

Règlement de fonctionnement

N° Agrément qualité : SAP 20066405

N° SIRET : 200 066 405 00123

Code APE : 88 10 A

Le Présent règlement a pour objectif de définir l'articulation entre les droits individuels des personnes accompagnés et les obligations du service.

Ce règlement est remis à chaque personne accompagnée du Service d'Autonomie à Domicile de la Communauté de Communes Roumois Seine

Siège social de la collectivité : 666 rue Coquelin 27310 BOURG ACHARD

Bureau du service : place Jacques Rafin 27520 GRAND BOURG THEROULDE

Contact : 02 35 77 37 37

Courriel : service.ad@roumoiseine.fr

SOMMAIRE

I /

1. Définition de l'intervenant3
2. Prestations proposées et périmètre d'intervention3
3. Organisation du Service4
4. Agents du service4
5. Admission, mise en place et rétablissement de la prestation5
6. Tarifs des différentes prestations8
7. Aides financières et prise en charge8
8. Facturation des prestations9
9. Missions des intervenants9
10. Principes éthiques11
11. La bientraitance13
12. Situation d'urgence à domicile14
13. Traitement des remplacements15
14. Évaluation de la situation et suivi périodique15
15. Coordination avec les autres intervenants16
16. Traitement des réclamations16
17. Obligations réciproques17

II / ANNEXES

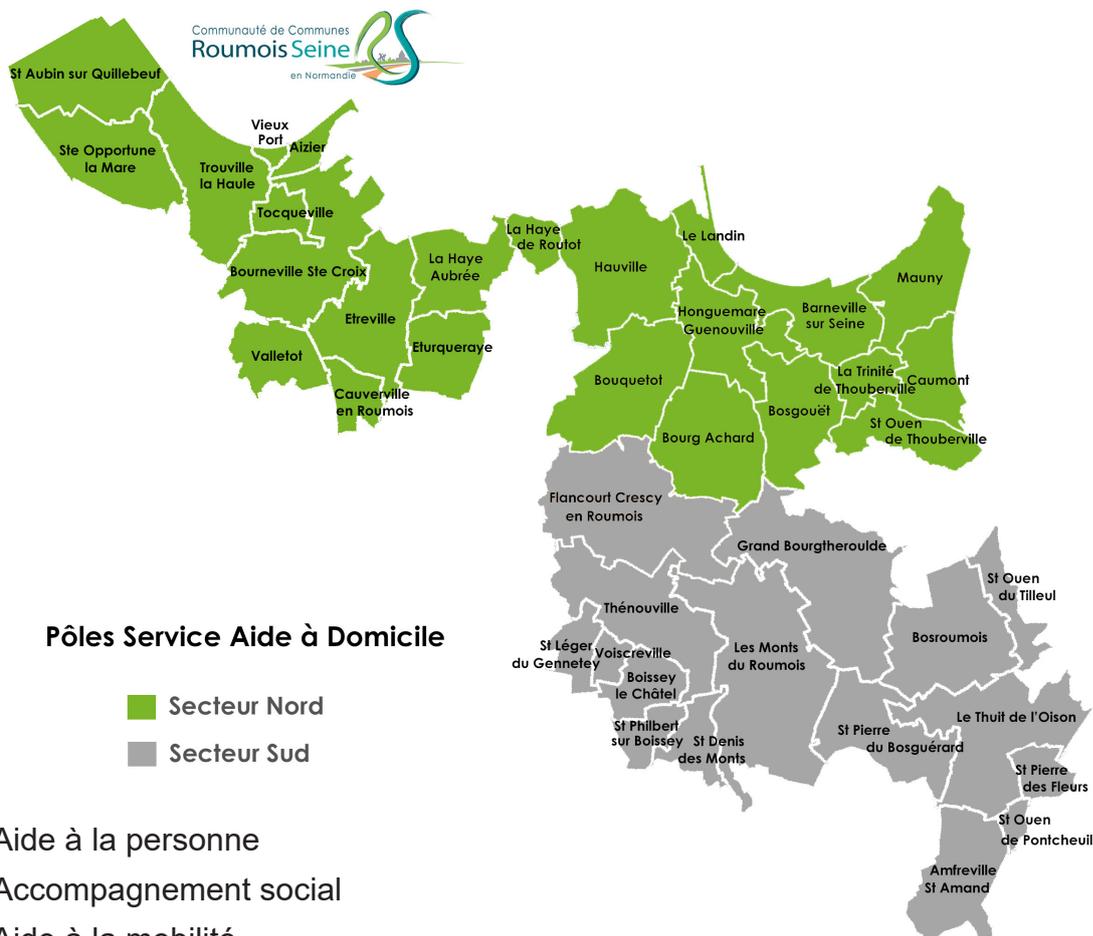
Annexe 1 : Les tarifs19
Annexe 2 : La charte des droits et libertés du personne accompagnée20
Annexe 3 : Flyer télé assistance et RPA24
Annexe 4 : Liste partenaires26
Annexe 5 : Liste des personnes qualifiées du département27

Définition de l'Aide à Domicile

L'aide à domicile est à la fois un métier et un secteur d'activité visant à prodiguer des services aux personnes ayant besoin d'une assistance à leur domicile, qu'il s'agisse de personnes âgées en situation de dépendance ou non, de personnes en situation de handicaps, ou de personnes ayant un besoin ponctuel d'aide.

Prestations proposées et périmètre d'intervention

Le Service d'Autonomie à Domicile intervient uniquement sur le territoire des villes suivantes pour les prestations suivantes :



- Aide à la personne
- Accompagnement social
- Aide à la mobilité
- Aide aux tâches ménagères
- Aide aux courses

Pour ces prestations, le Service d'Autonomie à Domicile a reçu l'agrément qualité de la Préfecture en date du 1er janvier 2017 sous le n° SAP 20066405.

Dans la limite de ses moyens humains, le service peut accompagner toute personne de 60 ans et plus ainsi que les personnes de – 60 ans qui disposent d'une prise en charge d'un organisme.

L'organisation du service

Les prestations sont réalisées en mode prestataire. C'est-à-dire que les intervenants sont salariés de la Communauté de Communes Roumois Seine. Le statut d'agent public leur confère des avantages mais aussi des devoirs, notamment aux droits et obligations des fonctionnaires territoriaux. Le service est décomposé en deux secteurs afin d'avoir une meilleure connaissance des encadrantes et des personnes accompagnées.

Le service met à la disposition des personnes accompagnées son personnel. L'intervenant ne dépend pas de la famille. Il est au service de la personne qui a signé le contrat de prestation. C'est un agent dont les missions ne doivent pas être confondues avec celles d'une employée de maison.

La personne accompagnée ne peut pas choisir l'intervenant qui va réaliser la prestation à son domicile. De plus, celui-ci n'est jamais affectée de façon définitive auprès de la personne accompagnée. En effet, des changements peuvent survenir, aussi bien du fait des personnes accompagnées (hospitalisations, vacances...) que du personnel (congrés, formation...), et des contraintes d'organisation du service. Les plannings fluctuent selon les besoins et l'état de santé des personnes dépendantes.

Une fois le créneau horaire défini, l'encadrante informe la personne accompagnée du jour, de l'heure et du nom de l'intervenant, en précisant que l'horaire indiqué peut varier de 10 à 15 minutes en raison du temps de déplacement de l'intervenant et les impondérables dus à son activité.

Les intervenants interviennent sur une amplitude horaire variable. Des horaires spécifiques tels que, le samedi, le dimanche et les jours fériés sont réservés aux personnes dont l'intervention se révèle indispensable dans ces créneaux horaires. Il n'y aura pas, d'entretien de logement, du linge ainsi que des courses, les week-ends et jours fériés.

Agents du service

Les bureaux du service se trouvent à Grand Bourgtheroulde, place Jacques Rafin. Vous pourrez retrouver :

- Les encadrantes du secteur Nord : Mesdames LEFRANCOIS et ROMAIN.
- Les encadrantes du Sud : Mesdames CABAN et MICHELLE.
- Madame LAINE : assistante administrative du service
- Madame LEGAL : responsable du service

Pour rencontrer les encadrantes, il est préférable de prendre rendez vous afin d'avoir un échange en toute sérénité.

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

Les encadrantes sont aussi joignables au 02 35 77 37 37

Admissions, mise en place et retablisement de la prestation du SADD

ADMISSION

Modalité de traitement de la première demande :

Afin de recevoir toutes les informations concernant le dossier et connaître les pièces à fournir, vous pouvez soit contacter le service par téléphone soit vous présenter directement au bureau du service.

Instruction et évaluation de la demande :

L'instruction et l'évaluation de la demande sont effectuées soit directement par l'organisme qui finance la prestation d'intervenant, soit par le service. Dans ce dernier cas, le service relèvera toutes les informations nécessaires à la constitution de votre dossier de prise en charge.

En ce qui concerne les pièces relatives à vos revenus, vous devez mettre à disposition de l'agent tous les justificatifs nécessaires. La prise en charge financière des organismes financeurs étant calculée en fonction de vos revenus, toute omission engage votre entière responsabilité. Le service ne pourrait pas être mis en cause si, dans ce cas, votre participation était modifiée par l'organisme financeur.

Dans tous les cas, une encadrante du service chargée de la mise en place de la prestation se rendra, sur rendez-vous, à votre domicile, afin de procéder au recueil de vos habitudes de vie et organiser la prestation selon l'évaluation de vos besoins et vous présenter le service et son fonctionnement.

L'établissement d'un devis gratuit est établi sur demande.

MISE EN PLACE ET EXECUTION DE LA PRESTATION

Remise du livret d'accueil :

Il est remis, sous format papier, un livret d'accueil à chaque personne ayant besoin de renseignement.

Démarrage de la prestation :

Pour les personnes accompagnées ayant une prise en charge (caisses de retraite, APA, ACTP, PCH, Aide sociale, etc.) la mise en place des prestations se réalisera à la réception de l'accord du financeur.

Dans les autres cas, l'admission sera effective après avoir validé ensemble une date de mise en place.

Si votre situation l'exige, le SAAD peut procéder à la mise en place de la prestation en urgence. Dans ce cas, si l'organisme financeur (Conseil Départemental, Caisses de

retraites, Mutuelles, etc.) ne vous accordait pas sa prise en charge financière, le service serait dans l'obligation de vous demander le paiement des heures effectuées au tarif plein en vigueur.

Signature du contrat de prestation :

La mise en place de la prestation est précédée par la signature du contrat de prestation passé entre vous et la Communauté de Communes. Les tâches confiées à l'agent intervenant sont précisées dans ce document. L'intervenant devant respecter les termes de cette convention, vous vous engagez à ne pas solliciter l'agent pour effectuer des tâches non prévues.

Pour certaines prestations qui font déjà l'objet d'un plan d'aide ou de directives rédigés par l'organisme financeur (APA, CARSAT par exemple), le document reprendra ces préconisations en apportant, si nécessaire, les précisions complémentaires utiles.

Mise en place d'un classeur de liaison :

Le classeur de liaison, renseigné par l'intervenant, permet à tous les intervenants (famille, infirmier ...) d'échanger autour de la personne prise en charge, dans un souci de bien-être et d'efficacité. Il ne s'agit pas de commenter les tâches courantes effectuées mais de noter les changements importants de la personne accompagnée comme un état de santé ou psychologique inhabituel. Ce classeur est la propriété de la Communauté de Communes.

Suivi de la prise en charge :

Afin de s'assurer que la prise en charge est de qualité et qu'elle est adaptée à vos besoins, le service fera une visite, au minimum une fois par an, et fera régulièrement le point avec les intervenants.

Réadaptation de la prise en charge :

Toute évolution de la prestation (changement du nombre d'heures ou des jours d'intervention, modification des tâches effectuées, etc.) ne pourra avoir lieu que sur votre demande et/ou sur proposition du service. Elle sera soumise à l'appréciation soit de l'organisme financeur par révision du dossier de prise en charge, soit à votre accord ainsi que de la collectivité dans les autres cas.

Pour des modifications de convenance (changement des plages horaires ou des jours par exemple) qui n'engagent pas le fond de la prestation, vous êtes invité à contacter le service au moins une semaine à l'avance pour que votre demande soit prise en compte sur le planning de votre intervenant. Le service peut être amené à modifier les jours et heures d'intervention en fonction des contraintes et nécessité du service.

Conditions de travail et sécurité de l'intervenant :

Vous êtes tenu de prendre toutes dispositions pour que votre intervenant ou son remplaçant puisse accéder au domicile sans risque (chiens de garde attachés, allées nettoyées ... etc.) et accomplir sa tâche à l'heure prévue dans les meilleures conditions. Pour cela, vous devrez mettre à sa disposition le matériel et les produits nécessaires.

En cas de mise en danger du personnel du service, celui-ci se réserve le droit d'interrompre la prestation sans délai. En outre, dans certains cas, la Communauté de Communes pourrait être amenée à se retourner contre la personne accompagnée.

Les courses seront effectuées pendant les heures de travail de l'intervenant et, chaque fois que possible, au plus près de votre domicile. Dans tous les cas, l'agent n'avancera pas l'argent nécessaire aux courses et ne pourra pas utiliser votre carte bancaire. Les modalités particulières concernant le paiement par la personne accompagnée sont prévues dans le contrat. Les gros travaux, tels que lavage des murs, plafonds, pièces inoccupées etc., sont interdits.

Le service reste à votre disposition pour toute précision ou étude des cas particuliers.

En aucun cas l'agent ne doit être amené à se déplacer inutilement. Si, pour un motif quelconque, le service devait être interrompu de votre fait (absence ou toute autre circonstance), sauf cas de force majeure, il vous appartient d'avertir ou de faire avertir le service dès que possible. Les personnes accompagnées qui n'auront pas pris cette précaution, se verront facturer la totalité de l'intervention prévue ce jour-là.

Attestation de présence :

Lors de chaque intervention, l'agent doit utiliser la télégestion : dès son arrivée, l'agent appellera avec votre téléphone une plateforme afin d'enregistrer son arrivée et fera de même à son départ. Cet appel est totalement gratuit pour vous.

Dans des cas particuliers, une feuille de présence sera signée, le cas échéant, par la personne accompagnée à la fin de chaque prestation. Par votre signature, vous attestez que le travail a bien été accompli durant les heures et jours indiqués sur la feuille de présence. Tout décalage ou retard important doit être signalé immédiatement au service.

Présence des stagiaires :

Le service est amené à travailler en partenariat avec des Centres de Formation chargés de la formation des intervenants.

A ce titre le service peut accueillir des stagiaires. Un stagiaire intervenant dans le cadre d'un stage à domicile sera toujours accompagné par un agent du service. Vous en serez préalablement informé.

Sûreté des biens et des personnes :

Si, en accomplissant ses tâches, votre intervenant endommageait l'un de vos biens, il vous est demandé d'en aviser au plus tôt le service afin d'établir la déclaration du sinistre. Un courrier relatant les faits vous sera alors demandé.

En effet, la collectivité a souscrit une assurance en responsabilité civile pour le Service d'Autonomie à Domicile afin de se garantir en cas de sinistre. La procédure est la même pour les dommages corporels survenus lors de l'aide apportée par votre intervenant (pendant un transfert par exemple).

Tarifs des différentes prestations

Les tarifs horaires des différentes prestations figurent en annexe 1. Ceux-ci sont fixés par les organismes financeurs. Seul le tarif en financement personnel est délibéré par le Conseil Communautaire.

Chaque tarif est révisable annuellement et sera notifié aux personnes accompagnées concernées.

Aides financières et prise en charge

Selon la situation financière et le degré de dépendance de la personne à aider, des aides financières peuvent être sollicitées auprès des organismes suivants :

APA : Allocation Personnalisée d'Autonomie

AS : Aide-Sociale

PCH : Prestation de Compensation du Handicap

) Département de l'Eure

Caisses de retraite : CARSAT, MSA, CNRACL, CMCAS

Mutuelles

CPAM

Autres départements

En fonction du GIR et des ressources financières de la personne à aider, deux cas de figure sont possibles :

- Paiement des prestations en tarif plein
- Prise en charge partielle ou totale par un organisme conventionné

La personne accompagnée ne peut pas cumuler l'aide d'une caisse de retraite avec l'aide du Département.

Toute personne majeure peut également désigner **une personne de confiance** (parent, proche...) en application des dispositions de l'article Article L311-5-1 du code de l'action sociale et des familles qui pourra l'accompagner et l'assister dans ses démarches concernant sa santé ou témoigner de sa volonté auprès de l'équipe médicale dans l'hypothèse où elle serait hors d'état de s'exprimer.

La désignation de la personne de confiance est révisable et révocable à tout moment. Le formulaire de désignation est intégré au classeur de transmission qui sera remis lors de la mise en place des interventions.

Facturation des prestations

Des titres sont émis mensuellement avec la facture en pièce jointe. Ils sont établis en centièmes d'heure. Aucun paiement ne sera dû préalablement à la prestation. Si le montant de la facture est inférieur ou égal à 15 €, il est automatiquement reporté sur le mois suivant.

Le règlement s'effectue dès réception de la facture, soit :

- Par virement
- En espèces chez un buraliste agréé
- Sur internet
- En chèque, à l'ordre de : Trésor Public, Av de l'Europe, 27500 PONT AUDEMER.

Cette somme comprend : le salaire des intervenants, les charges sociales, les congés payés, les indemnités kilométriques et les frais généraux du service.

Missions des aides à domicile - Compétences

Elle accompagne la personne aidée dans les tâches de la vie quotidienne en fonction de ses besoins. A ce titre elle peut remplir les tâches suivantes :

Missions :

- Les soins à la personne, (toilette hors toilette complète au lit, change, habillage, douche, déplacements intérieurs). En aucun cas il ne serra couper les ongles des pieds (risque grave pour les diabétiques).
- Les repas (aide à la préparation, confection et aide à la bonne prise alimentaire)
- L'entretien quotidien du logement : rangement, lit, vaisselle, ménage, nettoyage des sols, entretien du linge, repassage, lavage des vitres (1 fois par mois).
- Les courses avec ou sans la personne accompagnée, les déplacements extérieurs, les démarches simples et courantes. L'intervenant peut acheter une quantité raisonnable d'alcool.
- Surveillance, compagnie.
- Présentation des médicaments s'il y a une prescription médicale ainsi qu'un pilulier, et si celle-ci ne présente pas de difficultés particulières.
- Le cas échéant, l'intervenant peut faire appel à un médecin si elle juge que l'état de santé de la personne aidée le nécessite.

Un classeur de liaison sera mis à disposition, comme outil de communication entre plusieurs intervenants intervenant chez le même personne accompagnée ainsi que tout autre professionnel

Outre les missions d'aide à la personne, l'agent a pour mission l'accompagnement social de la personne aidée.

Pour cela l'intervenant doit savoir : ECOUTER, OBSERVER et TRADUIRE pour mieux répondre aux attentes des personnes aidées.

Pour les week-ends et jours fériés, les missions des intervenants sont les suivantes : toilette, lever, aide aux repas et coucher

Compétences et qualités requises :

- Disponibilité, discrétion, réactivité
- Respect des limites de l'intervention
- Savoir communiquer avec les divers partenaires de la personne aidée : la famille, tout autre intervenant et la hiérarchie pour coordonner les interventions.
- Accepter différents types de public : personnes âgées, personnes handicapées.
- Autonomie et responsabilité dans l'organisation du travail.
- Respect du règlement intérieur.
- Savoir repérer les signes de maltraitance.
- Savoir s'adapter.

Dans le cas d'un remplacement long, lorsque vous ne connaissez pas l'intervenant, une présentation sera faite par un intervenant connu.

Interdictions :

- L'intervenant ne peut pas effectuer de toilette complète. Ceci est un acte médical
- L'intervenant ne doit pas faire ses achats personnels sur le temps d'intervention de la personne accompagnée.
- L'intervenant ne doit pas avancer d'argent pour des achats. Elle doit inciter la personne accompagnée à l'accompagner faire les courses. Si elle les fait seule, l'argent sera contrôlé au départ et au retour avec la personne accompagnée, au vu du ticket de caisse. Les courses seront effectuées au plus proche du domicile de la personne accompagnée. L'intervenant ne peut pas se présenter à la banque de la personne accompagnée pour retirer à sa place des liquidités.
- L'intervenant ne peut pas utiliser seule la carte bancaire de la personne accompagnée pour effectuer des retraits.
- L'intervenant ne peut intervenir que si la personne accompagnée est présente à son domicile
- L'intervenant ne peut accepter de dons, de legs ou tout autre libéralité.
- L'intervenant ne peut pas fumer ou vapoter au domicile des particuliers et introduire des étrangers au service.

- L'intervenant ne peut pas entretenir les pièces inoccupées, les caves et greniers
- L'intervenant ne peut pas effectuer de gros travaux de nettoyage (lessiver les murs...)
- L'intervenant ne s'occupe pas de l'extérieur du logement.
- L'intervenant n'effectue pas de soins infirmiers.
- L'intervenant ne s'occupe pas des animaux.

Principes éthiques

a. Le respect de la personne accompagnée

La CCRS ne peut concevoir le fonctionnement du Service d'Autonomie à Domicile que dans le respect des principes déontologiques.

Il s'agit d'une attitude générale, impliquant réserve et discrétion pour tout membre de la CCRS et à tout moment de la prestation du service.

Elle se décline en prenant en compte tout l'éventail des droits du personne accompagnée :

- Le respect de la relation contractuelle
- Le respect de la personne, de ses droits fondamentaux
- Le respect de ses biens
- Le respect de sa culture, de son choix de vie et de son projet personnalisé formulé
- Le respect de la confidentialité des informations reçues
- Le libre accès aux informations contenues dans son dossier.

Le livret d'accueil rappelle les règles à appliquer. La charte des droits et libertés (annexe 2 du livret d'accueil) garantit le respect des droits des personnes prises en charge par le Service d'Autonomie à Domicile.

Libre choix du prestataire de service :

La personne aidée a, en toute circonstance, le libre choix de son Service d'Autonomie à Domicile. Celui de la CCRS n'est pas exclusif et demeure compatible avec les autres services d'aide et d'accompagnement à domicile concurrents, ainsi que les autres services à la personne : les portages de repas, les Services de Soins Infirmiers à Domicile, la Télé assistance, l'Hospitalisation à domicile....

Respect de la dignité de la personne et de son intimité :

Le personnel est sensibilisé au fait qu'il doit appeler les personnes selon les usages et cultures. Le vouvoiement est recommandé. La personne accompagnée est appelée par son nom précédé par Monsieur, Madame.

Lorsque le personnel du service se rend au domicile du personne accompagnée, il lui est demandé de sonner avant d'entrer.

Le personnel est tenu d'assurer les actes professionnels relevant de l'aide à la personne avec le maximum de discrétion. Tout agent est tenu au secret professionnel. Dans le cadre du secret professionnel partagé, l'intervenant tiendra informé son responsable de tous problèmes délicats rencontrés, afin de trouver une solution à ceux-ci.

b. Intervention individualisée

La prestation de service doit, dans la limite des intervenants disponible pouvoir, s'ajuster aux besoins et aux attentes du personne accompagnée. L'accueil est personnalisé. Le personnel sait « être à l'écoute » pour adapter les interventions en fonction des personne accompagnées.

La CCRS s'engage à veiller à une évaluation continue des besoins. Si nécessaire, elle coordonne ses actions avec la famille, les partenaires et les professionnels dans l'instruction et le suivi des dossiers de prise en charge.

Il propose les autres services mis à disposition par la CCRS : aide financière pour la télé assistance, la résidence autonomie de Grand Bourgtheroulde.

c. Suivi et adaptation des prestations

Le service assure le suivi régulier de chaque prestation en lien avec les intervenants qui ont une fonction d'écoute attentive. L'observation de la personne dans son environnement et l'attention à tout changement, sont les fondements de la démarche de repérage des risques de perte d'autonomie ou de son aggravation.

Tous les changements observés (environnement de la personne, demandes des personne accompagnées ou des aidants) forment des « faisceaux d'indices » qui éveillent l'attention des intervenants à domicile. Ils ont une fonction d'alerte, mais doivent éviter d'être intrusifs.

Les partenaires concernés sont informés de l'évolution de la situation, sous réserve de l'accord de la personne accompagnée et de sa nécessité.

L'identification des nouveaux besoins de la personne accompagnée ou de son aidant permet de réajuster les interventions ou si besoin de réévaluer le projet personnalisé.

Moyens mis en place :

Les principes éthiques sont mis en œuvre au travers des actions suivantes :

- L'utilisation des classeurs de transmission permettent à la référente, la famille ou tout autres partenaires d'être informés sur les situations individuelles,

- Le passage régulier, des intervenants au service pour communiquer sur les situations des personnes accompagnées et les éventuelles difficultés rencontrées,
- Les réunions de service qui permettent un échange avec l'équipe et l'encadrement sur des points particuliers mis à l'ordre du jour,
- Le plan de formation afin de poursuivre la professionnalisation des intervenants à domicile.
- Les réunions de coordination avec les divers partenaires qui interviennent autour de la personne accompagnée,
- Les visites à domicile des encadrantes pour évaluer les besoins par rapport au plan d'aide : annuelles pour l'ensemble des personnes accompagnées.
- Questionnaire de satisfaction...

La bientraitance

Définition :

La bientraitance est un ensemble des soins, d'actes et des comportements exercés par l'entourage familial ou professionnel d'une personne et qui procurent un bien-être physique et psychique aux personnes accompagnées.

Au contraire, la maltraitance est : tout acte ou omission commis par une personne, s'il porte atteinte à la vie, à l'intégrité corporelle ou psychique ou à la liberté d'une autre personne, ou compromet gravement le développement de sa personnalité et/ou nuit à sa sécurité financière. La maltraitance a différentes formes comme :

- Violences physiques
- Violences psychiques ou morales
- Violences médicales ou médicamenteuses
- Négligences actives
- Négligences passives
- Privation ou violation de droits
- Violences matérielles et financières

Dès lors, en conformité avec les lois en vigueur, cette procédure s'applique aussi bien à la maltraitance commise par des professionnels ou par des proches de la personne aidée. Afin que chacun en connaisse le contenu, cette procédure est exposée dans les lignes qui vont suivre :

a) Cas de maltraitance d'un tiers envers un personne accompagnée

1) Toute intervenant confrontée dans ses activités professionnelles à des cas de maltraitance doit le signaler immédiatement à l'encadrante du service. L'intervenant, dans un délai de 24 heures, devra exposer dans un court rapport écrit la situation observée.

2) L'encadrante ou la responsable du service, au vu du rapport ou en cas d'urgence avérée, saisit son autorité hiérarchique, qui en fonction de la gravité des faits constatés, pourra alors saisir l'Assistante Sociale de Secteur, le Procureur de la République et la gendarmerie.

b) Cas de maltraitance d'une intervenant envers une personne accompagnée

1) En cas de signalement écrit d'un fait de maltraitance de la part d'une intervenant sur une personne accompagnée, l'encadrante du service ou la responsable du service établira un rapport circonstancié après vérification des faits. Il sera transmis à l'autorité hiérarchique qui, en fonction des faits, décide des mesures à prendre (saisine de l'Assistante Sociale de Secteur, du Procureur de la République et des services de Police...).

2) Le service entrera en contact avec la personne accompagnée afin de mettre en place les modalités adéquates pour sa protection.

3) Après enquête administrative de la CCRS, l'agent peut se voir appliquer les sanctions disciplinaires ou pénales en fonction de la gravité des faits.

c) Cas de maltraitance d'une personne accompagnée envers une intervenant

L'intervenant doit immédiatement signaler les faits au service qui établira un rapport circonstancié. La CCRS, en cas de fait avéré, engagera toute démarche pour protéger son agent. La prestation pourrait être interrompue sans délai et un dépôt de plainte formé.

Situation d'urgence à domicile

L'intervenant apporte, par sa présence et son aide, un soutien moral et joue, par sa vigilance, un rôle de sécurité auprès de la personne accompagnée.

En conséquence, elle doit rendre compte de ses observations lors de transmissions régulières et alerter son service de toute évolution de l'état de santé physique ou psychique de la personne accompagnée. Ces transmissions sont effectuées auprès des référents du service, eux-mêmes tenus au secret professionnel et garants de la confidentialité des informations délivrées.

Dans le cas où l'intervenant constaterait, à son arrivée au domicile, que l'état de santé de la personne accompagnée nécessite l'intervention d'un médecin, alors l'agent contactera

immédiatement le médecin et/ou les urgences.

En cas de non-réponse inhabituelle à l'intervenant lors d'une intervention programmée, le SAAD se réserve le droit de faire procéder à l'ouverture de votre logement en présence des autorités compétentes.

Par ailleurs, en cas d'absence injustifiée de la personne accompagnée, il lui sera facturé l'intervention dans sa globalité.

À la suite d'une hospitalisation de la personne accompagnée de plus d'un mois, ou à une absence ordinaire de deux mois, le planning est susceptible d'être modifié à son retour, tant du point de vue des créneaux horaires que de l'affectation de l'intervenant. Si le SAAD n'est pas en mesure de réattribuer les heures initialement programmées, un avenant est signé. En cas d'absence de plus de 3 mois et sans nouvelles de la personne accompagnée (hors hospitalisation) le dossier de la personne accompagnée sera clôturé.

Traitement des remplacements

En cas d'absence d'un intervenant, le service sollicite l'intervention de personnel en remplacement.

En aucune façon la personne accompagnée ne peut choisir son intervenant remplaçante, ni exiger un jour et une heure précise d'intervention, même s'il en a fait la demande. De plus, en cas de nombre important d'arrêts (maladie, congé...), et du manque de remplaçants, le service peut être amené à retirer des heures (de ménage) à certaines personnes accompagnées, afin de pouvoir assurer le passage impératif pour des toilettes, des repas ou des courses.

Évaluation de la situation des bénéficiaires et suivi périodique

Les intervenants assurent en permanence le lien entre la personne accompagnée et le service.

Ils informent, si nécessaire l'encadrante du service sur la situation de chaque personne accompagnée sur le plan physique, psychologique, social, financier, matériel et autre.

En cas de nécessité, l'encadrante évalue les changements de la situation des personnes accompagnées et propose une réorganisation des prestations. Si le problème persiste, la situation de la personne accompagnée sera évoquée en réunion de coordination avec le CLIC.

Pour les nouvelles personnes accompagnées, à l'issue d'un mois de réalisation des prestations, l'encadrante contacte la personne accompagnée ou son représentant légal afin d'évaluer l'adéquation du plan d'aide aux besoins.

Les visites à domicile :

Une visite à domicile annuelle est programmée par l'encadrante de secteur afin qu'elle puisse évaluer la situation de la personne accompagnée.

A l'issue de cette visite, elle peut proposer, avec l'accord de la personne, une modification des interventions et/ou alerter la famille, le médecin ou toute autre personne dont les coordonnées figurent au dossier du personne accompagnée. Un compte rendu de la visite est laissé dans le classeur de transmission et dans le dossier de la personne accompagnée dans le service.

Coordination avec les autres intervenants

Le Service d'Autonomie à Domicile est en relation permanente avec les autres services qui interviennent, le cas échéant, au domicile des personnes accompagnées (Service de Soins Infirmiers à Domicile, Assistante Sociale, autres prestations...).

Dans cet objectif, un cahier de transmission est mis en place à l'initiative du service au domicile de chaque personne accompagnée. Sur ce document, sont consignées régulièrement les prestations réalisées. La famille et tout autre professionnel y a accès afin de transmettre des informations.

Traitement des réclamations et gestion des conflits

Afin de recueillir la satisfaction de nos personnes accompagnées, le service réalise annuellement une enquête de satisfaction. Le recueil des données est assuré par la responsable du service.

Le suivi de la qualité est assuré en permanence par l'ensemble du personnel administratif du service. Les personnes accompagnées peuvent à tout moment faire part de leur avis, sans attendre d'être consultés, soit en appelant leur encadrante, soit par mail à l'adresse : reclamation.ad@roumoiseine.fr ou par courrier au 666

I/ Traitement des réclamations

Sont à l'origine des réclamations :

- Soit les personnes accompagnées ou leurs représentants légaux
- Soit les Intervenants
- Soit les encadrantes

a) Enregistrement des réclamations

Chaque réclamation donne lieu à un enregistrement spécifique sur une fiche dédiée à cet effet.

b) Réclamations de la personne accompagnée et des intervenants

Les réclamations des personnes accompagnées et intervenants sont consignées dans un registre tenu à jour par la responsable du service. Une fiche « réclamation personne accompagnée » est obligatoirement créée à l'initiative de l'encadrante, où sont notés : la date de la réclamation, la description du problème, l'action engagée, les causes possibles, le plan d'action présenté ou correctif, la date à laquelle le problème est résolu, et le visa de la responsable du service.

II/ Médiation

Pour tout litige relatif à l'interprétation ou l'application des présentes, les parties s'engagent à rechercher, préalablement à toute saisine juridictionnelle, toute voie amiable de règlement du litige. La personne accompagnée peut recourir à la médiation, en contactant : Le délégué du Défenseur des droits peut également être saisi à l'adresse suivante :

Immeuble le Munich
Boulevard de l'Europe
27500 PONT-AUDEMER
Tél : 02 32 41 78 90
Courriel : mjd-pont-audemer@justice.fr

Les obligations réciproques

Les obligations de la personne aidée :

Dans le cadre de sa prise en charge, la personne accompagnée doit :

- Respecter le contenu du contrat signé au préalable et en particulier, les limites des tâches et des actes pouvant être effectués par l'intervenant.
- Avoir un comportement respectueux à l'égard du personnel du service, qui a aussi le droit à sa vie privée et à son intimité. De ce fait, l'intervenant n'est pas autorisé par le service à communiquer son adresse, et son numéro de téléphone personnel.
- Respecter les principes d'hygiène élémentaires.

Il est demandé à la personne accompagnée :

- De mettre à la disposition du personnel les appareils électroménagers et produits adaptés au travail demandé, pour une bonne qualité de la prestation. Le décret n° 201-1016 du 5 avril 2001, stipule que les personnels de tous les services, y compris les intervenants de

la CCRS, doivent travailler dans des conditions conformes à la sécurité.

- De penser à réapprovisionner régulièrement en produits d'entretien adaptés, en quantité suffisante et non toxique.
 - D'autoriser l'intervenant à utiliser les WC, si nécessaire.
 - D'autoriser l'accès au téléphone afin de « pointer » l'arrivée et le départ de l'agent

Les obligations du service :

Le service fournit l'ensemble des Equipements de Protection Individuel : la blouse, les masques, les gants, le gel hydroalcoolique. Si la situation sanitaire le nécessite, un « pack » est distribué aux intervenants afin d'avoir tout le nécessaire pour se protéger.

L'intervenant doit présenter une hygiène en tout point irréprochable afin de pouvoir exercer ses fonctions dans les meilleures conditions possibles (propreté, sobriété, pas d'usage de drogue ou d'alcool). En particulier, la tenue vestimentaire doit être adaptée aux tâches à exécuter et le comportement compatible avec le public concerné (personnes âgées et/ou handicapées).

Annexe 1

**Tarif du service d'Aide
et d'Accompagnement à Domicile**
En vigueur au 1er avril 2024
Devis gratuit sur demande

Service	Prise en charge	Tarif (en €/heure)
PRESTATAIRE	Allocation Personnalisée d'Autonomie	> Prix unique du lundi au dimanche (jour férié compris) : 23.50€
	Prestation Compensatrice du Handicap	> Prix unique du lundi au dimanche (jour férié compris) : 23.50€
	Service ménager de l'Aide Sociale	> Prix unique du lundi au vendredi : 23.50€
	Caisses de retraite : CARSAT, MSA, CMCAS...	> Prix du lundi au samedi : 26.30€ > Prix le dimanche et jour férié : 29.50€
	Caisse de retraite : CNRACL	> Prix du lundi au vendredi : 24.50€ > Prix le dimanche et jour férié : 27.50€
	Mutuelles : (prise en charge à la sortie d'une hospitalisation)	> Prix du lundi au samedi : 26.30€
	Auto-financement	> Prix du lundi au samedi : 23.52€ > Prix le dimanche et jour férié : 27.81€

Vous pouvez bénéficier d'une réduction d'impôt de 50% des dépenses réellement engagées.

N° SIRET : 200 066 405 00123

Code APE : 88 10A

Annexe 2

Charte des droits et libertés du bénéficiaire

Le présent document est établi en application de la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002, de l'article L.311-4 du code de l'action sociale et de la famille, de l'arrêté du 8 septembre 2003.

Article 1 : principe de non-discrimination

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

Article 2 : droit à une prise en charge ou 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 accompagnée de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés dont elle bénéficie ainsi que 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, doit 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 en veillant à sa compréhension.

3) Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de représentant légal, à la conception de 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, 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.

Elle 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 prises en charge, dans le respect des souhaits à la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice.

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 limites et sous les mêmes réserves, la personne résidante 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 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 personnes accompagnées 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

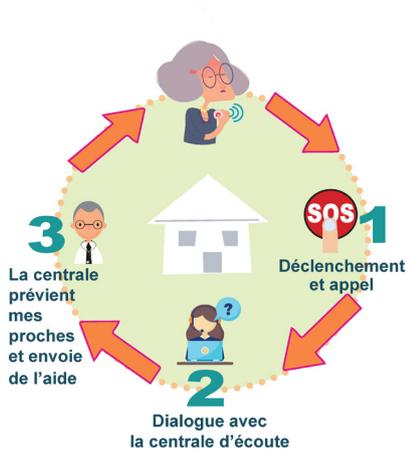
Le respect de la dignité et de l'intégralité de la personne est garanti.

Or la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.

Annexe 3

MIEUX VIVRE CHEZ SOI

Un problème survient
(malaise, chute,...)



Formulaire à télécharger
sur le site internet Roumois Seine :

www.roumoisine.fr/
vivre-sur-le-territoire/aide-a-domicile/
financer-la-prise-en-charge



Disponible au sein des espaces
MAISON FRANCE SERVICES

www.roumoisine.fr/
ouverture-france-services



Renseignements

auprès

du Service Aide à Domicile

02 35 77 37 37

WWW.ROUMOISEINE.FR

A I D E S A D O M I C I L E

AIDE TELEASSISTANCE



Un territoire, des services



Communauté de Communes Roumois Seine - Avril 2022 - IPHS
Ne pas jeter sur la voie publique

La téléassistance



La Communauté de Communes Roumois Seine, porteuse de la compétence téléassistance, propose un dispositif d'aide financière pour les personnes souscrivant un abonnement à un service de téléassistance.

Ce dispositif d'aide financière sera ouvert aux personnes disposant d'une résidence principale sur le territoire de la Communauté de Communes Roumois Seine et remplissant l'une des conditions suivantes :

- Être âgé(e) de 65 ans révolus et plus
- Être en perte grave d'autonomie momentanée sur justification médicale
- Être en perte grave d'autonomie permanente, handicapé(e) ou invalide, sur décision du Président de la Communauté de Communes Roumois Seine après avis de la commission.

Le bénéficiaire peut souscrire l'abonnement auprès de l'organisme de son choix, agréé en qualité d'organisme de services à la personne.

Les usagers d'un service de téléassistance-téléalarme, peuvent selon leur situation bénéficier d'aides diverses (mutuelle, caisse de retraite, Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA), ainsi que d'une déduction fiscale) ; c'est pourquoi cette aide sera plafonnée à **5 € par mois**, dans la limite du reste à charge pour le bénéficiaire.

Le demandeur devra justifier sa demande en fournissant un justificatif de domicile (facture de gaz, électricité, téléphonie fixe ou internet), le cas échéant un justificatif de sa perte d'autonomie, de son handicap ou de son invalidité, son contrat de service et un RIB, à toute période de l'année.

Le versement se fera, selon les situations, en une ou deux fois dans l'année.

La demande sera à effectuer chaque année.

Si vous n'avez pas encore d'organisme de téléassistance, vous pouvez vous rapprocher de :

- La Poste
- Présence verte
- RepaService 27 76 sur la commune de Grand Bourgtheroulde
- Auprès de votre mutuelle

Cette aide vous sera accordée selon ces critères :

- Avoir 65 ans révolus et plus
- Être en perte d'autonomie momentanée sur justificatif
- Être en perte d'autonomie permanente, handicapé(e) ou invalide, sur décision du Président de la Communauté de Communes Roumois Seine après avis de la commission.

➔ Cette aide sera versée deux fois dans l'année

FICHE D'INFORMATION POUR INSCRIPTION

A RETOURNER au Service d'Aide à Domicile

Nom _____

Prénom _____

Date de naissance _____

Adresse _____

Tél _____

Nom et adresse organisme de téléassistance :

Date de souscription au contrat :

Pièces à fournir

- Carte d'identité
- Justificatif de domicile (résidence principale sur le territoire) sauf facture de téléphone
- Contrat
- Facture
- RIB
- Ce formulaire dûment rempli

Les services collectifs



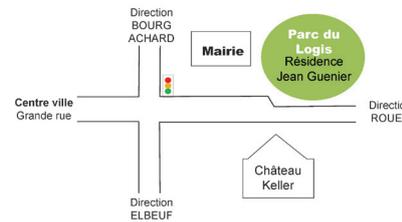
- ☛ **Permanence et surveillance assurée 24h/24h**
- ☛ **Animations** de loisirs et culturelles sont proposées aux résidents, ce qui renforce la convivialité au sein de la résidence. Il est proposé également des séances de gymnastique douce
- ☛ **Service d'aide à domicile** de la Communauté de Communes Roumois Seine
- ☛ **Arrêt de car** à proximité pour vos déplacements (Rouen, Elbeuf)



Bien vivre et bien vieillir chez soi

Venir à la Résidence Jean GUENIER

Parc du Logis place Jacques Raffin
27520 GRAND BOURGTHEROULDE



A partir de l'A13, sortie Maison Brulée, prendre Direction Bourgheroulde, puis Bourgheroulde centre.



En savoir plus

INFORMATIONS OU VISITES

- ☑ Téléphone : **02 35 87 57 26**
- ✉ Adresse mail : rpa@roumoiseine.fr

WWW.ROUMOISEINE.FR

Résidence Autonomie



Un territoire, des services

BIEN ÊTRE - BIEN VIVRE

Située à Grand Bourgtheroulde, en plein centre du Bourg, à proximité de la Mairie et des commerces, la Résidence est implantée dans le cadre magnifique d'un parc paysager. Réservée aux personnes autonomes de 60 ans et + et aux - de 60 ans handicapées autonomes (sous conditions), la Résidence se compose de **73** logements, clairs et fonctionnels, répartis sur 3 niveaux, desservis par 2 ascenseurs.

Modalités d'admission

Demandez et disposez d'un dossier d'admission à l'accueil de la résidence.

La résidence n'étant pas médicalisée, seules les personnes **AUTONOMES** pourront être accueillies.

Les Logements

F1 : (63 logements)

- ☛ Entrée avec placard
- ☛ Séjour-chambre
- ☛ Chauffage électrique
- ☛ Coin cuisine équipé (évier, meuble, sous-évier, plaques de cuisson, réfrigérateur)
- ☛ Salle d'eau (lavabo, douche avec banquette, toilettes)
- ☛ Interphone (commandant l'ouverture de la porte de l'immeuble)
- ☛ Système d'appel d'urgence (relié le jour et la nuit au logement du permanent)

F2 : (10 logements)

Séjour, cuisine, salle d'eau et chambre. Avec les mêmes équipements que les F1.



Les équipements collectifs

- ☛ Restauration Pour le repas du midi proposé aux résidents et à leurs invités
- ☛ Salle de jeux
- ☛ Salon télé et vidéo
- ☛ Espace coiffure, esthétique et pédicure
- ☛ Coin bibliothèque également dédié à l'apprentissage de l'informatique



Chaque résident est indépendant, vit dans ses propres meubles et peut aménager son appartement à sa guise. Les résidents conservent le libre choix de leur médecin traitant ainsi que des autres intervenants libéraux.

Les animaux de compagnie sont tolérés sous conditions.

La Résidence Autonomie Jean Guenier est accessible à tous, les résidents pouvant bénéficier de l'Aide Personnalisée au Logement (A.P.L.) variable selon les ressources.



Annexe 4

Partenaires

