

SERVICE
D'AIDE ET
D'A CCOMPAGNEMENT
À D O M I C I L E

Livret d'accueil

2026



N° SAP 200071785



CHAUNY - TERGNIER - LA FERÉ
Communauté d'Agglomération

SOMMAIRE

EDITO	5
RÉFÉRENCES LÉGALES ET RÉGLEMENTAIRES	6
LE SERVICE D'AIDE ET D'ACCOMPAGNEMENT A DOMICILE	7
Qui sommes-nous ?.....	7
Comment nous contacter ?.....	7
L'organisation du service	8
Son fonctionnement.....	8
Les prestations dispensées	10
Nos tarifs horaires	11
Facturation et règlement.....	12
Avantages fiscaux	12
Questionnaire de satisfaction.....	12
Votre prise en charge	13
Le premier contact : l'entretien au domicile	13
L'évaluation des besoins.....	13
L'intervention à domicile	13
Les garanties pour la personne accompagnée	14
Participation au fonctionnement du service :	14
Les recours possibles en cas de litiges :.....	14
Droit d'accès, informatisations des données :.....	15
Signalement de faits de maltraitance	15
3977	15
3919	15
119	15
Les droits et obligations du bénéficiaire	16
Quels sont vos droits ?	16
Quelles sont vos obligations ?	16
Annexe 1	17
La charte des droits et liberté de la personne accueillie	17

Annexe 2	20
La charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance	20
Annexe 3	25
La charte de déontologie	25
Annexe 4	27
Liste des personnes qualifiées du Département	27
Annexe 5	28
Les partenaires	28
Annexe 6	29
La médiation	29
Annexe 7	30
Règlement de fonctionnement du service d'aide et d'accompagnement à domicile et de portage de repas	30
Annexe 8	44
La désignation de la personne de confiance	44



Madame, Monsieur

Nous sommes heureux de vous remettre le LIVRET D'ACCUEIL du Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (SAAD) de la Communauté d'Agglomération Chauny-Tergnier-La Fère (CACTLF).

Le service accompagne les personnes âgées de 60 ans et plus en perte d'autonomie ou malades, les personnes présentant un handicap, les personnes de moins de 60 ans atteintes de pathologies chroniques mentionnées au 7° du 1 de l'article L312-1 du code de l'action sociale et des familles ou présentant une affection mentionnée au 3° et 4° de l'article L322-3 du code de la sécurité sociale (affection de longue durée).

Au-delà de l'aide et l'accompagnement dans les gestes de la vie quotidienne, le service veille également à apporter une réponse aux besoins de soins, à maintenir des liens entre la personne assistée et le monde extérieur pour aider le bénéficiaire à conserver « le goût de vivre » et lutter contre l'isolement, à repérer les fragilités, à prévenir la perte d'autonomie et la soutenir. Le service joue donc un rôle social et relationnel très important.

Ce document vous est destiné et a pour but de répondre à vos interrogations.

Il vous sera utile, mais le sera également à votre famille ou à votre représentant légal afin d'y puiser les informations nécessaires sur notre activité.

L'écoute, le respect, la responsabilité, l'engagement professionnel, la bienveillance, le tact, la sollicitude et l'honnêteté sont les valeurs essentielles qui guident notre équipe et garantissent la qualité de nos missions.

Nous nous joignons à l'ensemble de l'équipe du SAAD pour vous souhaiter une bonne lecture et vous assurer que les agents, comme les élus de la CACTLF, restent à votre écoute et à votre service.



Bernard BRONCHAIN

*Président de la Communauté
d'agglomération Chauny-Tergnier -La Fère*



Frédéric MATHIEU

*Vice-Président délégué au service
d'aide à domicile de la Communauté
d'agglomération Chauny-Tergnier -La Fère*



© Freepik

La réglementation, par la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 et le cahier des charges fixé par arrêté ministériel du 24 novembre 2005 (remplacé par l'arrêté du 26 décembre 2011), a rendu obligatoire la mise en place d'un certain nombre d'outils afin d'améliorer la qualité et le respect des droits des bénéficiaires.

« Afin de garantir l'exercice effectif des droits mentionnés à l'article L.311-3 et notamment de prévenir tout risque de maltraitance, lors de son accueil dans un établissement ou dans un service social ou médico-social, il est remis à la personne ou à son représentant légal un livret d'accueil » (article L 311-4 du code de l'action sociale et des familles).



La circulaire DGAS/SD 5 n° 2204-138 du 24 mars 2004 relative à la mise en place du livret d'accueil précise, à titre indicatif, la nature des renseignements qui pourraient utilement figurer dans le livret d'accueil.

Loi n° 2005 du 26 juillet 2005 relative au développement des services à la personne et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale.

Loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation applicable aux services autorisés et agréés (décret d'application n° 2014-1109 du 30 septembre 2014).

Conformément aux **articles L313-1-3 et L347-2 du Code de l'Action Sociale et des Familles**, le non-respect par les organismes des conditions de conclusion du contrat, des conditions de remise du livret d'accueil, des modalités d'évolution des tarifs pour les services agréés, est sanctionné par une amende administrative ne pouvant excéder 3.000 € pour une personne physique et 15.000 € pour une personne morale.

Loi n° 2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement.

En application de **l'article L. 311-4 et III de l'article L.312-1 du code de l'action sociale et des familles**, dans chaque service, un livret d'accueil doit être remis à la personne prise en charge ou à son représentant légal lors de l'accueil.

Décret n° 2023-608 du 13 juillet 2023 relatif aux services autonomie à domicile, pris en application de l'article 44 de la loi de financement de la sécurité sociale pour 2022.

LE SERVICE D'AIDE ET D'ACCOMPAGNEMENT A DOMICILE



Qui sommes-nous ?

Nous sommes un organisme d'aide et d'accompagnement à domicile prestataire qui offre un panel de services pour les personnes âgées, les personnes en situation de handicap ou les adultes ponctuellement ou durablement fragilisés.

Notre objectif est de vous suivre dans votre projet de vie en favorisant votre bien être à domicile.

Le service d'aide-ménagère existe depuis 1974. Il est alors un syndicat intercommunal (SIAM). Au 1er janvier 2013, le Préfet de l'Aisne ordonne la dissolution du SIAM en raison de son périmètre identique à celui de la Communauté de Communes Villes d'Oyse. Le SIAM intègre donc cette collectivité et devient le service d'aides ménagères (SAM).

À compter du 1^{er} janvier 2017, en raison de la fusion de la Communauté de Communes Villes d'Oyse avec la Communauté de Communes Chauny-Tergnier, il devient un service de la Communauté d'Agglomération Chauny-Tergnier-La Fère (CACTLF).

En date du 5 octobre 2017, le Département de l'Aisne autorise le fonctionnement du

service d'aide à domicile de la CACTLF (SAP 200071785), par arrêté n°1005-2017, pour 15 ans à compter du 1er janvier 2017.

Puis en date du 13 novembre 2017, le Département de l'Aisne fixe par arrêté n°1099-2017 le territoire d'intervention du service.

Ainsi, notre service intervient uniquement sur les 21 communes, qui composaient le territoire de l'ex-CC Villes d'Oyse, à savoir : Achery, Andelain, Anguilmont, Le Sart, Beautor, Bertaucourt Epourdon, Brie, Charmes, Courbes, Danizy, Deuillet, Four-

drain, Fressancourt, La Fère, Mayot, Monceau-Les-Leups, Rogécourt, Saint Gobain, Saint Nicolas Aux Bois, Servais, Travecy et Versigny.

Pour le moment, le service n'intervient pas sur le reste du territoire de la Communauté d'Agglomération Chauny-Tergnier-La Fère.

Comment nous contacter ?



Nos bureaux sont situés au 16 rue Albert Catalifaud à La Fère 02800 et sont ouverts :

Le lundi, mardi, jeudi et vendredi
(fermeture le mercredi)
de 13h30 à 17h30



Permanence téléphonique au 03.23.56.62.22 du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h30.

Service d'astreinte uniquement en cas d'URGENCE en dehors de la permanence téléphonique au 06.75.51.75.34



Courriel : aideadomicile@ctlf.fr



Site : <https://ctlf.fr/services-aux-publics/aideadomicile/>

© Adobe Stock

L'organisation du service

DIRECTION GÉNÉRALE
Fabrice FOUCHER
Directeur des Services

**DIRECTION DES SERVICES A
LA POPULATION**
Céline RAPIN
Responsable de Direction

SERVICE AIDE A DOMICILE
Amélie DELANCHY
Responsable de service
Ressources Humaines

**COMPTABILITÉ
FACTURATION**
Florient BAIL

RÉGIE RECETTES
Céline RAPIN
Florient BAIL

PLANIFICATION
Justine LAMBERT
(Plannings Week-ends/Dossiers prises en charge APA etc.)
Patricia DUROT
(Plannings semaines)
Service d'astreinte en alternance

INTERVENANTS
Entre 35 et 40
Auxiliaires de vie
& Aides à domicile

PORTAGE REPAS
Edith MINOLI

Son fonctionnement

Nous intervenons en « service prestataire » ce qui signifie que vous n'avez aucune démarche administrative à faire, ni aucune responsabilité vis-à-vis de l'intervenant.

Nous restons l'employeur et nous nous occupons des fiches de paies et déclarations diverses. Notre service recrute, encadre et forme ses intervenants.

Nous exerçons notre activité en partenariat avec des institutions publiques telles que le Conseil Départemental (en particulier pour la gestion de l'APA), la Maison Départemental des Personnes Handicapés (MDPH), des organismes de retraites (CARSAT, CNRACL, MSA...), des mutuelles etc.

Selon votre situation personnelle (âge, revenus, situation), les prestations proposées

peuvent faire l'objet de prises en charge financières partielles ou complètes, de certains avantages fiscaux.

Afin de vous proposer un service adapté à vos besoins, nous pouvons travailler en étroite

collaboration avec d'autres partenaires du maintien à domicile dans le but de répondre aux exigences de votre prise en charge.



Le SAAD organise le planning des interventions et assure la continuité du service.

Un cahier de liaison vous est remis lors de votre prise en charge. Les aides à domicile y portent les annotations nécessaires permettant aux remplaçants éventuels d'avoir toutes les informations afin d'assurer la continuité de service.

Il permet aussi de prendre connaissance des interventions réalisées par d'autres intervenants extérieurs tels qu'infirmières, kiné, pédicures, etc. et des observations mentionnées.

Vous êtes lié au service par un document individuel de prise en charge (DIPEC) qui précise les modalités d'intervention du service.

Le règlement de fonctionnement du service est annexé à ce livret d'accueil et vous devrez vous engager à le respecter.

Ce règlement de fonctionnement définit les droits et obligations des usagers du service tant sous l'angle du respect des personnes, que des biens, et des agents du service. Il protège les bénéficiaires contre d'éventuels abus ou manquements, ainsi que les professionnels contre tout ordre d'écarts. Il doit prévenir la violence et la maltraitance. Il détermine les droits et obligations de chacune des parties pour fixer le cadre de l'intervention à domicile.

Les intervenants à domicile qui vous accompagnent veillent au maintien de votre autonomie pour répondre à une fragilité, à une perte d'autonomie temporaire ou permanente due à l'âge, à la maladie, à un accident ou à un handicap. Ils vous assistent dans les gestes de la vie quotidienne et assurent un travail matériel, mais aussi moral et social.

Le personnel intervenant, possède les compétences nécessaires pour un accompagnement spécifique et dispose d'un diplôme dans le domaine sanitaire et social.

En cas d'absence ou de congés, le remplacement est systématiquement proposé sans délai.

© Adobe Stock



Nous proposons les activités suivantes :

- Assister les personnes dans les actes essentiels de la vie quotidienne.
- Accompagner les personnes dans l'entretien de leur cadre de vie.
- Contribuer au bien-être physique et psychique lors de sorties extérieures afin de préserver le lien social et lutter contre l'isolement.

© Adobe Stock



© Adobe Stock

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

- Non paiement de prestations.
- Non respect des termes du règlement de fonctionnement.
- 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.

Les prestations dispensées

Aide aux déplacements

- Courses
- Rendez-vous médicaux
- Déplacements personnels



© Adobe Stock

Aide à la personne

- Aide à la toilette.
- Aide aux repas.
- Préparation des repas.
- Aide au lever/au coucher/change.
- Aide à l'habillement.
- Accompagnement temporaire des personnes en incapacité temporaire suite à une hospitalisation.
- Stimulation des activités intellectuelles, sensorielles et motrices.
- Aide aux démarches administratives de base



© Adobe Stock

Entretien du cadre de vie

- Nettoyage des sols, des vitres, des surfaces.
- Entretien des pièces à vivre du bénéficiaire.
- Entretien du linge et repassage.
- Aménagement de l'espace pour le confort et la sécurité.



Portage de repas

- Les repas sont livrés quotidiennement en liaison froide.
- Lundi : livraison des repas des lundis et mardis
- Mercredi : livraison des repas des mercredis
- Jeudi : livraison des repas des jeudis et vendredis
- Vendredi : livraison des repas des samedis et dimanches
- Les repas des jours fériés sont livrés la veille.
- Le traitement des commandes s'effectuent le mardi.



© Adobe Stock

Téléalarme

La personne peut faire appel à la plateforme d'écoute 24/24h et 7/7j qui fera intervenir un membre de l'entourage ou les services appropriés (SAMU, pompier)

Nos tarifs horaires

Les prestations peuvent être ponctuelles ou à long terme. Les services proposés donnent lieu à une tarification spécifique en fonction des organismes financeurs.

Nous pouvons vous remettre gratuitement un devis personnalisé sur simple demande, et ce devis sera fourni obligatoirement si l'ensemble des prestations dispensées est supérieur ou égal à 100,00 €.

Sans prise en charge par un organisme financeur

Le tarif horaire appliqué est défini annuellement par le service et validé par le Conseil Communautaire de la C.A. CTLF. Il est le suivant :

Aide à la personne, entretien du cadre de vie, accompagnement aux courses ou aux loisirs : 26.50€/heure depuis le 1^{er} mars 2025. Tarif spécifique pour les dimanches et jours fériés à 28€/heure depuis le 1^{er} mars 2025.

Avec prise en charge par un organisme financeur

Notre service n'est pas compétent concernant la décision de prise en charge. La notification de prise en charge par un organisme financeur est envoyée directement par l'organisme au bénéficiaire et mentionne le nombre d'heures allouées, la période et la participation horaire laissée à la charge du bénéficiaire.

Cette dernière devra obligatoirement être transmise au service afin de pouvoir mettre en place les prestations. En effet le service est conventionné avec la CARSAT et d'autres caisses de retraites.

- Conseil départemental – APA : 24,58€
- Conseil départemental – PCH : 24,58€
- Caisses de retraite (CARSAT/ CNAV) : 26.80€

La différence entre la prise en charge et le tarif horaire du service sera facturée au bénéficiaire.

Accompagnement véhiculé

L'accompagnement véhiculé est facturé au tarif de 28€ de l'heure + frais de déplacement en supplément en fonction de la puissance fiscale du véhicule selon tarif en vigueur de la fonction publique territoriale.

- 5CV et moins : 0.32 €/km
- 6 ou 7 CV : 0.41 €/km
- 8CV et plus : 0.45 €/km



© Adobe Stock



Portage de repas

Les tarifs du portage de repas comprennent le prix du repas et du coût de la livraison à domicile. Il existe 2 types de plateaux repas aux tarifs suivants :

- Plateau simple : 7,61 €
- Plateau journée (midi et soir) : 11,37 €



Facturation et règlement

En début du mois suivant la prestation, il vous sera adressé la facture en fonction des heures réellement effectuées et au tarif qui vous aura été notifié.

La facture est émise à terme échu.

Vous devrez vous en acquitter auprès du service d'aide et d'accompagnement à domicile de la CACTLF avant la date indiquée sur la facture, au moyen de :

- Prélèvement automatique

- Chèque bancaire ou postal à l'ordre de la REGIE SAD CACTLF
- CESU/CESU sortir +
- Virement sur le compte DFT-Net de la régie de recettes n° 10071 02000 00002003717 67

Passé la date mentionnée, le service émettra un titre de recette qui vous sera transmis via le trésor public de Chauny. Dès réception de ce dernier, vous devrez effectuer votre règlement auprès du Trésor Public. Faute de paiement,

une procédure de recouvrement sera engagée par le Trésor Public. Attention : Le Trésor Public n'accepte pas le mode de paiement CESU.

(Ainsi si vous souhaitez régler votre facture avec des CESU, vous devez impérativement effectuer votre paiement avant la date limite indiquée sur votre facture auprès du service d'aide et d'accompagnement à domicile. Le cas échéant ils ne seront pas acceptés et vous seront retournés)

Avantages fiscaux

Si vous êtes domicilié(e) fiscalement en France, vous pouvez bénéficier, sous conditions, d'un crédit d'impôt ou d'une réduction d'impôt pour vos dépenses liées à l'emploi d'un salarié à votre domicile.

L'avantage fiscal est calculé sur les dépenses que vous supportez effectivement. Ainsi vous devez déduire de vos dépenses toute aide financière que vous recevez pour vous aider à prendre en charge les frais d'emploi d'un salarié à domicile (ex : APA, CESU reçu de certains organismes etc.).

La réduction ou le crédit d'impôt est égal à 50% du montant des dépenses supportées dans l'année (sous réserve de ne pas dépasser certains plafonds).

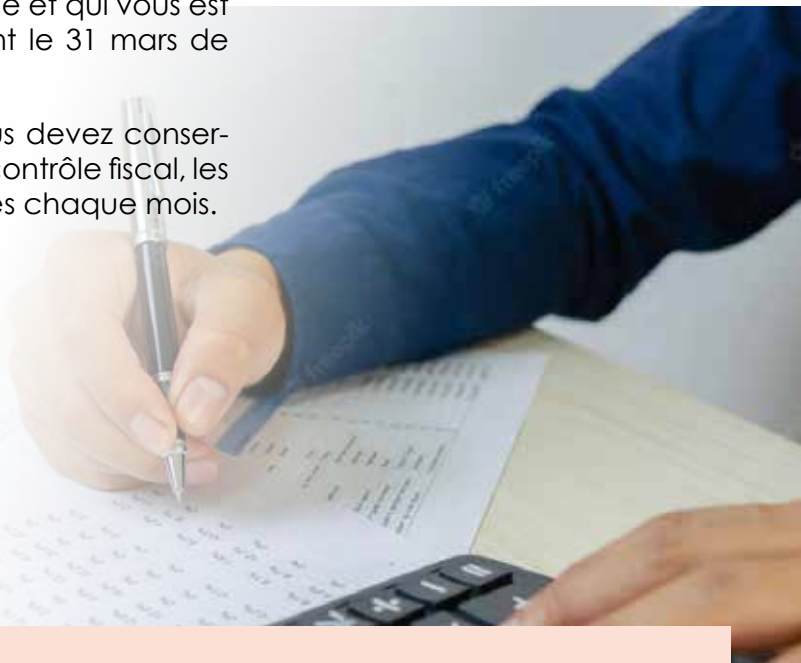
Pour bénéficier de l'aide fiscale, vous devez inscrire dans votre déclaration de revenus les sommes dépensées et joindre l'attestation fiscale annuelle établie par le service d'aide et d'accompagnement à domicile et qui vous est transmise avant le 31 mars de l'année N+1.

Attention : vous devez conserver en cas de contrôle fiscal, les factures remises chaque mois.

Le règlement en espèce n'est pas autorisé.

Questionnaire de satisfaction

Un questionnaire de satisfaction sera envoyé chaque année afin de mesurer au mieux la qualité de nos prestations. Il concernera autant les aspects administratifs que les prestations des agents qui vous accompagnent au quotidien. En recueillant vos observations et/ou suggestions, il servira à améliorer la qualité de nos services.





© Adobe Stock

Le premier contact : l'entretien au domicile

Il vous suffit de vous adresser à notre secrétariat qui vous demandera quelques informations afin que l'on puisse convenir d'un rendez-vous à votre domicile ou au sein de nos locaux.

Lorsque le rendez-vous est fixé, le service se déplace à votre domicile pour recueillir un ensemble d'informations sur vos habitudes de vie et vous présenter le service, son fonctionnement. Le livret d'accueil

vous est remis lors de ce premier contact. Ces échanges vont nous permettre d'identifier vos besoins et attentes spécifiques dans le but de vous proposer la prise en charge la plus adaptée.

L'évaluation des besoins

Une évaluation des besoins va permettre d'évaluer votre perte d'autonomie à accomplir certains gestes de la vie quotidienne. Suite à ce constat, nous pouvons définir votre projet de vie et préciser ensemble les aides éventuelles.

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.

Nous vous proposons les différents types de prise en charge

ainsi que les tarifs de notre service pour construire avec vous votre projet personnalisé d'accompagnement.

Suite à cette visite, un devis est établi en prenant en considération tous les critères convenus. Un document individuel de prise en charge (DIPEC) est ensuite établi, reprenant l'ensemble des modalités de l'intervention.

Le service peut instruire un dossier de demande d'aide financière auprès de nos partenaires mais le traitement

peut parfois prendre plusieurs semaines.

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 de recourir à une personne de confiance (cf. annexe 6) qui pourra vous accompagner dans vos démarches (article L.311-5-1 du code de l'action sociale et des familles).

L'intervention à domicile

Le service vous contacte dès que la planification des interventions est réalisée. Il vous confirme les jours et les horaires, le nom et le prénom de l'intervenant. Une copie de votre planning peut vous être envoyée par voie postale ou courrier électronique sur simple demande.

Lors de la première intervention au domicile, une rencontre est organisée par le service, dans la mesure du possible, afin de vous présenter l'aide à domicile et faire le point sur les modalités d'intervention.

Pour le suivi et la traçabilité des interventions, le service a mis en place un système de télégestion. Un badge magnétique

sera posé à votre domicile. Ce badge trace ainsi l'arrivée et la sortie de l'intervenant, qui badge avec son téléphone professionnel.

Cette manipulation permet de valider le temps de travail réalisé à votre domicile et de préparer la facturation qui s'effectue dès que le mois est terminé.



Participation au fonctionnement du service :

Vous pouvez joindre le service par téléphone ou par mail pour lui faire remonter des informations sur les prestations qui vous sont fournies.

Un questionnaire de satisfaction vous sera envoyé une fois par an afin d'appréhender

vos votre degré de satisfaction et l'évolution de vos attentes. Vos retours nous permettent d'améliorer la qualité de notre service.

Les éventuelles réclamations doivent être adressées au service oralement ou par écrit.

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

Les recours possibles en cas de litiges :

Conformément à l'article L.612-1 du code de la consommation, le consommateur, sous réserve de l'article L.612-2 du code de la consommation, dispose de la faculté d'effectuer une demande de résolution amiable par voie de médiation, dans un délai inférieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du service autonomie à domicile de la CACTLF.

La Communauté d'Agglomération Chauny-Tergnier-La Fère a désigné, par adhésion enregistrée sous le numéro **16451/VM/2505** la société **SAS Médiation Solution** comme entité de médiation de la consommation.

Pour tout litige de nature contractuelle portant sur l'exécution du contrat de prestation de

services n'ayant pas pu être résolu à l'amiable dans le cadre d'une réclamation écrite auprès du service autonomie à domicile de la CACTLF, le consommateur pourra recourir gratuitement à la médiation.

Pour saisir le médiateur, le consommateur doit formuler sa demande :

- Soit par écrit à l'adresse suivante : **SAS médiation Solution, 222 chemin de la bergerie 01800 Saint Jean de Nioist.**
- Soit par mail à l'adresse suivante : **contact@sasmediationsolution-conso.fr**
- Soit en remplissant le formulaire en ligne intitulé « saisir le médiateur » sur le site **<https://www.sasmediationsolution-conso.fr>**

En cas d'insatisfaction sur les modalités des réclamations, litiges ou conflits, vous pouvez également faire appel à l'une des personnes qualifiées figurant sur la liste établie conjointement par l'Agence Régionale de Santé, la Préfecture de l'Aisne et le Conseil Départemental de l'Aisne. Ces personnes peuvent être sollicitées par les personnes accompagnées pour faire valoir leurs droits (voir annexe 4).

Lorsque ces procédures de médiation ont échoué, les conflits nés de l'application du contrat de prestation sont portés devant les tribunaux compétents.

Droit d'accès, informatisations des données :

Les informations vous concernant recueillies lors de l'établissement de ce contrat pour la mise en place de votre prestation font l'objet d'un traitement informatisé par le service d'aide à domicile pour la bonne gestion de votre prestation.

La Communauté d'Agglomération Chauny-Tergnier-La Fère a désigné l'ADICO sise à Beauvais (60000) 5 rue Jean Monnet, en qualité de déléguée à la protection des données (03.44.08.40.40./ www.adico.fr).

Le traitement est nécessaire au respect de l'exécution de votre contrat de prestation.

Les données collectées ne pourront être communiquées

qu'aux seuls partenaires liés à la prise en charge de la prestation à domicile.

Les données seront conservées pendant toute la durée de votre contrat et 10 ans après le terme de celui-ci.

Vous pouvez accéder aux données vous concernant, les rectifier ou exercer votre droit à la limitation du traitement ainsi que votre droit à la portabilité de ces données. Le droit d'opposition ne s'applique pas à l'exécution d'un contrat.

Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement de vos données, vous pouvez contacter notre délégué

à la protection des données, l'ADICO dont les coordonnées sont précisées ci-dessus.

Consultez le site cnil.fr pour plus d'informations sur vos droits. Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL.



© Adobe Stock

Signalement de faits de maltraitance



3133

Numéro national d'écoute et de signalement dédié à la lutte contre la maltraitance des adultes vulnérables (personnes âgées, en situation de handicap, de précarité...).

Ce numéro est accessible gratuitement 7 jours sur 7 de 9h à 20h.

LES DROITS ET OBLIGATIONS DU BÉNÉFICIAIRE



Quels sont vos droits ?

Le bénéficiaire a le droit :

- Au respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité.
- Au respect du culte religieux.
- A une prise en charge individuelle de qualité, favorisant son autonomie, adaptée à son âge et respectant son consentement.
- A la confidentialité des informations le concernant.
- A l'accès à toute information relative à sa prise en charge.
- A l'information de ses droits et recours possibles dans le cadre de la prestation.
- A une participation directe à la conception et à la mise en œuvre de son projet de vie dans le cadre du contrat individuel de prise en charge.
- A l'exercice de ses droits physiques.
- A l'autonomie : liberté de circuler et de disposer de ses biens.
- A la protection : confidentialité, sécurité et santé.
- Au respect des liens familiaux.
- A consentir et renoncer à la prise en charge.

Quelles sont vos obligations ?

- Avoir un comportement civil.
- Être présent pour recevoir l'aide à domicile et également pendant le temps de la prestation.
- Transmettre les informations au service.
- Autoriser la mise en place d'un cahier de liaison.
- Mettre à disposition des intervenants la vignette badge permettant le fonctionnement de la télégestion.
- Faciliter l'exécution de la prestation.
- Prévenir le service de son absence.
- Respecter le règlement de fonctionnement du service et le contrat individuel de prestations.



La charte des droits et libertés de la personne accueillie

Extrait de l'arrêté du 8 septembre 2003 relatif à la charte des droits et libertés de la personne accueillie, mentionnée à l'article L.311-4 du Code de l'Action Sociale et des Familles

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. 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 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.

La charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance

Fondation Nationale
de Gérontologie

Version révisée 2007

Préambule

La vieillesse est une étape pendant laquelle chacun doit pouvoir poursuivre son épanouissement. La plupart des personnes âgées resteront autonomes et lucides jusqu'au dernier moment de leur vie. L'apparition de la dépendance, quand elle survient, se fait à un âge de plus en plus tardif. Cette dépendance peut être due à l'altération de fonctions physiques et/ou l'altération de fonctions mentales.

Même dépendantes, les personnes âgées doivent continuer à exercer leurs droits, leurs devoirs et leurs libertés de citoyens. Elles doivent aussi garder leur place dans la cité, au contact des autres générations, dans le respect de leurs différences.

Cette charte a pour objectif de reconnaître la dignité de la personne âgée devenue dépendante et de préserver ses droits.

Article 1

Choix de vie

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

Elle doit bénéficier de l'autonomie permise par ses capacités physiques et mentales, même au prix d'un certain risque. Il convient de la sensibiliser à ce risque, d'en tenir informé l'entourage et de proposer les mesures de prévention adaptées. La famille et les intervenants doivent respecter le plus possible son désir profond et les choix de la personne, tout en tenant compte de ses capacités qui sont à réévaluer régulièrement.

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.

Elle réside le plus souvent dans son domicile personnel et souhaite y demeurer.

Des dispositifs d'assistance et des aménagements doivent être proposés pour le lui permettre.

Un handicap psychique rend souvent difficile, voire impossible la poursuite de la vie au domicile, surtout en cas d'isolement. Dans ce cas l'indication et le choix du lieu d'accueil doivent être évalués avec la personne et ses proches. La décision doit répondre aux souhaits et aux difficultés de la personne. Celle-ci doit être préparée à ce changement.

La qualité de vie ainsi que le bien-être physique et moral de la personne doivent constituer l'objectif constant, quel que soit le lieu d'accueil.

Lors de l'entrée en institution, les conditions de résidence doivent être garanties par un contrat explicite ; la personne concernée a recours au conseil de son choix avant et au moment de l'admission.

Tout changement de lieu de résidence, ou même de chambre, doit faire l'objet d'une concertation avec la personne.

En institution, l'architecture et les dispositifs doivent être

conçus pour respecter la personne dans sa vie privée. L'espace doit être organisé afin de favoriser l'accessibilité, l'orientation, les déplacements. Il doit être accueillant et garantir les meilleures conditions de sécurité.

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.

La vie quotidienne doit intégrer son rythme d'existence ainsi que les exigences et les difficultés liées aux handicaps, que ce soit au domicile, dans les lieux publics ou en institution.

Les élus et les urbanistes doivent prendre en considération le vieillissement de la population et les besoins des personnes de tous âges présentant des incapacités pour l'aménagement de la cité.

Les lieux publics et les transports en commun doivent être accessibles en toute sécurité afin de préserver l'insertion sociale et favoriser l'accès à la vie culturelle en dépit des handicaps.

Les institutions et industries culturelles ainsi que les médias doivent être attentifs, dans leurs créations et leurs programmations, aux attentes et aux besoins spécifiques des personnes âgées en situation de handicap ou de dépendance.

Article 4

Présence et Rôle des proches

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

Le rôle des proches qui entourent la personne à domicile, doit être reconnu. Il doit être étayé par des soutiens psychologiques, matériels et financiers.

Au sein des institutions, l'association des proches à l'accompagnement de la personne et le maintien d'une vie relationnelle doivent être encouragés et facilités.

En cas d'absence ou de défaillance des proches, il revient aux professionnels et aux bénévoles formés à cette tâche de veiller au maintien d'une vie relationnelle dans le respect des choix de la personne.

Une personne, quel que soit son âge, doit être protégée des actions visant à la séparer d'un tiers avec lequel, de façon libre et mutuellement consentie, elle entretient ou souhaite avoir une relation intime.

Respecter la personne dans sa sphère privée, sa vie relationnelle, affective et sexuelle s'impose à tous.

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.

Elle doit pouvoir en disposer conformément à ses désirs et à ses besoins, sous réserve d'une protection légale, en cas de vulnérabilité.

Elle doit être préalablement informée de toute vente de ses biens et préparée à cette éventualité.

Il est indispensable que le coût de la compensation des handicaps ne soit pas mis à la charge des familles. Lorsque la personne reçoit des aides sociales, la fraction des

ressources restant disponible après la prise en charge doit demeurer suffisante et servir effectivement à son bien-être et à sa qualité de vie.

Article 6

Valorisation de l'activité

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

Des besoins d'expression et des capacités d'accomplissement existent à tout âge, même chez des personnes malades présentant un affaiblissement intellectuel ou physique sévère. Développer des centres d'intérêt maintient le sentiment d'appartenance et d'utilité tout en limitant l'isolement, la ségrégation, la sensation de dévalorisation et l'ennui. La participation volontaire à des réalisations créatives diversifiées et valorisantes (familiales mais aussi sociales, économiques, artistiques, culturelles, associatives, ludiques, etc.) doit être favorisée. L'activité ne doit pas être une animation uniformisée et indifférenciée, mais permettre l'expression des aspirations personnelles.

Des activités adaptées doivent être proposées aux personnes quelle que soit la nature du déficit. Les activités infantilisantes ou dévalorisantes sont à rejeter.

Article 7

Liberté d'expression et Liberté de conscience

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

Sa liberté d'opinion s'exerce dans le respect des opinions d'autrui.

L'exercice de ses droits civiques doit être facilité, notamment le droit de vote en fonction de sa capacité juridique.

Toute personne en situation de handicap ou de dépendance doit être reconnue dans ses valeurs, qu'elles soient d'inspiration religieuse ou philosophique.

Elle a droit à des temps de recueillement spirituel ou de réflexion.

Chaque établissement doit disposer d'un espace d'accès aisé, pouvant servir de lieu de recueillement et de culte, et permettre la visite des représentants des diverses religions et mouvements philosophique non confessionnels en dehors de tout prosélytisme. Les rites et les usages religieux ou laïcs s'accomplissent dans le respect mutuel.

Article 8

Préservation de l'autonomie

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

La vieillesse est un état physiologique qui n'appelle pas en soi de médicalisation. Le handicap physique ou psychique résulte d'états pathologiques, dont certains peuvent être prévenus ou traités. En particulier, la personne exposée à un risque, soit du fait d'un accident, soit du fait d'une maladie chronique, doit bénéficier des actions et des moyens permettant de prévenir ou de retarder l'évolution des symptômes déficitaires et de leurs complications.

Une démarche médicale préventive se justifie donc, chaque fois que son efficacité est démontrée.

Les possibilités de prévention doivent faire l'objet d'une information claire et objective du public, des personnes âgées comme des professionnels, et être accessibles à tous.

Handicaps et dépendance peuvent mettre la personne sous l'emprise d'autrui. La prise de conscience de cette emprise par les professionnels et les proches est la meilleure protection contre le risque de maltraitance.

Article 9

Accès aux soins et à la compensation des handicaps

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

L'accès aux soins doit se faire en temps utile selon les besoins de la personne. Les discriminations liées à l'âge sont contraires à l'éthique médicale.

Les soins comprennent tous les actes médicaux et paramédicaux qui permettent la guérison chaque fois que cet objectif peut être atteint. Les soins visent aussi à rééduquer les fonctions déficitaires et à compenser les incapacités. Ils s'appliquent à améliorer la qualité de vie, à soulager la douleur, à maintenir la lucidité et le confort du malade, en réaménageant espoirs et projets.

En situation de handicap, la personne doit avoir accès à l'ensemble des aides humaines et techniques nécessaires ou utiles à la compensation de ses incapacités.

Aucune personne ne doit être considérée comme un objet passif de soins, que ce soit à l'hôpital, au domicile ou en institution. Le consentement

éclairé doit être recherché en vue d'une meilleure coopération du malade à propres soins.

Tout établissement de santé doit disposer des moyens et des compétences, ou à défaut, des coopérations structurelles permettant d'assurer sa mission auprès des personnes âgées malades, y compris celles en situation de dépendance.

Les institutions d'accueil doivent disposer des compétences, des effectifs, des locaux et des ressources financières nécessaires à la prise en soins des personnes âgées dépendantes, en particulier des personnes en situation de handicap psychique sévère.

Les délais administratifs anormalement longs et les discriminations de toute nature à l'accueil doivent être corrigés.

La tarification des soins et des aides visant à la compensation des handicaps doit être déterminée en fonction des besoins de la personne et non de la nature du service ou de l'établissement qui la prend en charge. Elle ne doit pas pénaliser les familles.

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.

Une formation spécifique en gérontologie doit être assurée à tous les intervenants concernés. Cette formation est initiale et continue : elle s'adresse en particulier à tous les métiers de la santé et de la compensation des handicaps.

La compétence à la prise en charge des malades âgés ne concerne pas uniquement les personnels spécialisés en gériatrie mais l'ensemble des professionnels susceptibles d'intervenir dans les aides et les soins.

Les intervenants, surtout lorsqu'ils sont isolés, doivent bénéficier d'un suivi, d'une évaluation adaptée et d'une analyse de leurs pratiques. Un soutien psychologique est indispensable ; il s'inscrit dans une démarche d'aide aux soignants et aux aidants.

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.

Il faut éviter de confondre les affections sévères et les affections mortelles : le renoncement thérapeutique chez une personne curable s'avère aussi inacceptable que l'obstination thérapeutique injustifiée. Mais, lorsque la mort approche, la personne âgée doit être entourée de soins et d'attentions appropriés.

Le refus de l'acharnement thérapeutique ne signifie pas un abandon des soins, mais justifie un accompagnement visant à combattre efficacement toute douleur physique et à prendre en charge la souffrance morale.

La personne doit pouvoir vivre le terme de son existence dans les conditions qu'elle souhaite, respectée dans ses convictions et écoutée dans ses préférences. La place des proches justifie une approche et des procédures adaptées à leurs besoins propres.

Que la mort ait lieu au domicile, à l'hôpital ou en institution, les

intervenants doivent être sensibilisés et formés aux aspects relationnel, culturel, spirituel et technique de l'accompagnement des personnes en fin de vie et de leur famille avant et après le décès.

Article 12

La recherche : une priorité et un devoir

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

Elle implique aussi bien les disciplines biomédicales et de santé publique que les sciences humaines et sociales, les sciences économiques et les sciences de l'éducation.

La recherche relative aux maladies associées au grand âge est un devoir. Bénéficiaire des progrès de la recherche constitue un droit pour tous ceux qui en sont ou en seront frappés.

Seule la recherche peut permettre d'acquérir une meilleure connaissance des déficiences et des maladies liées à l'âge ainsi que de leurs conséquences fonctionnelles et faciliter leur prévention ou leur guérison.

Le développement d'une recherche gérontologique et gériatrique peut à la fois améliorer la qualité de vie des personnes âgées en situation de handicap ou de dépendance, diminuer leurs souffrances et abaisser les coûts de leur prise en charge.

Article 13

Exercices des droits et protection juridique de la personne

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés

ses biens et sa personne.

L'exercice effectif de la totalité de ses droits civiques doit être assuré à la personne vulnérable, y compris le droit de vote, en l'absence de tutelle.

Les professionnels habilités à initier ou à appliquer une mesure de protection ont le devoir d'évaluer son acceptabilité par la personne concernée ainsi que ses conséquences affectives et sociales.

Dans la mise en œuvre des protections prévues par le Code civil (sauvegarde de justice, curatelle ou tutelle), les points suivants doivent être considérés :



© Adobe Stock

- le besoin de protection n'est pas forcément total, ni définitif;
- la personne protégée doit pouvoir continuer à donner son avis chaque fois que cela est nécessaire et possible ;
- la dépendance psychique n'exclut pas que la personne puisse exprimer des orientations de vie et soit toujours tenue informée des actes effectués en son nom.

La sécurité physique et morale contre toutes agressions et maltraitements doit être assurée.

Toutes violences et négligences, même apparemment

légères, doivent être prévenues, signalées et traitées. Les infractions caractérisées peuvent donner lieu à des sanctions professionnelles ou à des suites judiciaires. Les violences ou négligences ont souvent des effets majeures et irréversibles sur la santé et la sûreté des personnes : l'aide aux victimes doit être garantie afin que leurs droits soient respectés.

Article 14

L'information

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

Les membres de la société doivent être informés de manière explicite et volontaire des difficultés qu'éprouvent

les personnes âgées en situation de handicap ou de dépendance.

L'information doit être la plus large possible. L'ignorance aboutit trop souvent à une attitude de mépris ou à une négligence indifférente à la prise en compte des droits, des capacités et des souhaits de la personne.

Une information de qualité et des modalités de communication adaptées s'imposent à tous les stades d'intervention auprès de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

Loyale et compréhensible, l'information doit intervenir lorsque la personne est encore en capacité d'affirmer ses choix.

Il convient également de prendre en considération le droit de la personne que se refuse à être informée.

Une exclusion sociale peut résulter aussi bien d'une surprotection infantilisante que d'un rejet ou d'un refus individuel et collectif d'être attentif aux besoins et aux attentes des personnes.

Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personnes 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.





La charte de déontologie

Cette charte a pour but de définir des règles de conduite, appliquées par le service d'aide et l'ensemble des intervenants, auprès de personnes ayant recours à diverses prestations.

La déontologie du service se réfère aux valeurs portées par la charte des droits et libertés de la personne accueillie.

Respect et bienveillance

Les intervenants s'engagent à :

- Adopter une attitude de respect impliquant réserve et discrétion
- Respecter les droits des usagers
- Mettre tout en œuvre pour respecter leur intégrité et leur dignité
- Respecter leur choix de vie et leur culture
- Respecter la confidentialité des informations reçues et le secret professionnel
- Donner libre accès aux informations contenues dans leur dossier

Individualisation et évaluation des prestations

Pour offrir en permanence un

service adapté à la demande du bénéficiaire, celui-ci s'engage à individualiser la prise en charge en tenant compte des besoins et des attentes de la personne en la rendant actrice de son projet de vie.

Afin d'apporter une prestation la plus cohérente au projet de vie, le service coordonne les interventions avec d'autres acteurs (infirmier, service de soins, etc.).

Un suivi des prestations est mis en place afin d'identifier les problématiques et procéder rapidement à la mise en place de mesures correctives.

Confidentialité, ponctualité et autres règles de conduite

- L'intervenant fera preuve d'honnêteté et de conscience professionnelle dans l'exécution des tâches qui lui sont confiées et respectera le secret professionnel.

*Tout manquement à cette confidentialité entraînera une violation du secret professionnel répréhensible par la loi.

- Il adoptera une hygiène corporelle et une tenue vestimentaire correcte en

adéquation avec l'exécution des tâches qui lui sont confiées dans sa fiche de poste.

- Aucun jugement politique, religieux ne pourra être porté ou observé à l'égard du bénéficiaire.
- Toute information pertinente observée, ou problème survenu pendant la prestation, doivent être transmis au responsable.
- Toute suspicion de maltraitance ou abus de pouvoir d'un tiers sur le bénéficiaire doit être transmis au responsable.
- En cas de situation d'urgence, l'intervenant alertera les secours d'urgence dans les plus brefs délais (pompiers, SAMU) puis le référent qui contactera à son tour la famille.
- L'intervenant ne doit en aucun cas outrepasser ses propres compétences et garder dans toute circonstance calme et correction.

Relation triangulaire protégeant l'intervenant et le bénéficiaire

Il s'agit d'une relation qui s'établit entre la personne qui bénéficie des prestations dispensées par le service, l'intervenant qui réalise les prestations et le référent qui représente le service.

Le caractère triangulaire de cette relation apporte une dimension d'échange et de reconnaissance mutuelle et vise à protéger la personne et l'aide à domicile.

Contrat de confiance

Le service s'engage auprès de ses bénéficiaires à :

- Décliner dons, prêts et legs de quelque nature que ce soit de la part de la personne aidée.
- Refuser une procuration sur un compte bancaire ou postal de la personne aidée et ne pas utiliser la carte bancaire de paiement ou de retrait de la personne aidée sauf dérogation écrite de la personne aidée ou/et du client
- Utiliser les clés et/ou badge du domicile de la personne aidée confiés avec son accord préalable et écrit uniquement dans le cadre de l'exercice de ses fonctions et ne donner ces clés et/ou badge à aucune autre personne
- N'utiliser ni le téléphone ni la ligne internet de la personne aidée pour raisons personnelles.



© Adobe stock





Liste des personnes qualifiées du Département

La liste des personnes qualifiées du Département de l'Aisne a été fixée par un arrêté n°0218-2012 conjointement par l'Agence Régionale de Santé, la Préfecture de l'Aisne et le Conseil Départemental de l'Aisne. Ces personnes qualifiées peuvent être sollicitées par les personnes prises en charge par les établissements ou services sociaux ou médico-sociaux pour faire valoir leurs droits.

Cette liste est la suivante :

Personnes qualifiées pour les usagers pris en charge dans les établissements et services pour personnes âgées :

GOUJON Nelly

3 rue Serge Delcourt
02800 BEAUTOR
Tél : 03.23.57.42.67
ou 06.83.50.30.85

LACHAMBRE Jean-Bernard

Tél : 03.23.97.52.33 ou
06.75.98.23.62

lachambrejb@wanadoo.fr

NIEN Hugues

Tél : 06.09.31.52.04
hnien@orange.fr

Personnes qualifiées pour les usagers pris en charge dans les établissements et services pour personnes en situation de handicap :

Brigitte HANAUER

Tél : 06.29.44.54.74
brigittehanauer@wanadoo.fr

PHILBERT Marie-Christine

Tél : 03.23.55.18.52
philbert.mc@orange.fr

VELY Sophie

Tél : 06.08.21.61.99
sophie.vely@sfr.fr

Personnes qualifiées pour les usagers pris en charge dans les établissements et services pour les enfants relevant d'une protection administrative ou judiciaire ou pour les enfants faisant l'objet d'une mesure judiciaire :

JOSSEAUX Monique

Tél : 06.07.40.16.92
monique.josseaux@orange.fr

Personnes qualifiées pour les usagers pris en charge dans les établissements et services pour personnes en difficultés sociales ou spécifiques :

LACHAMBRE Jean-Bernard

Tél : 03.23.97.52.33 ou
06.75.98.23.62

lachambrejb@wanadoo.fr

VELY Sophie

Tél : 06.08.21.61.99
sophie.vely@sfr.fr



© Adobe stock



© Freepik

Les partenaires

Le service d'aide et d'accompagnement à domicile travaille en collaboration, entre autres, avec les organismes suivants :



MIA

Mission Information pour l'Autonomie

UTAS Place de l'Europe
02800 LA FERRE

Tél : 03.23.24.62.22

ALMA 02

Maltraitance Personnes âgées

B.P. 6 - 02320 PREMONTRE

Tél : 03.23.20.30.41



M.A.I.A.



Intégration des acteurs pour l'autonomie des personnes âgées

5C rue Paul Doumer
02100 SAINT-QUENTIN

Tél : 03.23.08.61.77

C.A.R.S.A.T

Dossier d'aide à domicile e

11 Allée Vauban
59662 VILLENEUVE D'ASCQ
Cedex

Tél : 39 60



Conseil Départemental de l'Aisne

Direction de l'Autonomie et de la MDPH

Accès au Droit et Accompagnement des Parcours des Personnes Âgées :
03.23.24.63.43

Accès au Droit et Accompagnement des Parcours des Personnes Handicapées : 03.23.24.89.35

28 rue Fernand Christ
02011 LAON Cedex



UTAS (Unité Territoriale d'Action Sociale)

Service aux personnes âgées à domicile

Evaluation et suivi APA

Place de l'Europe
02800 LA FERRE

Tél : 03.23.56.60.20





La médiation

Conformément à l'article L.612-1 du code de la consommation, le consommateur, sous réserve de l'article L.612-2 du code de la consommation, dispose de la faculté d'effectuer une demande de résolution amiable par voie de médiation, dans un délai inférieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du service d'aide à domicile de la CACTLF.

La Communauté d'agglomération Chauny-Tergnier-La Fère a désigné, par adhésion enregistrée sous le numéro **16451/VM/2505** la société **SAS Médiation Solution** comme entité de médiation de la consommation.



Pour tout litige de nature contractuelle portant sur l'exécution du contrat de prestation de services n'ayant pas pu être résolu à l'amiable dans le cadre d'une réclamation écrite auprès du service d'aide à domicile de la CACTLF, le consommateur pourra recourir gratuitement à la médiation.

Pour saisir le médiateur, le consommateur doit formuler sa demande :

- Soit par écrit à l'adresse suivante : SAS médiation Solution, 222 chemin de la bergerie 01800 Saint-Jean de Niois.
- Soit par mail à l'adresse suivante : **contact@sasmediationsolution-conso.fr**
- Soit en remplissant le formulaire en ligne intitulé « saisir le médiateur » sur le site **<https://www.sasmediationsolution-conso.fr>**





Règlement de fonctionnement du service d'aide et d'accompagnement à domicile et de portage de repas

Préambule

Le présent règlement de fonctionnement définit les règles générales et permanentes d'organisation et de fonctionnement du service d'aide et d'accompagnement à domicile de la CACTLF dans le respect des droits et des libertés de chacun.

Il est élaboré sous la responsabilité de la direction du service. Il est soumis à délibération du Conseil Communautaire.

Il sera révisé chaque fois que nécessaire, et au moins une fois tous les 5 ans.

L'équipe administrative reste à votre disposition pour vous en faciliter la compréhension le cas échéant.

Article n° 1

Objet du règlement de fonctionnement

Le règlement de fonctionnement est établi conformément aux dispositions :

- de la loi n°2002 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale,
- de l'article L.311-7 et L.311-8

du code de l'action sociale et des familles et du décret n°2003-1095 du 14 novembre 2003,

- du décret n°2016-502 du 22 avril 2016 relatif au cahier des charges national des services d'aide et d'accompagnement à domicile,
- de l'arrêté départemental n°1005-2017 du 5 octobre 2017 portant autorisation de fonctionnement du service d'aide à domicile prestataire de la communauté d'agglomération Chauny-Tergnier-La Fère,
- de l'arrêté départemental modificatif n°1099-2017 du 13 novembre 2017 portant autorisation de fonctionnement du service d'aide à domicile prestataire de la communauté d'agglomération Chauny-Tergnier-La Fère uniquement sur les communes du territoire ex-villes d'Oyse,

Le règlement est destiné à définir, d'une part, les droits et les obligations de la personne bénéficiaire et, d'autre part, les modalités de fonctionnement du service.

Article n° 2

Modalités de communication du règlement de fonctionnement

1) communication aux bénéficiaires et aux personnes intervenant dans l'institution

Le règlement de fonctionnement est annexé au livret d'accueil qui est remis à chaque bénéficiaire ou à son représentant légal.

Le règlement de fonctionnement est remis individuellement à chaque personne qui exerce au sein du service.

Chacune de ces personnes s'engage à en respecter les termes.

2) affichage et communication aux tiers

Le règlement de fonctionnement à jour de toutes ses modifications fait l'objet d'un affichage dans les locaux du service.

Le règlement de fonctionnement est tenu à disposition des autorités de contrôle.

Article n°3

Ethique institutionnelle

Les administrateurs et personnels salariés du service d'aide et accompagnement à domicile partagent une approche humaniste qu'ils veulent exprimer quotidiennement dans la mise en œuvre de leurs missions d'accompagnement de la personne âgée.

Le sens de l'action des administrateurs du service d'aide à domicile et des professionnels repose sur des valeurs essentielles :

- **l'écoute**
- **le respect de la personne**
- **le respect de la justice et de l'équité**
- **la responsabilité et l'engagement professionnel**
- **la bienveillance, le tact et la sollicitude**
- **l'honnêteté**

L'action sociale menée par le service tend à promouvoir l'autonomie et la protection des personnes et à prévenir les exclusions.

L'action sociale réalisée par le service repose sur une évaluation continue des besoins et des attentes des personnes âgées et sur la mise à leur disposition de prestations « en nature ».

Cette action est conduite dans le respect de l'égalité de 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.

L'action sociale du service d'aide et accompagnement à domicile et de portage de repas s'exerce dans l'intérêt général

et dans le cadre des autorisations administratives conférés par les autorités de contrôle.

Les dossiers des bénéficiaires ne sont accessibles que pour les professionnels qui ont à les connaître dans le cadre de leur fonction.

Les professionnels s'interdisent de communiquer entre eux ou avec des tiers (notamment d'autres usagers) sur les informations concernant les personnes accompagnées, en dehors des nécessités liées à l'accompagnement lui-même.

Les services pourront être amenés à partager des informations strictement nécessaires à l'accompagnement des bénéficiaires avec des professionnels d'autres structures, le recueil du consentement au partage d'information est réalisé lors de l'évaluation / réévaluation des besoins des bénéficiaires.

Article n° 4

Droits des personnes bénéficiaires

Le service garantit à toute personne bénéficiaire, les droits et libertés individuels énoncés par l'article L.311-3 du code de l'action sociale et des familles et par la charte des droits et libertés de la personne accueillie figurant en annexe de l'arrêté du 8 septembre 2003.

1) Rappel des droits

Le service d'aide à domicile de la cactlf et son personnel s'engage à respecter :

- Le droit à la dignité, à l'intégrité, au respect de la vie privée et à l'intimité ;
- Le droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté ;

- Le droit à l'information ;
- Le droit à consentir et à renoncer à la prise en charge ;
- Le droit à participer à la conception et à la mise en œuvre du projet qui la concerne ;
- Le droit au respect des liens familiaux ;
- Le droit à la protection : confidentialité, sécurité et santé ;
- Le droit à l'autonomie : liberté de circuler et de disposer de ses biens ;
- Le droit à l'exercice des droits civiques ;
- Le droit à la pratique religieuse.

2) Moyens mis en place par le service

Pour permettre l'exercice de ces droits, le service s'engage à mettre en place, en sus du présent règlement de fonctionnement, les moyens listés ci-après :

- Élaboration et remise à chaque personne bénéficiaire ou à son représentant légal, **d'un livret d'accueil** comportant un exemplaire de la charte des droits et libertés de la personne accueillie ;
- Affichage dans les locaux du service, de **la charte des droits et libertés de la personne** accueillie et du présent règlement de fonctionnement ;
- Élaboration et remise d'un **document individuel de prise en charge (dipec) et d'un devis** ;
- Mise à disposition des personnes bénéficiaires de **la**

liste départementale des personnes qualifiées susceptibles de les aider à faire valoir leurs droits, en cas de litige non résolu au sein du service (dans le livret d'accueil) ;

- Mise à disposition des personnes bénéficiaires d'une information sur la possibilité de **recourir à un médiateur de la consommation** en cas de litige non résolu à l'amiable avec le service.
- mise à disposition des personnes bénéficiaires d'une information sur **la possibilité de recourir et de désigner un proche aidant, une personne de confiance** ;
- élaboration, diffusion et traitement d'enquêtes de satisfaction ;
- mise en place et suivi d'un registre de réclamation et satisfaction des usagers.

Article n° 5

Obligations des personnes bénéficiaires

Le bénéficiaire du service s'engage à :

1) avoir un comportement civil

Le bénéficiaire ou les proches présents lors de la prestation doivent avoir un comportement civil et non discriminant à l'égard du personnel et des stagiaires (pas d'agressivité verbale et physique). toute discrimination sexiste, raciale ou religieuse ainsi que tout discours ou geste déplacé ou irrespectueux à l'égard d'un intervenant ne peut être accepté. Les comportements ayant pour effet de ridiculiser ou dénigrer l'agent social, ainsi que toute forme de mauvais traitement par excès ou négligence sont interdits. Cette atti-

tude entraînera la suspension ou l'arrêt des interventions par le service de façon immédiate.

2) transmettre les informations au service

L'usager s'engage à communiquer l'ensemble des informations utiles à la constitution et au suivi de son dossier ainsi qu'à la facturation des prestations. Ces informations doivent être sincères et fiables. si des informations s'avéraient inexactes, l'acceptation de la demande pourrait être remise en question.

Le bénéficiaire doit communiquer au service à chaque évaluation une copie du plan d'aide de l'a.p.a ou une copie de la prise en charge de sa caisse de retraite.

Le bénéficiaire doit signaler aux responsables du service et sous couvert du secret professionnel, toute maladie pouvant mettre en danger l'état de santé des intervenants.

3) autoriser la mise en place d'un cahier de liaison

Ce cahier de liaison est fourni par le service, il permet de faciliter les échanges et la coordination entre les intervenants du service, les intervenants exté-

rieurs, l'entourage et le service d'aide et accompagnement à domicile.

Ce cahier de liaison est un véritable outil de travail pour les professionnels, il est complété au domicile des bénéficiaires. Propriété du service d'aide à domicile, lorsqu'il est terminé ou en cas de suspension ou d'arrêt des prestations, le cahier de liaison sera conservé au service selon les règles d'archivage.

Le cahier de liaison doit être rangé dans un endroit facilement accessible aux intervenants.

4) mettre à disposition des intervenants la vignette badge permettant le fonctionnement de la télégestion

La vignette badge collée au domicile du bénéficiaire permet à l'aide à domicile d'enregistrer avec son téléphone professionnel, l'heure de début et de fin de l'intervention.

Ce système de télégestion permet d'automatiser la facturation des heures réalisées au domicile des bénéficiaires.

Il est rappelé que les heures consacrées aux courses pour les bénéficiaires entrent dans le temps de travail de l'intervenant.



5) faciliter l'exécution de la prestation

- Veiller à ce que le logement du bénéficiaire présente des conditions d'hygiène et de sécurité compatibles avec les conditions d'intervention des professionnels. Les interventions des services d'aide à domicile et d'aide à la vie quotidienne ne peuvent débuter ou se poursuivre qu'à partir du moment où ces conditions sont remplies.
- Permettre l'accès au domicile. L'installation d'un boîtier à clef sécurisé à l'entrée du domicile du bénéficiaire est fortement recommandée. Dans le cas où cette installation ne serait pas possible, l'usager ou ses proches devront fournir un nombre suffisant de clés et/ou de badges déterminé par le service. À défaut la prestation ne pourra débuter ou se poursuivre.
- Être présent à son domicile pendant les interventions d'aide à domicile et au moment de la livraison des repas. Le temps de l'aide à domicile est précieux. Le bénéficiaire doit veiller à être présent à l'heure prévue de l'intervention afin que l'agent ne se déplace pas inutilement.
- Mettre à disposition de l'aide à domicile le matériel et les produits nécessaires à l'intervention pour garantir l'efficacité de la prestation et la prévention des risques professionnels :
 - produits d'entretien adaptés
 - poubelle et sacs adaptés
 - balai, aspirateur
 - balai espagnol / seau,
 - escabeau stable (2 marches maximum)
 - fer à repasser et table

à repasser réglable en hauteur

- caddie à roulette...

Le matériel devra être en bon état de fonctionnement. Dans le cas où un matériel défectueux ou non adapté mettrait en danger la santé et la sécurité du personnel, son utilisation serait suspendue et pourrait entraîner l'interruption ou l'arrêt de la prise en charge par le service. Il conviendra alors de pourvoir à son remplacement.

- remettre aux aides à domicile l'argent nécessaire aux courses. En aucun cas, l'aide à domicile ne pourra faire l'avance pour le règlement des achats.

Important : l'aide à domicile ne doit en aucun cas connaître le code de carte bancaire du bénéficiaire.

- pour une meilleure organisation du travail des agents et pour garantir leur sécurité, il pourra être demandé d'isoler, si nécessaire, les animaux domestiques pendant toute la durée des interventions réalisées au domicile de la personne aidée. Les propriétaires d'animaux s'engagent à prendre toutes les précautions nécessaires pour éviter un éventuel accident. En cas de morsure, la responsabilité du bénéficiaire sera engagée.

6) prévenir le service de son absence

Le bénéficiaire peut, pour convenances personnelles, souhaiter annuler une /des intervention(s). Dans ce cas, le service s'efforce, dans la mesure du possible, de donner aux intervenants habituels une ou des vacation(s) chez d'autres bénéficiaires.

Il importe donc que le service

en soit informé le plus tôt possible pour organiser le(s) remplacement(s) engendré(s) par l'absence du bénéficiaire, sur les plannings.

Cette information pourra s'effectuer par téléphone ou par écrit (courrier à l'adresse du service indiquée page 7 du livret d'accueil, ou mail à l'adresse aideadomicile@ctlf.fr)

Il convient dans tous les cas de prévenir le service, au plus tard :

- pour le service d'aide à domicile : 7 jours à l'avance (sans compter le samedi et le dimanche).

Exemple : la prestation programmée le vendredi devra être annulée au plus tard le mercredi de la semaine précédente.

- pour le service de portage de repas : 3 jours à l'avance (sans compter le samedi et le dimanche).

Exemple : un repas prévu pour le jeudi devra être annulé au plus tard le lundi précédent.

Sauf situation exceptionnelle (hospitalisation en urgence du bénéficiaire, décès du bénéficiaire ou du conjoint...) ces délais doivent être strictement respectés.

En cas de non-respect de ces règles, les heures d'intervention et les repas prévus seront facturés au tarif plein.

Attention : dans un souci de la vie privée des intervenants, il n'est pas permis de les contacter sur leur portable personnel ou à leur domicile. Le service reste à la disposition des personnes aidées et/ou de leurs représentants pour toute information relative aux interventions.



© Adobe stock

7) respect du règlement de fonctionnement et du contrat individuel de prestation

Le bénéficiaire doit prendre connaissance du présent règlement de fonctionnement et du document individuel de prise en charge et en respecter les termes.

Article n° 6

Horaires d'ouverture des services au public

1) accueil physique

Le public est accueilli dans les locaux du service d'aide à domicile au 16 rue Albert Catalifaud 02800 La Fère, le lundi, mardi, jeudi et vendredi de 13h30 à 17h30.

Les locaux sont accessibles pour les personnes à mobilité réduite, conformément aux dernières dispositions réglementaires, par la cour du multi-accueil à l'arrière de l'entrée du service.

2) accueil téléphonique

L'accueil téléphonique est assuré du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h30.

En dehors de ces horaires, un répondeur au 03.23.56.62.22

permet l'enregistrement des messages qui seront écoutés et traités pendant les heures d'ouverture du service.

Uniquement en cas d'urgence liée aux interventions ayant lieu en dehors des heures d'accueil téléphonique, un numéro d'astreinte a été mis en place, il s'agit du 06.75.51.75.34. le service prend connaissance des messages et peut se mettre en relation avec les intervenants ou les usagers **uniquement en cas d'urgence** liée au maintien et/ou bon déroulement de la prestation, ne pouvant attendre l'ouverture des bureaux.

Article n°7

Modalités de fonctionnement du service d'aide et accompagnement à domicile

Le service d'aide et accompagnement à domicile est un service prestataire, les aides à domicile sont employé(e)s et rémunéré(e)s par la communauté d'agglomération Chauvy-Tergnier-La Fère.

1) Missions du service d'aide et accompagnement à domicile

Les missions d'un service d'aide et accompagnement à domicile sont de proposer des réponses individualisées aux difficultés que peuvent rencontrer les seniors ou les personnes handicapées en matière de maintien à domicile et d'intégration à la vie sociale.

Afin de permettre à ces personnes de rester dans leur cadre de vie habituel, dans les meilleures conditions possibles de bien-être, de convivialité, d'hygiène et de sécurité, le service d'aide et accompagnement à domicile de la cactlf met à leur disposition un service de professionnels qualifiés, composé d'agents sociaux (auxiliaires de vie et aides ménagères) encadrés par une équipe administrative, qui s'attache à leur apporter un soutien quotidien en veillant au maintien des relations affectives et sociales des personnes accompagnées, en collaboration avec leur entourage, afin de prévenir la perte d'autonomie et lutter contre l'isolement et la solitude. **L'agent ne doit pas systématiquement faire « à la place de » mais il doit « aider à faire avec » la personne.** l'intervenant n'a donc pas seulement vocation à accomplir des tâches ménagères, il est aussi auprès de la personne aidée pour lui apporter par sa présence, sécurité, stimulation et réconfort moral.

2) Définition du service prestataire

Un service d'aide à domicile exerce son activité dans le cadre prestataire lorsque la structure qui développe ce service est l'employeur de l'aide à domicile intervenant chez la personne. **La personne aidée rémunère directement la structure** pour son intervention, le plus souvent avec le

concours d'un tiers payeur qui assure une prise en charge partielle ou totale des frais. **Un service prestataire permet de garantir un interlocuteur unique qui assure le recrutement, la rémunération, la formation, l'évaluation du personnel ainsi que la mise en place et le suivi des interventions.**

La CACTLF a signé des **conventions** avec le conseil départemental et les principales caisses de retraite permettant aux bénéficiaires d'obtenir une prise en charge financière des heures d'aide à domicile.

Le service d'aide à domicile de la cactif a reçu du conseil départemental **une autorisation lui permettant d'intervenir auprès de publics dits fragiles.**

3) Bénéficiaires

Il s'agit des personnes âgées de 60 ans et plus, les personnes présentant un handicap ou les personnes de moins de 60 ans atteintes de pathologies chroniques résidant sur les communes suivantes : Achery, Andelain, Anguilmont, le Sart, Beator, Bertaucourt, Brie, Charmes, Courbes, Danizy, Deuillet, La Fère, Fourdrain, Fressancourt, Mayot, Monceau les Leups, Rogécourt, Saint Gobain, Saint Nicolas aux Bois, Servais, Travecy, Versigny.

Le service s'adresse en priorité aux personnes âgées les plus dépendantes et les plus isolées.

4) mise en place du service : une évaluation individuelle des besoins

Deux situations peuvent se présenter :

- **Le demandeur est bénéficiaire de l'allocation personnalisée d'autonomie (a.p.a) :** le service met en place les interventions conformément

au plan d'aide élaboré par l'équipe médico-sociale du conseil départemental.

- **Le demandeur n'est pas bénéficiaire de l'allocation personnalisée d'autonomie :** le service l'oriente auprès de sa caisse de retraite afin d'obtenir une prise en charge financière.

Pour le demandeur dont les ressources sont inférieures au plafond de l'aide sociale, le service l'aide à la constitution du dossier.

Dans les deux cas, **afin de proposer un accompagnement adapté**, le service réalise une **évaluation individuelle des besoins au domicile** du demandeur **avant la mise en place des interventions.**

Cette visite se déroule en présence de la personne et, si elle le souhaite, de ses proches ou de la personne de confiance qu'elle aura préalablement désignée.

Une information complète est dispensée sur les prestations proposées par le service, accompagnée de la documentation correspondante.

Les habitudes de vie du futur bénéficiaire sont recueillies pour en tenir compte dans le projet personnalisé.

En cas d'urgence, la visite sera réalisée au moment de la mise en place de l'intervention ou rapidement après. Une situation d'urgence est caractérisée dans les cas suivants: sortie d'hôpital, de clinique, de maison de repos, indisponibilité soudaine de l'aidant.

Pour les cas d'interventions ponctuelles et / ou sans difficultés particulières, ou de prescriptions particulières, l'évaluation peut être réalisée par d'autres

moyens (téléphone, au siège du service, à l'hôpital, auprès de la mutuelle...).

Un document individuel de prise en charge est élaboré et remis au bénéficiaire, avant le début des interventions. Il est signé après avoir été expliqué clairement au demandeur ou à son représentant.

En cas de situation d'urgence, le contrat est établi au plus tard dans les 8 jours ouvrés après le début de la première intervention.

L'utilisateur et sa famille (si nécessaire) sont informés par téléphone de la date de mise en place de la première intervention.

Le service effectue une révision de l'évaluation une fois par an ou plus si la situation du bénéficiaire le nécessite, en associant l'intervenant et en coordination avec les autres professionnels.

Dans tous les cas, le service veille à limiter son offre de prestations aux besoins des bénéficiaires.

5) les temps d'intervention

L'agent social a **un temps de travail défini** (accord de prise en charge, plan d'aide). Le nombre d'interventions par semaine et les horaires sont étudiés d'un commun accord entre le bénéficiaire et le service selon les priorités définies de l'intervention (aide à la toilette, préparation des repas, aide à la prise des repas, aide aux tâches ménagères etc.) et les possibilités du service.

Les créneaux horaires de 11h à 13h sont prioritairement attribués aux personnes ayant besoin d'aide pour la préparation et/ou l'aide à la prise de repas.

Le planning proposé doit être respecté par le bénéficiaire et l'intervenant, aucune modification ne peut être effectuée sans l'accord du service

Nous vous recommandons de veiller à ne pas dépasser le nombre d'heures mensuel réalisé chez vous par l'ensemble des agents sociaux du service d'aide et accompagnement à domicile de la cactlf. tout dépassement dans le cadre de la prise en charge mensuelle vous sera facturé au tarif plein en vigueur.



© Adobe stock

Le temps de l'aide à domicile est précieux. Le bénéficiaire doit veiller à être présent à l'heure de son arrivée pour que l'intervenant ne se déplace pas inutilement.

En cas d'absence injustifiée ou refus de recevoir l'aide à domicile, les heures vous seront facturées.

Toute absence inexpiquée suscite une inquiétude. si le service n'a pas été informé de l'absence du bénéficiaire alors que l'agent social se présente,

ce dernier suivra la procédure suivante :

- Contacter la famille ou toute personne identifiée comme personne à prévenir en cas d'urgence.
- En cas d'échec dans ces prises de contact ou de non réponse, demander l'intervention des pompiers.

Le service d'aide et accompagnement à domicile de la cactlf et le corps des pompiers ne pourront être tenus pour responsables en cas de dégradation de porte, fenêtre ou serrure dans le cadre d'une intervention de ce type. les frais matériels de leur intervention seront à la charge du bénéficiaire.

6) missions des aides à domicile

L'aide à domicile apporte aux bénéficiaires une **aide matérielle dans les activités de la vie quotidienne et un soutien moral.**

L'aide à domicile veille à préserver l'autonomie des personnes aidées et à maintenir leur indépendance notamment en les incitant à faire ce qu'elles peuvent encore effectuer sans aide.

L'aide à domicile réalise selon les besoins du bénéficiaire :

- ☑ **L'entretien du logement :** ménage courant (sanitaires, sols, cuisine...), vaisselle, nettoyage des vitres, réfection du lit, rangements divers, nettoyage de l'intérieur des réfrigérateurs...

L'aide à domicile ne doit pas retourner les matelas.

Elle (il) ne doit pas réaliser de gros travaux : lessivage des plafonds et des murs, grosses lessives, décapage des parquets...

Elle (il) ne doit pas effectuer le ménage des pièces inhabitées (sous-sol, cave, grenier, garage...).

Elle (il) ne doit pas réaliser de travaux pour les membres de la famille ou d'autres occupants (locataires) qu'ils cohabitent ou non.

- ☑ **L'entretien du linge :** petit lavage, repassage, petit travaux de raccommodage, préparation des sacs de linge pour la blanchisserie...

L'aide à domicile ne doit pas accomplir de travaux supplémentaires à son propre domicile (lavage de linge, couture...).

- ☑ **L'entretien des plantes d'intérieur**

- ☑ **Les animaux domestiques de compagnie :** les aides à domicile peuvent donner la nourriture, nettoyer les cages et les caisses de propreté et sortir les chiens dans la cour. Toutefois, ces heures dédiées aux animaux domestiques seront facturées à taux plein.

- ☑ **Les courses dans le quartier du bénéficiaire :** la personne aidée confie à l'intervenant la liste des courses et un porte-monnaie avec l'argent nécessaire.

L'aide à domicile rapportera au bénéficiaire les tickets de caisse pour justifier des dépenses effectuées. Elle (il) vérifiera avec la personne âgée la somme confiée et recomptera la monnaie avec elle au retour. Pour éviter toute contestation, le service met à disposition des aides à domicile un document où est indiqué le montant donné par le bénéficiaire et le montant

rendu par l'aide à domicile. Ce document sera rempli, signé et conservé par l'intervenant ou inséré dans le cahier de liaison avec le ticket de caisse.

L'aide à domicile ne peut pas effectuer de retraits d'argent pour le bénéficiaire avec une carte bancaire, une carte de retrait ou de crédit avec code.

L'aide à domicile ne peut pas accepter de procuration, elle (il) ne doit rien acheter ou vendre à la personne aidée ni lui emprunter de l'argent.

L'aide à domicile ne doit pas faire des courses personnelles lorsqu'elle(il) effectue les courses du bénéficiaire.

Les courses du bénéficiaire doivent être réalisées dans le cadre des interventions prévues et non sur le temps personnel de l'aide à domicile.

L'aide à domicile est autorisé à utiliser son véhicule personnel pour effectuer les courses des bénéficiaires.

De manière générale, aucun retrait d'espèces au guichet d'une banque ne doit être effectué. Exceptionnellement, pour les personnes isolées, sans aucun entourage et ne béné-



© Adobe stock

ficiant d'aucune mesure de protection juridique, **ce type de retrait peut être envisageable, sous réserve de l'accord du service.** Dans tous les cas, ce retrait doit être **limité à 100 euros maximum par semaine** avec **obligatoirement une autorisation écrite ponctuelle du bénéficiaire.** Au guichet, l'aide à domicile devra présenter sa carte d'identité et celle de la personne âgée ainsi que sa carte d'identité professionnelle au moyen de son téléphone professionnel.

Pour les courses importantes, il est recommandé de recourir aux services de livraison à domicile.

La préparation, le réchauffage et l'aide à la prise des repas :

L'aide à domicile peut réchauffer ou préparer des repas ; le temps de préparation doit être compatible avec la durée de l'intervention.

L'aide à la prise des médicaments :

La circulaire n°99-320 du 4 juin 1999 relative à la distribution des médicaments confirme l'avis du 9 mars 1999 du conseil d'état qui estimait que la distribution de médicaments et l'aide à la prise correspondait à un acte de la vie courante lorsque le médecin prescripteur l'avait laissé à l'initiative du malade, capable d'accomplir ce geste et lorsque le mode de prise compte tenu de la nature du médicament ne présente aucune difficulté.

Ainsi dans ce contexte (médicaments prescrits, prise sans difficulté, sans apprentissage particulier), la distribution peut être assurée par toute personne chargée de l'aide à la vie courante, suffisamment informée

des doses et des moments de prise.

L'aide à domicile ne doit pas préparer les médicaments.

Les piluliers sont préparés par la famille ou l'infirmière.

L'aide aux soins d'hygiène, à l'habillement :

L'aide à domicile peut aider la personne à faire sa toilette ; son rôle est également d'inciter et de stimuler aux soins d'hygiène.

L'aide à la toilette ne doit pas être médicalisée. Lorsqu'elle est prescrite par un médecin, la toilette sera réalisée par un service de soins infirmiers à domicile, un infirmier libéral ou un service d'hospitalisation à domicile, mais en aucun cas par l'aide à domicile.

L'aide à domicile ne doit pas effectuer des soins nécessitant la possession d'un diplôme spécifique (soins de pédicure...) ni apporter de conseils sur les traitements.

L'aide aux déplacements : lever, coucher, transferts, marche...

L'aide à domicile aide aux transferts et aux déplacements de la personne à l'intérieur et à l'extérieur de son logement.

Afin de sécuriser les transferts et déplacements, tant pour le bénéficiaire que pour l'intervenant, la mise en place d'aides techniques pourra être préconisée (déambulateur, lit médicalisé, verticalisateur...).

La poursuite des interventions pourra être conditionnée par l'installation d'aides techniques adaptées.

L'accompagnement aux sorties :

Lorsque la sortie s'effectue en

bus, le bénéficiaire doit fournir à l'aide à domicile un ticket de transport valide.

L'aide à domicile n'est autorisée à transporter des bénéficiaires dans son véhicule personnel qu'uniquement si elle est en mesure de présenter une assurance dédiée.

En aucun cas l'aide à domicile ne peut utiliser le véhicule du bénéficiaire ni monter à bord de son véhicule.

☑ **L'entretien du lien social :** écoute, discussion, promenade, activités et jeux adaptés au domicile, présence relationnelle.

☑ **Les démarches administratives simples**

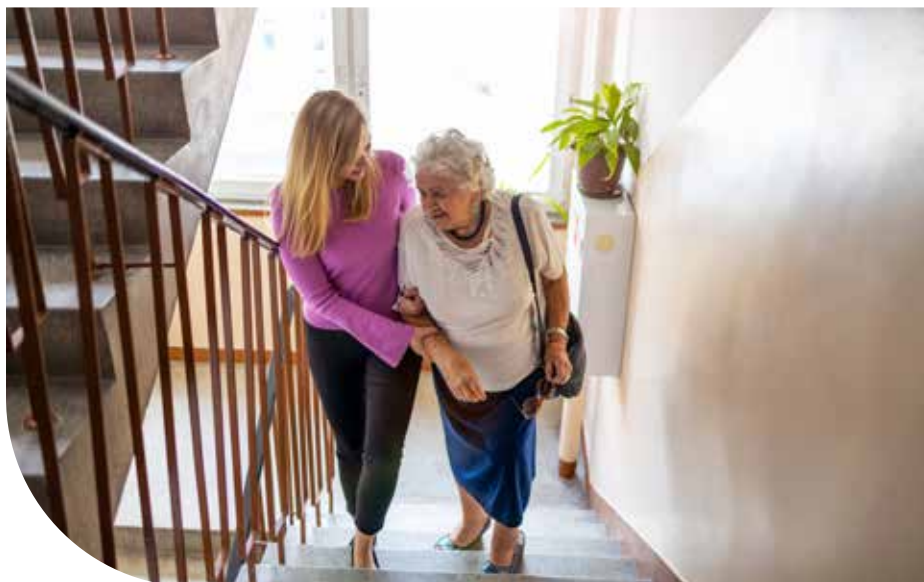
La liste des aides énumérées ci-dessus n'est pas exhaustive.

Dans le respect des choix et des besoins du bénéficiaire, l'aide à domicile fera preuve d'appréciation et d'initiative afin de déterminer quelles seront les activités prioritaires à effectuer pour le meilleur accompagnement à domicile.

Dans l'incertitude et en cas de difficulté d'interprétation, l'aide à domicile fera appel au service qui lui donnera toutes les instructions et conseils nécessaires au bon déroulement de l'activité.

Le service d'aide à domicile s'engage à inscrire son action dans un cadre lui permettant de veiller à :

- Une juste distance professionnelle visant à éviter autant une relation excessivement centrée sur la technicité qu'une relation excessivement centrée sur l'affectivité ;
- Une sécurité des personnes à travers une relation protégée



© Adobe stock

geant à la fois le bénéficiaire d'éventuelles pratiques non satisfaisantes ou malveillantes, et protégeant l'intervenant de toute situation à risques.

7) Assurances

Le bénéficiaire ne peut tenir l'aide à domicile responsable de la dégradation des appareils ou éléments d'habitation usagés.

Néanmoins, en cas de dégâts commis par l'aide à domicile dans l'exercice de ses fonctions, le service a souscrit un contrat d'assurance responsabilité civile assorti d'une franchise. **La déclaration doit être réalisée immédiatement auprès des responsables du service.** Un constat à domicile pourra être effectué par le service. Une lettre précisant les circonstances et les dégâts constatés sera demandée au bénéficiaire et à l'intervenant.

Le service remboursera totalement ou partiellement (franchise), au regard du degré d'usure des objets endommagés, le montant des dégradations, sur présentation d'une facture.

8) engagements du service

☑ **Probité / réserve / confidentialité**

- L'ensemble du personnel fait preuve de probité en travaillant de manière honnête et intègre ;
- Le personnel refuse toute délégation de pouvoir de l'usager, sur ses avoirs, biens ou droits et s'abstient de recevoir toute donation, dépôt de fonds, bijoux ou valeurs ;
- Au cours de l'intervention chez l'usager, le personnel fait preuve de réserve et de discrétion professionnelle ; il s'abstient de toute propagande ou propos politique, religieux ou syndical ;
- L'intervenant ne sera en aucun cas accompagné d'une personne non autorisée par le service ;
- Le service d'aide à domicile garantit la confidentialité des informations transmises par les bénéficiaires, dans le cadre de la constitution de leurs dossiers et des interventions à domicile. Les intervenants sont soumis au secret professionnel et sont tenus à une obligation de discrétion professionnelle pour tous faits, informations ou documents dont ils ont

connaissance dans l'exercice de leur fonction. ils ont interdiction de divulguer ces informations auprès de collègues ou d'autres bénéficiaires.

Qualité du service

- **Le service recherche la meilleure adéquation possible entre les besoins des bénéficiaires et les disponibilités et compétences spécifiques des professionnels.**

Préalablement à sa première intervention, l'aide à domicile est informé(e) précisément sur le projet de la personne et sur ses besoins spécifiques, grâce au logiciel de télégestion et/ou une explication orale.

L'accompagnement se fait dans la plus grande stabilité possible. Ce principe est un objectif essentiel pour le service. Cependant, pour assurer la poursuite de la prestation, plusieurs intervenants peuvent se relayer en cas d'absence du personnel.

En cas de changements imprévus d'intervenants ou lorsque que les fluctuations d'horaires sont trop importantes, le service s'engage à prévenir le bénéficiaire ou une personne référente.

- Le service recrute des personnes disposant des compétences et aptitudes requises pour exercer le métier d'aide à domicile.

Le recrutement de personnel diplômé ou qualifié est recherché en priorité :

- Diplôme d'État d'accompagnant éducatif et social / diplôme d'État d'auxiliaire de vie sociale
- Titre professionnel d'assistante de vie aux familles

- Mention complémentaire d'aide à domicile
- BEP / BEPA services aux personnes
- BEP sanitaire et social

- BAC PRO SAPAT : baccalauréat professionnel services aux personnes et aux territoires

Afin de favoriser l'intégration dans le service et la prise de fonction, les aides à domicile nouvellement recrutées bénéficient au minimum d'une journée de **tutorat** avec une aide à domicile expérimentée (excepté les personnes ayant effectué un stage au sein du service).

L'ensemble des aides à domicile bénéficie de **formations**, afin d'assurer leurs missions avec professionnalisme ;

- les aides à domicile bénéficient d'un entretien d'évaluation annuel avec leur responsable.

Continuité du service

- Les interventions d'aide à domicile sont assurées 7/7 jours de 7h à 20h00 (avec adaptation possible de 15 à 30 minutes avant ou après pour motifs médicaux ou retour d'hospitalisation);
- Les interventions réalisées après 18 heures et les samedis, les dimanches et jours fériés sont réservées aux personnes les plus dépendantes ;

En cas d'absence de l'intervenant habituel, le service met tout en œuvre pour proposer au bénéficiaire un autre intervenant. Le remplacement ne s'effectuera pas obligatoirement aux mêmes horaires ou aux mêmes jours,

mais selon la disponibilité des agents remplaçants. En cas de refus injustifié du bénéficiaire, le service n'est pas tenu de fournir une autre solution.

Une priorité est accordée aux interventions d'aide à la personne (repas, toilette, habillage, transferts et déplacements...) : les interventions des soirées, week-end et jours fériés sont systématiquement assurées.

Pour les interventions d'aide à la vie courante (ménage, repassage, courses...), si le remplacement ne peut être effectué le jour même, la prestation aura lieu dès que possible, en accord avec le bénéficiaire.

- **Le cahier de liaison** présent au domicile du bénéficiaire, fourni par le service, sera complété afin de faciliter les échanges et la coordination entre les intervenants du service, les intervenants extérieurs, l'entourage et le service d'aide à domicile.

Ce cahier de liaison est un véritable **outil de travail** pour les professionnels, il est complété au domicile des bénéficiaires. Propriété du service d'aide à domicile de la cactlf, lorsqu'il est terminé ou en cas de suspension ou d'arrêt des prestations, le cahier de liaison sera conservé au service selon les règles d'archivage pour classement dans les dossiers des bénéficiaires.

Adaptabilité du service

- Le service **adapte le planning des interventions** (horaires, fréquence, contenu) en fonction de l'évolution des besoins du bénéficiaire ;
- **Le suivi des interventions** s'effectue dans le cadre de réunions, d'entretiens avec

les aides à domicile et lors de visites à domicile.

- Le service **évalue au moins une fois par an** la situation du bénéficiaire en associant le ou les intervenants afin d'apprécier l'évolution des besoins et l'efficacité de l'aide apportée, sur demande de la famille ;
- le service travaille **en collaboration avec les autres structures d'aide et de soins à domicile.**

Article n°8 :

Modalités de fonctionnement du service portage repas

1) Bénéficiaires du service

Les bénéficiaires du service sont majoritairement les personnes âgées de 60 ans et plus étant dans l'incapacité de préparer les repas et/ou d'effectuer des courses, mais aussi les personnes handicapées (physiquement et/ou mentalement), et plus généralement toute personne ayant perdu la possibilité de mener une vie active et dont la situation matérielle ou sociale nécessite une aide extérieure.

+ résider sur les communes suivantes : Achery, Andelain, Anguilmont le Sart, Beautor, Bertaucourt, Brie, Charmes, Courbes, Danizy, Deuillet, La Fère, Fourdrain, Fressancourt, Mayot, Monceau les Leups, Rogécourt, Saint Gobain, Saint Nicolas aux Bois, Servais, Travecy, Versigny.

2) Mise en place du service

- **Cas général :**

Un contrat individuel de prestation est élaboré et remis au bénéficiaire, avant le début de la livraison. Il est signé après avoir été expliqué clairement

au demandeur ou à son représentant.

- **Cas d'urgence :**

En cas d'urgence (sortie d'hôpital, de clinique...) le service de portage de repas peut être mis en place dans un délai de 48h.

Le contrat est établi au plus tard dans les 8 jours ouvrés après la première livraison.

- **Accès au domicile :**

Il convient de permettre au service l'accès au domicile, lorsque cela s'avère nécessaire, par l'installation d'un boîtier à clef sécurisé à l'entrée du domicile du bénéficiaire. Dans le cas où cette installation ne serait pas possible, l'utilisateur ou ses proches devront fournir un nombre suffisant de clés et/ou badges déterminé par le service.

A défaut la prestation ne pourra débuter ou se poursuivre.

3) présentation de la prestation

Les repas, présentés en barquettes, sont livrés en « liaison froide » et doivent être réchauffés avant consommation.

Les personnes peuvent bénéficier des repas, 7/7j, du lundi au dimanche.

La livraison s'effectue le lundi et le mercredi au vendredi, de 8h à 12h. En fonction d'événements indépendants de la volonté du service (aléas climatiques ou matériels), des fluctuations et des retards dans l'heure de livraison pourront avoir lieu. Les repas sont livrés selon le planning hebdomadaire suivant :

- le lundi : livraison des repas du lundi et du mardi.

- le mardi : /
- le mercredi : livraison des repas du mercredi.
- le jeudi : livraison des repas du jeudi et du vendredi.
- le vendredi : livraison des repas du samedi et du dimanche.
- les repas des jours fériés sont livrés la veille.

Attention, il est toutefois recommandé de disposer d'un repas préparé type surgelé ou conserve à votre domicile, en cas de force majeure d'impossibilité de livraison (intempéries etc.).

Respect de la chaîne du froid : pour garantir la sécurité alimentaire, **le repas livré devra être déposé immédiatement au réfrigérateur** par les soins du bénéficiaire ou ceux de l'agent chargé de la livraison.

Le repas ne pourra en aucun cas être déposé devant la porte du bénéficiaire, dans la boîte aux lettres, sur la fenêtre ou chez un voisin etc. le bénéficiaire doit absolument être présent.

- composition des repas :**

Les repas sont proposés sous forme de plateaux barquettes. le service propose 2 types de plateaux, le plateau repas simple (1 repas) et le plateau repas dit de « journée » (2 repas). compositions des plateaux :

Plateau repas simple

5 composantes :

- entrée
- viande
- légume et/ou féculent

- fromage ou yaourt ou fromage blanc ou faisselle
- fruit ou dessert

Plateau repas journée

10 composantes :

Repas du midi :

- entrée
- viande
- légume et/ou féculent
- fromage ou yaourt ou fromage blanc ou faisselle
- fruit ou dessert

Repas du soir :

- potage
- viande
- légume et/ou féculent
- fromage ou yaourt ou fromage blanc ou faisselle
- fruit ou dessert

Élaboration des menus :

Les menus variés sont élaborés par la cuisine centrale de la société Newrest restauration de Condren en collaboration avec un diététicien adaptés aux besoins nutritionnels et aux goûts des personnes âgées.

Des repas spéciaux peuvent être livrés selon le respect de prescriptions médicales :

- repas diabétique strict (personnes insulino-dépendantes)
- repas sans sel
- etc.

Mode d'emploi des repas :

Pour le réchauffage des repas, il est préférable d'avoir un four à micro-ondes afin d'obtenir une remise en température adaptée.

Période d'essai :

Une période d'essai d'une semaine est autorisée afin de tester la qualité/quantité des plateaux repas.

4) rôle de l'aide à domicile

Le repas sera **remis en main propre** au bénéficiaire par l'agent chargé de la livraison.

L'agent présente le repas au bénéficiaire et **lui propose de le mettre au réfrigérateur.**

L'agent est à l'écoute pour toute demande de rensei-

gnement complémentaire et fait part à l'entreprise Newrest Restauration des observations sur les repas.

Les remarques du bénéficiaire peuvent ainsi être prises en compte par la cuisine qui prépare les repas.

5) engagements du service

Les engagements de probité / réserve / confidentialité, ainsi que les engagements de qualité, de continuité et d'adaptabilité s'appliquent également au service de portage de repas à domicile (se référer au chapitre 3 page 16,17 et 18).

6) Assurances

Le bénéficiaire ne peut tenir l'agent responsable de la dégradation des appareils ou éléments d'habitation usagés.

Néanmoins, en cas de dégâts commis par l'agent dans l'exercice de ses fonctions, le service a souscrit un contrat d'assurance responsabilité civile assorti d'une franchise. **La déclaration doit être réalisée immédiatement auprès des responsables du service.** Un constat à domicile pourra être effectué par le service. Une lettre précisant les circonstances et les dégâts constatés sera demandée au bénéficiaire et à l'intervenant.

Le service remboursera totalement ou partiellement, au regard du degré d'usure des objets endommagés, le montant des dégradations, sur présentation d'une facture.

7) Facturation du service portage repas

Le prix des repas est fixé par délibération du conseil communautaire de la cactlf. Une prise en charge d'une partie du repas peut être déduite en cas de participation du conseil départemental de l'Aisne.



Les tarifs en vigueur sont communiqués au bénéficiaire lors de son inscription pour bénéficier du service portage de repas.

La distinction du coût de livraison sur la facture permettra à l'usager de bénéficier d'un crédit d'impôt uniquement sur le service de livraison (mais pas sur le coût des plateaux repas).

l'intervention des pompiers afin de vérifier que la personne n'a pas été victime d'une chute ou d'un malaise. il est donc important de prévenir le service si le bénéficiaire s'absente.

Si le bénéficiaire est victime d'un malaise ou d'une chute en présence de l'intervenant, celui-ci contactera immédiatement les services de secours

psychique ou morale, matérielle et financière, de négligence active ou passive dont elle pourrait avoir connaissance.

Les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires conformément à l'article r311-37 du code de l'action sociale et des familles.

Les personnels ont obligation de dénoncer les faits de maltraitance dont ils sont témoins dans l'exercice de leurs fonctions. Ils sont alors protégés conformément à la législation en vigueur.

Le service a l'obligation légale de signaler les violences et maltraitance conformément aux articles 434-1 et 434-3 du code pénal et du code de l'action sociale et des familles.

Les intervenants préviendront immédiatement le service d'aide à domicile qui se chargera du signalement.



© Adobe stock

Article n°9 :

Règles communes aux services

1) Remise de clés au service

La remise et la restitution de clés au service s'effectuera après signature d'une autorisation écrite de la part du bénéficiaire. Celles-ci seront enregistrées, numérotées (pas de mention du nom de la personne sur le trousseau). seul le service est habilité à recevoir des clés.

2) Intervention des secours

Si le bénéficiaire ne répond pas lorsque l'intervenant se présente, ce dernier doit prévenir le service qui cherche alors à entrer en contact avec le bénéficiaire ou avec l'un de ses proches. En cas de doute, le service demande

compétents.

3) Dispositif en cas d'événement exceptionnel

Il est conseillé aux bénéficiaires d'avoir en réserve un repas type « plat préparé » afin de pallier à un cas de force majeure (panne de véhicule, problème de livraison par Newrest, intempéries etc.)

4) Prévention de la violence et de la maltraitance

Les services d'accompagnement à domicile et d'aide à la vie quotidienne sont attentifs aux problèmes de maltraitance, aux situations pouvant mettre en danger physique ou psychologique les personnes et veillent à la prévention de ces situations.

La direction donnera les suites appropriées à tout acte éventuel de maltraitance physique,

Tout fait de maltraitance constaté ou suspecté par l'usager ou sa famille ou un tiers peuvent faire l'objet d'un signalement indépendamment auprès du numéro suivant:

3133 : Numéro national d'écoute et de signalement dédié à la lutte contre la maltraitance des adultes vulnérables (personnes âgées, en situation de handicap, de précarité...) Ce numéro est accessible gratuitement **7 jours sur 7 de 9h à 20h.**

5) Modalités de reprise des prestations après une interruption

Dans le cas où les prestations du service ont été interrompues, la reprise s'effectuera dans les conditions ci-après définies.

Il est précisé que les cas d'interruption visés au présent paragraphe ne concernent

pas la cessation définitive des prestations.

- ☑ Interruption du fait du service pour des raisons de force majeure

Lorsque la prestation est interrompue en raison de circonstances extérieures au service (grève, dégradation transitoire des locaux, etc...), la reprise des prestations s'effectuera, dès la situation régularisée.

Les prestations habituelles qui n'auront pu être effectuées ne seront pas facturées.

- ☑ Interruption du fait de la personne bénéficiaire pour des raisons de force majeure (hospitalisation en urgence...)

Dans ces circonstances, la reprise des prestations s'effectuera le plus rapidement possible. A cette fin, le bénéficiaire (ou son représentant) s'engage à faire connaître au service le jour et l'heure de la sortie d'hôpital. Les prestations habituelles qui n'auront pu être effectuées pour cas de force majeure ne seront pas facturées.

- ☑ Interruption du fait de la personne bénéficiaire pour des raisons personnelles

La personne peut à tout moment mettre fin provisoirement à l'accompagnement sans avoir à se justifier, sans pénalités financières, mais en respectant un délai minimum de 7 jours.

Dans ces circonstances, deux cas doivent être distingués :

Cas n° 1 : le bénéficiaire, ou son représentant, a préalablement averti le service par téléphone ou par écrit de sa volonté d'interrompre les prestations en indiquant la durée de l'interruption et ce au plus tard 7 jours pleins (sans compter le samedi et le dimanche) avant l'interruption. La reprise des

prestations s'effectuera à la date convenue.

Dans ces circonstances, les prestations habituelles qui n'auront pas été effectuées ne seront pas facturées.

S'il s'avère qu'à la date de reprise convenue, le bénéficiaire, ou son représentant, souhaite ne pas reprendre les prestations, les dispositions prévues au cas n° 2 ci-après s'appliquent.

Cas n° 2 : si le bénéficiaire, ou son représentant, interrompt ses prestations sans préavis, la reprise de ces dernières s'effectuera dès lors que le service sera en mesure de prendre à nouveau en charge le bénéficiaire.

En outre, dans ces circonstances, les prestations habituelles qui n'auront pas été effectuées seront facturées à taux plein, pendant 7 jours.

En cas d'interruption prolongée, le bénéficiaire ou son représentant légal s'engage à contacter le service pour établir un nouveau planning et vérifier que les conditions de prise en charge sont valides.

6) arrêt définitif des prestations

- ☑ Arrêt à l'initiative du service

Le service pourra décider de mettre fin aux prestations moyennant un préavis de 15 jours dans les cas suivants:

- En cas de non-paiement ou de retard de paiement injustifiés des prestations.
- En cas de non-respect avéré des termes du présent règlement de fonctionnement.
- ☑ Arrêt à l'initiative du bénéficiaire
- Sans justification :

– Prestation aide à domicile : le bénéficiaire est tenu de respecter un préavis de 15 jours. si le bénéficiaire ne respecte pas ce préavis, les prestations habituellement prévues seront facturées à taux plein pendant 7 jours (hors samedi et dimanche).

– Prestation portage de repas à domicile : le bénéficiaire est tenu de respecter un préavis de 7 jours (hors samedi et dimanche). si le bénéficiaire ne respecte pas ce préavis, les prestations habituellement prévues seront facturées à taux plein pendant 7 jours (hors samedi et dimanche).

- Suite à un refus total ou partiel de la prise en charge par l'organisme financeur ;
- Suite à des situations imposées par l'urgence (décès...).

Dans ces deux derniers cas, aucun préavis n'est demandé. Toutefois, dans tous les cas, le paiement des interventions déjà effectuées ou des repas livrés est à la charge du bénéficiaire.

Pour des raisons d'organisation, tout arrêt des prestations (hospitalisation, entrée en structure d'hébergement, déménagement, décès...) doit être signalé sans délai au service.



© Adobe stock

La désignation de la personne de confiance (article L.311-5-1 du code de l'action sociale et des familles)

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

Quel est son rôle ?

La personne de confiance a plusieurs missions.

Accompagnement et présence :

La personne de confiance peut si vous le souhaitez :

- Être présente à l'entretien prévu, lors de conclusion du document individuel de prise en charge.
- Vous accompagner dans vos démarches liées à votre prise en charge sociale ou médico-sociale afin de vous aider dans vos décisions.

Aide pour la compréhension de vos droits :

Votre personne de confiance sera consultée par le service au cas où vous rencontreriez

des difficultés dans la connaissance et la compréhension de vos droits. Attention cette consultation n'a pas vocation à se substituer à vos décisions.

Par ailleurs, lors de la désignation de la personne de confiance au titre du code de l'action sociale et des familles, si vous souhaitez que cette personne exerce également les missions de la personne de confiance mentionnée à l'article L.1111-6 du code de la santé publique (en cas d'hospitalisation par exemple), vous devrez l'indiquer expressément dans le formulaire de désignation.

La personne de confiance est tenue à un devoir de confidentialité par rapport aux informations qui vous concernent.

Qui peut la désigner ?

Cette faculté est ouverte à toute personne majeure prise en charge par une structure sociale ou médico-sociale.

C'est un droit qui vous est offert, mais ce n'est pas une obligation : vous êtes libre de ne pas désigner une personne de confiance.



© Adobe stock

Pour les personnes qui bénéficient d'une mesure de protection judiciaire (tutelle, curatelle), pour les actes relatifs à la personne, la désignation d'une personne de confiance est soumise à l'autorisation du conseil de famille s'il a été constitué ou du juge des tutelles.

Qui peut être la personne de confiance ?

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, un proche, votre médecin traitant, etc.

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. Car elle doit prendre connaissance de son futur rôle auprès de vous et en mesurer la portée.

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

Il convient de préciser que cette personne peut refuser d'être votre personne de confiance, auquel cas vous devriez en désigner une autre.

Quand la désigner ?

La décision doit être réfléchie et ne doit pas être prise dans la précipitation.

Vous pouvez la désigner quand vous le souhaitez.

Lors du début d'une prise en charge sociale ou médico-sociale, qu'elle soit effectuée par service ou dans un établisse-



© Adobe stock

ment d'hébergement, il vous sera proposé, si vous n'aviez désigné personne auparavant, de désigner une personne de confiance.

Il est possible que vous ayez déjà désigné une personne de confiance pour votre santé, notamment au cours d'une hospitalisation, avant votre début de prise en charge sociale ou médico-sociale. Cette personne n'est pas automatiquement autorisée à être votre personne de confiance pour votre prise en charge sociale ou médico-sociale. Il vous sera donc nécessaire, si vous souhaitez que cette même personne soit également votre personne de confiance dans le cadre de cette prise en charge, de procéder à une nouvelle désignation.

La désignation de la personne de confiance du secteur social et médico-social est valable dans limitation de durée, sauf si vous l'avez nommée pour une durée plus limitée.

Comment la désigner ?

La désignation se fait par écrit. Il est préférable d'utiliser le formulaire figurant en annexe,

mais vous pouvez aussi le faire sur papier libre, daté et signé en précisant bien le nom, le prénom et les coordonnées de la personne de confiance.

La personne que vous désignez doit contresigner le formulaire ou, le cas échéant, votre courrier.

Vous pouvez changer de personne de confiance ou mettre fin à sa désignation à tout moment. Dans ce cas, les modalités sont les mêmes que celles prévues pour la désignation (formulaire figurant en annexe).

Si vous avez des difficultés pour écrire, vous pouvez demander à deux personnes d'attester par écrit, notamment au moyen du formulaire figurant en annexe, que cette désignation ou cette révocation est bien conforme à votre volonté.

Comment faire connaître ce document et le conserver ?

Il est important, lors d'une prise en charge, d'informer la structure et l'équipe intervenante que vous avez désigné une personne de confiance, afin qu'ils connaissent son nom et ses coordonnées, et d'en donner une copie au service.

Il est souhaitable d'en tenir informé vos proches.

Il peut être utile de conserver le document de désignation de votre personne de confiance avec vous.



© Adobe stock

FORMULAIRE DE DESIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE mentionnée à l'article L.311-5-1 du code l'action sociale et des familles

JE SOUSSIGNÉ(E)

Nom et prénoms :

Né(e) le :

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

Nom et prénoms :

Né(e) le :

Qualité (lien avec la personne) :

Adresse :

.....

Téléphone fixe :

Téléphone professionnel :

Téléphone Portable :

Email :@.....



Fait à....., le

Signature :

Signature de la personne de confiance :

**FORMULAIRE DE REVOCATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE
mentionnée à l'article L.311-5-1 du code l'action sociale et des familles**

JE SOUSSIGNÉ(E)

Nom et prénoms :

Né(e) le :

MET FIN à la désignation comme personne de confiance en application de l'article L.311-5-1 du code de l'action sociale et des familles :

Nom et prénoms :

Né(e) le :

Qualité (lien avec la personne) :

Adresse :

.....

Téléphone fixe :

Téléphone professionnel :

Téléphone Portable :

Email :@.....



Fait à....., le

Signature :

CAS PARTICULIER

FORMULAIRE DE DESIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE mentionnée à l'article L.311-5-1 du code l'action sociale et des familles

Si vous êtes dans l'impossibilité physique d'écrire seul(e) le formulaire de désignation de la personne de confiance, deux personnes peuvent attester ci-dessous que la désignation de la personne de confiance décrite dans le formulaire dédié est bien l'expression de votre volonté.

<u>TEMOIN n°1</u>	<u>TEMOIN n°2</u>
Je soussigné(e) :	Je soussigné(e) :
Nom et prénom :	Nom et prénom :
.....
Qualité (lien avec la personne) :	Qualité (lien avec la personne) :
.....
ATTESTE que la désignation de :	ATTESTE que la désignation de :
Nom et prénom :	Nom et prénom :
.....
Comme personne de confiance en application de l'article L.311-5-1 du code de l'action sociale et des familles est bien l'expression de la volonté libre et éclairée de :	Comme personne de confiance en application de l'article L.311-5-1 du code de l'action sociale et des familles est bien l'expression de la volonté libre et éclairée de :
Nom et prénom :	Nom et prénom :
.....
Fait à	Fait à
Le :	Le :
Signature du Témoin :	Signature du Témoin :
Signature de la personne de confiance :	Signature de la personne de confiance :

CAS PARTICULIER

FORMULAIRE DESTINÉ AUX TEMOINS en cas d'impossibilité physique d'écrire seul(e) le formulaire de révocation de la personne de confiance

Si vous êtes dans l'impossibilité physique d'écrire seul(e) le formulaire de révocation de la personne de confiance, deux personnes peuvent attester ci-dessous que la révocation de la personne de confiance décrite dans le formulaire dédié est bien l'expression de votre volonté.

<u>TEMOIN n°1</u>	<u>TEMOIN n°2</u>
Je soussigné(e) :	Je soussigné(e) :
Nom et prénom :	Nom et prénom :
.....
Qualité (lien avec la personne) :	Qualité (lien avec la personne) :
.....
ATTESTE que :	ATTESTE que :
Nom et prénom :	Nom et prénom :
.....
A MIS FIN à la désignation de :	A MIS FIN à la désignation de :
Nom et prénom :	Nom et prénom :
.....
Comme personne de confiance mentionnée à l'article L.311-5-1 du code de l'action sociale et des familles.	Comme personne de confiance mentionnée à l'article L.311-5-1 du code de l'action sociale et des familles.
Fait à	Fait à
Le :	Le :
Signature du Témoin :	Signature du Témoin :

NOTES



SERVICE D'AIDE ET D'ACCOMPAGNEMENT À DOMICILE

Accompagner
et aider
au quotidien

Entretien du
cadre de vie

Portage
de repas


Aide à la
personne

Aide aux
déplacements



CONTACT

 aideadomicile@ctlf.fr

 03 23 56 62 22

 ctlf.fr/



HORAIRES D'OUVERTURE :



Les lundis, mardis, jeudis et
vendredis de 13h30 à 17h30.

ADRESSE



16 rue Albert Catalifaud
02800 LA FÈRE