



Service d'Aide à Domicile

LIVRET D'ACCUEIL

SOMMAIRE

PRESENTATION.....	3
LES PRESTATIONS.....	3
L'EQUIPE DE PROFESSIONNELS.....	4
FONCTIONNEMENT DU SERVICE.....	5
VOS DROITS ET VOS OBLIGATIONS.....	6
FINANCEMENT ET PRISE EN CHARGE.....	7
MODALITES DE PAIEMENT.....	7
INFOS PRATIQUES	8
LES SECTEURS D'INTERVENTION.....	9
CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉ.....	10



PRESENTATION

Le service d'aide à domicile est un service prestataire, directement employeur des aides à domicile. Il est autorisé par le Conseil Départemental de l'Eure pour intervenir spécifiquement auprès des personnes bénéficiaires de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) et de la Prestation de Compensation du Handicap (PCH).

Ce service contribue au maintien à domicile des personnes malades ou rencontrant des difficultés permanentes ou passagères du territoire de la Communauté de Communes Roumois Seine et plus particulièrement les personnes âgées et/ou handicapées. Ce service apporte une aide à la personne, dans son cadre de vie, pour l'accomplissement des tâches de la vie quotidienne, une aide à l'entretien de la maison, un soutien psychologique et social.

Le service est ouvert de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h sur tous les pôles administratifs de la Communauté de Communes Roumois Seine. Des permanences sont organisées sur chaque pôle pour l'accueil du public et des agents.

LES PRESTATIONS

ACCOMPAGNEMENT ET AIDE AUX PERSONNES DANS LES ACTES ESSENTIELS DE LA VIE QUOTIDIENNE :

Aide à la mobilité, aux déplacements, à l'installation de la personne, à l'habillage et au déshabillage, à la toilette, à la prise de médicaments, à l'alimentation, à la gestion de l'élimination...

ACCOMPAGNEMENT ET AIDE AUX PERSONNES DANS LES ACTIVITÉS ORDINAIRES DE LA VIE QUOTIDIENNE :

Aide à la réalisation des courses, à la préparation des repas, à l'entretien du linge, à la réfection du lit, à l'entretien du logement (pièces du lieu de vie, vaisselle...)

ACCOMPAGNEMENT ET AIDE AUX PERSONNES DANS LES ACTIVITÉS DE LA VIE SOCIALE ET RELATIONNELLE :

Accompagne dans les activités de loisirs (sorties extérieures, promenade...), stimule les relations sociales, aide à la gestion des documents familiaux et aux démarches administratives.

L'EQUIPE DE PROFESSIONNELS

LES RESPONSABLES, ont pour missions :

- De se déplacer à votre domicile afin d'évaluer votre demande et de définir le cadre de l'intervention.
- De vous aider à définir vos besoins.
- De vous proposer les financements possibles.
- De constituer votre dossier.
- De vous informer sur les modalités d'intervention du service.
- De désigner l'intervenant adapté à votre situation.
- D'assurer la coordination avec les autres intervenants médico-sociaux.

LES AIDES À DOMICILE, après évaluation de vos besoins, sont habilitées à :

- Entretien de votre logement (aspirateur, dépoussiérage des meubles, nettoyage des sols, des sanitaires, de la cuisine, des vitres accessibles sans escabeau).
- Entretien du linge, faire le repassage et la couture.
- Faire vos courses de proximité.
- Vous aider au lever et au coucher.
- Vous aider pour la toilette, l'habillage et le déshabillage.
- Vous aider lors de vos transferts (passage du lit au fauteuil...).
- Changer et refaire le lit.
- Vous aider à prendre vos repas.
- Vous aider à la prise de votre traitement.
- Vous apporter un soutien moral.

ATTENTION, L'aide à domicile ne peut pas faire :

- Intervenir à votre domicile en votre absence.
- Tout ce qui relève de la compétence du corps médical et infirmier (préparation des médicaments...).
- Nettoyer et ranger de pièces inoccupées (sous-sol, cave, grenier...).
- Lessiver les murs et plafonds, décaper les portes, déplacer les meubles.
- Retirer de l'argent sans votre présence, même avec votre autorisation.
- Jardiner.
- Préparer les repas journaliers et repasser le linge d'une tierce personne.
- Laver à la main du linge de maison, ni de grandes lessives.

FONCTIONNEMENT DU SERVICE

MODALITÉS D'INTERVENTION DU SERVICE Pour votre sécurité

Lors du premier contact, l'aide à domicile doit s'identifier.

La responsable de secteur vous aura préalablement contacté pour vous informer du nom de votre intervenant(e). Si vous avez des difficultés pour ouvrir votre porte afin d'accueillir l'aide à domicile, nous vous demandons de nous remettre les doubles de vos clés. Il sera demandé à l'aide à domicile de signer un cahier de suivi, attestant du dépôt ou du retrait des clés.

L'emploi du temps

- Le nombre d'heures mensuelles attribuées sera déterminé par l'organisme qui participe au financement de votre prestation ou par vous-même dans le cadre d'un financement personnel.
- L'emploi du temps de l'aide à domicile est fixé par la responsable de votre secteur qui détermine avec vous les jours et heures d'intervention. Elle doit être avisée de toute modification de ce planning, que ce soit à votre demande ou à celle de l'aide à domicile.
- L'aide à domicile et vous-même êtes tenus de respecter la durée établie.
- A chaque intervention, l'aide à domicile utilise un boîtier destiné à enregistrer le temps de la prestation pour élaborer votre facture.

Lorsque vous êtes absent(e)

(Vacances, voyage, hospitalisation...), vous devez prévenir le service.

Lorsque l'aide à domicile est absent(e)

Le service s'engage à vous en informer dès que possible et à vous proposer un(e) remplaçant(e).

Les horaires et dates d'intervention peuvent être modifiés selon les nécessités du service, notamment pour privilégier les personnes les plus dépendantes. Les remplacements des aides à domicile en congés se feront systématiquement sauf demande contraire de votre part.

ATTENTION : Si vous ne répondez pas lorsque l'aide à domicile se présente chez vous, la responsable de secteur en sera informée.

Elle vous contactera par téléphone.

En cas de non réponse, elle demandera l'intervention des pompiers afin de vérifier que vous n'avez pas été victime d'une chute ou d'un malaise. N'oubliez donc pas de nous prévenir si vous vous absentez. De plus, si vous avez omis de nous prévenir, le temps de déplacement de l'aide à domicile vous sera facturé à hauteur d'une demie-heure.



VOS DROITS ET VOS OBLIGATIONS

VOS DROITS

- Le service d'aide à domicile vous garantit l'exercice de vos droits et de vos libertés tels qu'ils sont définis dans la charte de la personne accueillie ou aidée.
- L'aide à domicile est tenue au secret professionnel et à l'obligation de discrétion professionnelle pour tout ce qui touche à la maladie, aux faits confiés, appris et même compris et déduits du fait de l'exercice de la profession. Toutefois, l'aide à domicile est tenue d'informer le service de tout ce qui pourrait l'alerter concernant le bénéficiaire ou sa relation avec ce dernier (travail, état de santé du bénéficiaire...).

VOS OBLIGATIONS DANS LE CADRE DE VOTRE PRESTATION

- Respecter les termes du contrat de prestation pour ce qui concerne la mission, la durée et la fréquence des interventions.
- Respecter le domaine de compétence des professionnels du service.
- Fournir à l'aide à domicile l'équipement et les produits d'entretien nécessaires à la bonne réalisation de la prestation.
- Adopter un comportement civique à l'égard des personnes du service.
- Ne pas demander aux aides à domicile d'effectuer à votre place des retraits d'argent ou de leur remettre procuration, carte bancaire ou chèque en blanc. En cas de vol ou de perte, votre responsabilité serait engagée.

Vous avez la possibilité de désigner et de recourir à une personne de confiance. A cet effet, une fiche de désignation de la personne de confiance est intégrée dans le cahier de liaison qui restera en permanence à votre domicile. Cette personne que vous nommerez vous-même, et bien entendu si elle accepte, pourra être sollicitée si vous rencontrez des difficultés dans la connaissance ou la compréhension de vos droits, ou pour vous accompagner dans vos démarches. Ce choix n'est pas définitif, libre à vous de changer de personne de confiance si vous le souhaitez et quand vous le désirez : il sera simplement nécessaire de nous contacter et de renseigner une nouvelle fiche de désignation.

En cas de litige, vous avez la possibilité de recourir à l'aide d'une personne qualifiée choisie sur la liste établie par le représentant de l'Etat dans le département de l'Eure, le Directeur général de l'Agence Régionale de Santé (ARS de Normandie) et le Président du Conseil Départemental de l'Eure.

Le dispositif « Personnes qualifiées » permet à tout usager (ou son représentant légal) de se faire aider ou accompagner par un médiateur expert pour faire valoir ses droits sans aucun parti pris et pour l'établissement ou service fréquenté. Sa mission consiste à favoriser ou rétablir le dialogue et la confiance réciproque autour du projet individuel de l'usager. Le cas échéant, la personne qualifiée peut signaler aux autorités les difficultés ou éventuelles situations de maltraitance. Vous pouvez vous procurer cette liste auprès des services :

ARS de Normandie - Boulevard Georges Chauvin 27000 Évreux
Téléphone : 02 32 24 87 68 ou par mail : ars-normandie-medico-soc-personnes-qualifiees@ars.sante.fr

Tous les services d'Aide à Domicile relèvent d'un Centre d'Information et de Coordination (CLIC) qui peut aussi vous informer ou vous aider dans vos démarches. Celui dont nous dépendons est le C.L.I.C. DE PONT AUDEMER, désormais rattaché à l'UTAS Ouest de Bernay. Voici les coordonnées ci-dessous :
9 RUE DES PAPETIERS 27500 PONT AUDEMER

FINANCEMENT ET PRISE EN CHARGE

SELON LA SITUATION DU BÉNÉFICIAIRE, LA PRISE EN CHARGE EST ASSURÉE PAR :

Les diverses caisses de retraite :

Vous avez essentiellement des difficultés pour l'entretien de votre habitation, pour faire vos courses ou pour l'entretien de votre linge, etc... votre caisse de retraite peut prendre en charge une partie de la dépense.

L'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) pour les personnes âgées ou la Prestation de Compensation du Handicap (PCH) pour les personnes handicapées, versée par le Conseil Départemental :

Vos difficultés sont plus importantes et nécessitent une aide aux actes essentiels de la vie quotidienne. Après étude de votre dossier, le Conseil Départemental peut financer la dépense en partie, selon votre état de santé et vos ressources.

C'est la notification de l'organisme financeur qui précise la durée de la prise en charge, sa participation financière et le montant à la charge du bénéficiaire.

Si vos ressources dépassent les plafonds fixés par les Caisses de Retraite et le Conseil Départemental, ou si vous souhaitez une aide complémentaire à la prise en charge, vous pouvez bénéficier de l'intervention du service sur la base d'un financement personnel.

Le tarif horaire est alors appliqué par la Communauté de Communes. A noter qu'il est majoré les dimanches et jours fériés.

Notre service bénéficie d'un agrément. Toute intervention donne donc droit à une réduction d'impôts (50 % de la dépense).

MODALITES DE PAIEMENT

LA RÉALISATION DE VOTRE FACTURE

- Le calcul du montant de votre facture est établi sur la base du tarif mentionné dans votre contrat de prestation et/ou dans votre notification de prise en charge.
- Vous recevez votre facture par courrier.

LE RÈGLEMENT DE VOTRE FACTURE

Le règlement est à réaliser auprès du Trésor Public.

EN CAS DE DIFFICULTÉS OU DE DÉSACCORD

Si vous avez des difficultés de paiement ou en cas de désaccord sur le montant, n'hésitez pas à contacter votre responsable de secteur qui le transmettra au service de facturation.



INFOS PRATIQUES

SERVICE DE SÉCURITÉ

La téléalarme ou téléassistance est la réponse à l'isolement, à l'insécurité, à la maladie ou tout simplement aux incidents de la vie quotidienne. Grâce à une simple pression sur un boîtier, celle-ci permet de joindre une centrale d'écoute 24h/24h, qui prévient les personnes concernées par l'appel (voisins, famille, SAMU...) ou les pompiers qui interviennent en cas d'urgence.

Selon votre lieu d'habitation, vous pouvez vous renseigner auprès :

Hôpital du Neubourg : 02 32 35 68 18

Des prestataires tels que Présence verte :

02 32 23 42 90 avec qui Roumois Seine a signé une convention de partenariat pour faire profiter chaque abonné d'une aide de 5 € sur son abonnement mensuel

Fil Assistance : 01 47 11 24 24

SERVICES SOINS INFIRMIERS À DOMICILE (SSIAD)

Ils interviennent à domicile pour dispenser des soins aux personnes âgées et aux personnes handicapées. Ils contribuent également au maintien des personnes à leur domicile. Leurs interventions sont prises en charge par l'Assurance Maladie. elles se font sur prescription médicale. Les SSIAD suivants travaillent en collaboration avec le Service d'Aide à Domicile (SAD) de Roumois Seine :

SSIAD du Neubourg : 02 32 35 68 18

SSIAD de Bourg-Achard : 02 32 20 20 00

SSIAD de Pont-Audemer : 02 32 41 64 73

PORTAGE DE REPAS

Ce service vous propose du lundi au samedi midi un plateau repas. (composé d'une entrée, un plat, fromage, dessert, pain et potage)

Hôpital du Neubourg : 02 32 35 68 18

Des prestataires comme :

Présence Verte : 02 32 23 42 90

VITAME : 02 32 62 74 92 / Mme PASSIEN à Pont Authou :

06 03 79 58 14 / dpassien@yahoo.fr

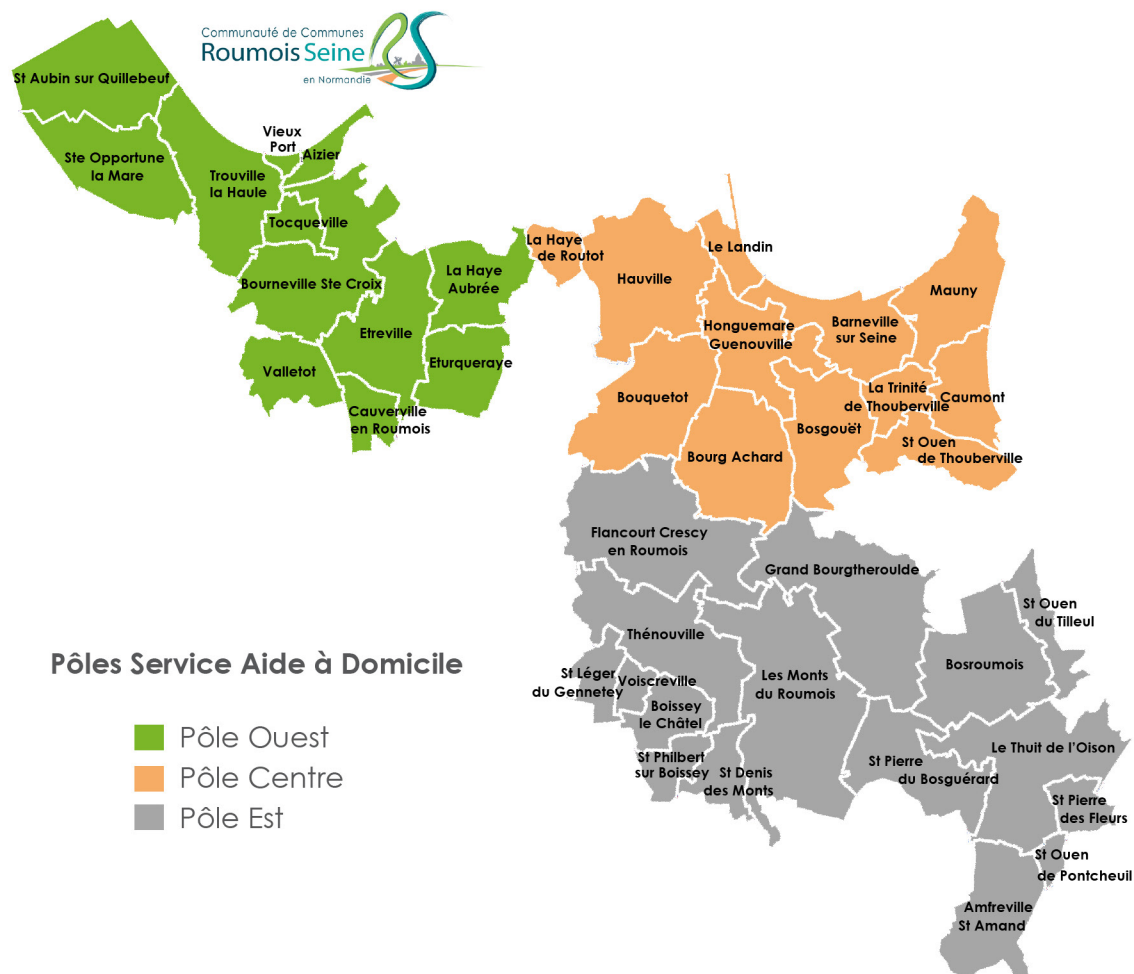
INFOS PRATIQUES

RESEAUX DE SOINS PALLIATIFS :

DOUSOPAL : 02 32 10 92 00 (Petit Quevilly)
Réseau Respect : 02 32 56 51 18 (Pont Audemer)

NUMEROS UTILES :

SAMU : 15
POMPIERS : 18
POLICE : 17
SOS Médecin : 08 20 33 24 24





ARTICLE 1 :

PRINCIPE DE NON DISCRIMINATION

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination 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 ou 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 et 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'effectuer 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 capacité, 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,

CHARTRE DES DROITS ET DES LIBERTÉS DE LA PERSONNE AIDÉE

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 difficulté 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 l'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 renforcées, 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 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.

ARTICLES 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.



CONTACT

COMMUNAUTÉ DE COMMUNES ROUMOIS SEINE

666 rue Adolphe Coquelin BP3

27 310 BOURG-ACHARD

Tel. 02 32 57 95 28

contact@roumoiseine.fr

Site Internet : www.roumoiseine.fr

