'intervention concernant peut se faire sur sollicitation de l'intéressé, ou de son entourage par tout moyen, sans frais de dossier. et fait l'objet d'une réponse individualisée.

La responsable de secteur se rend au domicile pour réaliser une évaluation de la situation, des besoins et des attentes de la personne et de son entourage.

Il est remis systématiquement et en main propre à chaque personne accompagnée ou à son représentant, les documents suivants :

- Un devis gratuit sur simple demande comme le stipule la réglementation,
- Le livret d'accueil
- Le présent règlement de fonctionnement,
- L'information sur la désignation d'une personne de confiance et les formulaires de désignation,
- La charte des droits et liberté de la personne accueillie
- La grille tarifaire,
- Les différentes aides financières auxquelles la personne accompagnée peut avoir recours,
- Un exemple de document individuel de prise en charge

1.3 Les modalités administratives de la prise en charge

L'admission est prononcée par la responsable de secteur, après signature du devis et du document individuel de prise en charge.

Toutes les données concernant la personne accompagnée peuvent faire l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Les données d'ordre médical sont protégées par le secret professionnel.

Toutes les données et informations sont soumises au secret professionnel auquel est tenu l'ensemble du personnel.

ARTICLE 3. LE DEROULEMENT ET LES MODALITES DE LA PRISE EN CHARGE

3.1 Le Contrat individuel de prestation

Un document individuel de prise en charge est constitué à partir de la décision arrêtée par la personne aidée éventuellement par la personne référente. Celui-ci précise l'objet, la nature de la prestation fournie, les modes d'intervention possibles, les tarifs et les possibilités de prise en charge financière par un organisme social.

Le document individuel de prise en charge est signé par la personne accompagnée et/ou son représentant légal.

3.2 Les intervenants et les prestations

Le SAAD assure sur la base d'un plan d'aide, des prestations d'aide et d'accompagnement.

En fonction de leur nature, les prestations sont assurées par :

- des auxiliaires de vie salariés du service
- des aides à domicile salariés du service



1.3 Les horaires d'intervention

Les horaires de passage, leur fréquence et la durée des interventions comme les modalités des prestations sont définies par la personne accompagnée au moment de l'évaluation à domicile et repris dans le document individuel de prise en charge signé par la personne accompagnée ou son représentant et le SAAD.

Le nombre, les horaires et la durée d'intervention peuvent être révisés en fonction de l'évolution de l'état de la personne, de ses besoins et des possibilités du service.

Les horaires peuvent être modifiés notamment en fonction d'aléas tels que les intempéries, les absences du personnel, le retard inhérent à la prise en charge précédente. La personne en sera avertie le plus tôt possible.

Dans le cas d'un changement pérenne dans l'organisation préalablement définie, un avenant au document individuel de prise en charge sera établi.

1.4 Les règles d'hygiène, de sécurité et de confort

Le respect des droits et des libertés de chacun implique une attitude réciproque de politesse et de courtoisie tant de la part de l'intervenant que de l'utilisateur et de son entourage. Les prestations doivent se dérouler dans un climat de confiance mutuelle.

Le personnel du SAAD se présentera dans une tenue correcte respectant les recommandations professionnelles relatives aux règles d'hygiène à domicile.

Les intervenants et les personnes accueillies doivent, les uns et les autres, tout mettre en œuvre pour assurer la sécurité de chacun lors des interventions et des déplacements.

Les animaux doivent être tenus à l'écart afin de permettre l'intervention du service. Si tel n'est pas le cas, la salariée est autorisée par la Direction à ne pas intervenir jusqu'à la régularisation de la situation.

La personne accompagnée est tenue de mettre à disposition des intervenants le matériel et les produits nécessaires à l'intervention

En cas de difficultés de mobilité ou d'accessibilité, la personne accompagnée ou son représentant a la possibilité de remettre le double des clés au service contre décharge. La mise en place d'une boîte à clés est vivement recommandée.

1.5 L'évaluation et la réévaluation de la situation de la personne accompagnée

Pour chaque prise en charge, la responsable du service, réalise une visite d'évaluation au domicile de la personne accompagnée.



Elle prend en compte tous les éléments utiles, et dans cette optique peuvent prendre contact avec les équipes médico-sociales départementales ou celles de la MDPH.

Cette visite permet à la responsable du service, à la suite de l'évaluation pratiquée, d'élaborer un projet individualisé d'aide et d'accompagnement.

Une réévaluation intervient chaque fois que nécessaire, notamment en cas de changement significatif de la situation de la personne et à minima une fois par an. La réévaluation peut être programmée dès la première rencontre.

La visite à domicile permettant à la responsable du service de rassembler un certain nombre d'informations sur la personne, sur ses besoins ou sur ses habitudes, il est recommandé que la personne de confiance, un membre de la famille ou l'aidant principal puisse y prendre part.

La responsable du service veillera par conséquent à solliciter une telle présence lors de cette visite.

1.6 La participation des proches et de l'entourage

Le SAAD s'engage à assurer un accompagnement qui prenne en compte la place de l'entourage proche de la personne accompagnée.

Cela se matérialise par :

- Un recensement de l'ensemble des aidants et de leur rôle auprès de la personne accompagnée,
- Une prise en compte des besoins et attentes de l'entourage dans le cadre de l'accompagnement,
- La mise en place d'un accompagnement dans le respect des rôles et des missions de chacun des proches (proche aidant, personne de confiance, personne à prévenir, etc.),
- Une veille sur la fatigue de l'aidant principal et un accompagnement à la mise en place du droit au répit.

1.7 La facturation des prestations

Pour les prestations d'aide et d'accompagnement à domicile, une facture mensuelle est transmise en début de mois en fonction des prestations réalisées le mois précédent.

Elle comprend :

- Le ou les noms des intervenants ayant réalisé la prestation
- Le nombre d'heures réalisées
- Le montant de la prise en charge des éventuels financeurs (caisse de retraite, APA, PCH, mutuelle...)
- Le reste à charge pour la personne accompagnée

Les conséquences du non-paiement des factures par la personne accompagnée sont exposées dans le document individuel de prise en charge.



Une attestation fiscale est adressée au début de l'année suivant celle des interventions.

1.8 Transport et déplacements

Les salariés assurant l'aide et l'accompagnement sont assurés pour le transport d'une personne accompagnée avec leur véhicule personnel. Ce transport doit être en lien avec les actes de la vie quotidienne pour lesquels le service intervient (courses, rendez-vous médical, etc.).

Les frais kilométriques ainsi que le temps passé seront facturés à la personne accompagnée en fin de mois, selon les modalités de facturation définies dans le document individuel de prise en charge.

Le transport de la personne accompagnée peut se faire uniquement avec un accord préalable du service. La personne accompagnée ne peut faire la demande directement à l'intervenant à domicile.

1.9 Le suivi de la prise en charge

Conformément à la réglementation, pour les prestations régulières un outil informatique est tenu à jour. Il a pour objectif d'assurer la traçabilité des prestations réalisées au domicile de la personne accompagnée.

Un outil de coordination papier et ou informatique entre les différents professionnels du SAAD est en place.

Pour que les professionnels extérieurs au SAAD aient également accès à cet outil afin de favoriser la qualité de la prise en charge, le consentement de la personne accompagnée sera recueilli au moment de la signature du DIPEC.

L'outil de liaison, son contenu ainsi que tous les échanges que peuvent avoir nos professionnels entre eux et avec des partenaires extérieurs sont conformes à l'article L. 1110-4 du code de la santé publique relatif au secret professionnel et au partage d'informations.

Afin de garantir la confidentialité des échanges, l'outil papier sera conservé dans un lieu à votre choix au domicile de la personne accompagnée, facilement accessible et connu des intervenants.

Cet outil de liaison est une composante du dossier de la personne, dont le service est dépositaire. Il doit en conséquence être retourné à la fin de la prise en charge.

1.10 La prévention des risques de maltraitance



Un numéro national contre la maltraitance des personnes âgées ou en situation de handicap, le 3977, est mis à la disposition des personnes aidées, de leur famille, de leur représentant ainsi que des intervenants. Il est également affiché dans les locaux du service.

Les professionnels ont l'obligation de dénoncer les faits de maltraitance dont ils ont connaissance dans l'exercice de leurs fonctions.

La direction du service donnera les suites appropriées à tout acte éventuel de maltraitance physique, psychique ou morale, matérielle ou financière, de négligence active ou passive dont elle pourrait avoir connaissance.

Le SAAD s'engage à favoriser l'accès des personnels à des formations relatives à la bientraitance des personnes accompagnées à domicile.

1.11 Les mesures en cas d'urgence ou de situation exceptionnelle

La personne accompagnée ou son représentant autorise le personnel du SAAD à appeler le médecin traitant, le SAMU ou les pompiers en cas d'urgence. Dans tous les cas, le service s'engage à prévenir, dans les meilleurs délais, le proche aidant, la personne de confiance, la famille ou l'entourage de la personne.

En cas d'urgence ou d'obligation médicale, le service pourra être amené à transmettre des informations concernant la personne accompagnée à d'autres organismes médicaux.

En cas de grosse chaleur, le SAAD applique les consignes du plan canicule mises en place par l'ARS, et le Conseil Départemental.

1.12 La sécurité des personnes et des biens

Le respect des droits et des libertés de chacun implique une attitude réciproque de politesse et de courtoisie. Les prestations doivent se dérouler dans un climat de confiance mutuelle.

Les dispositions figurant dans le document individuel de prise en charge s'imposent tant au personnel qu'à la personne accompagnée et à son entourage.

Tout acte de violence ou de mise en danger perpétué sur un des membres du personnel du service peut entraîner l'interruption de la prise en charge.

Tout soupçon de maltraitance ou de négligence décelé par l'entourage de la personne accompagnée doit être immédiatement signalé au référent du SAAD ou au médecin traitant.

Les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures judiciaires.



Il est rappelé aux personnes accompagnées ainsi qu'à leur entourage qu'il est interdit au personnel du service d'accepter les pourboires, les gratifications, les prêts d'argent, les donations, les legs ou garde d'objets.

De même, les intervenants du service ne peuvent accepter de procuration sur les comptes bancaires de la personne accompagnée.

ARTICLE 4. L'ACCES AUX DOCUMENTS RELATIFS À LA PRISE EN CHARGE

La personne accompagnée peut demander à accéder à tout ou partie de son dossier.

La demande d'accès au dossier administratif doit être faite par écrit accompagnée de toute pièce justificative de l'identité de la personne accompagnée (copie de la carte d'identité ou du passeport ou du livret de famille)

La communication peut s'effectuer au siège du SAAD ou par envoi de la copie des pièces du dossier.

Pour la consultation sur place, le demandeur sera accompagné du responsable du SAAD ou de la Directrice de l'association.

Le demandeur devra indiquer dans son courrier les pièces faisant l'objet de sa demande.

Le SAAD s'engage à communiquer au demandeur les pièces de son dossier demandées dans les délais légaux, à savoir entre 48 h et 8 jours pour les informations de moins de 5 ans et au plus dans un délai de 2 mois pour les informations datant de plus de 5 ans.

Le SAAD applique le principe de gratuité d'accès au dossier. Néanmoins, dans le cadre du respect de ce principe et conformément à la réglementation, des frais de reproduction et d'expédition peuvent être facturés (frais réels) au demandeur.

ARTICLE 5. LES DROITS ET LES DEVOIRS RECIPROQUES

5.1 Les engagements du service : la garantie des droits des personnes accompagnées

L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne accompagnée par le SAAD.

Dans le respect des dispositions légales 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,

- Le libre choix entre les prestations adaptées 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, adaptés 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. À défaut, le consentement de son représentant légal doit être recherché,
- La confidentialité des informations la concernant,
- L'accès à toutes informations ou documents 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 bénéficie, ainsi que sur les voies de recours à sa disposition,
- La participation directe ou avec l'aide de son proche aidant, son représentant légal à la conception et à la mise en œuvre du projet d'aide, d'accompagnement et de soins qui la concerne.

5.2 Les engagements de la personne accompagnée et de l'entourage

La personne accompagnée est tenue de permettre la réalisation des prestations qui lui sont nécessaires, notamment en :

- Respectant les décisions de prise en charge,
- Respectant les termes du règlement de fonctionnement et du document individuel de prise en charge,
- Respectant l'organisation et les procédures définies,
- Respectant les équipements et matériels mis à leur disposition,
- Respectant les personnels mis à leur service sans discrimination d'aucune sorte.
-

ARTICLE 6. LES MODALITES D'EXPRESSION DE LA PERSONNE ACCOMPAGNEE

6.1 L'évaluation de la qualité du service et de la satisfaction de la personne accompagnée

Le SAAD est engagé dans une démarche continue d'amélioration de la qualité. Les personnes accompagnées ou leur représentant légal seront associées au fonctionnement du service et consultés par le biais d'enquêtes de satisfaction sur l'organisation du service : une fois par an et à la fin de la prise en charge pour recueillir l'avis et les suggestions sur les relations avec le service et sur la qualité du travail des intervenants.

Une évaluation externe est réalisée tous les 5 ans par un organisme extérieur afin de valider la qualité du travail réalisé.

6.2 Les contestations ou réclamations



Le service est engagé dans une démarche d'évaluation de la qualité des prestations qu'il délivre.

Les éventuelles réclamations de la personne accompagnée doivent être adressées à la Directrice par écrit.

Tout incident, énoncé d'une plainte ou conflit, fera l'objet d'un enregistrement, sera traité attentivement et donnera lieu à une réponse. Des actions d'améliorations seront envisagées.

En cas d'insatisfaction sur les modalités d'instruction des réclamations, litiges ou conflits, vous pouvez faire appel à :

- Une personne qualifiée figurant sur la liste établie par le Préfet (voir annexe)
- si les procédures de médiation ont échouées, les conflits nés de l'application du présent contrat sont portés devant les tribunaux judiciaire et administratif.

**ATTESTATION de REMISE du LIVRET D'ACCUEIL
Et du REGLEMENT de FONCTIONNEMENT**



Je, soussigné(e) :.....

Résidant au :.....

.....

Représentant du bénéficiaire :

Mr/Mme :.....

Résidant au :.....

.....

Bénéficiaire du SAAD de l'Action Gérontologique Arédienne,

Certifie que le Livret d'accueil ainsi que le règlement de fonctionnement m'a
été remis et signés.

Fait à :.....

Le :.....

Signature :

Le bénéficiaire ou son représentant