

Livret d'accueil

N° Agrément qualité : SAP 20066405

N° SIRET : 200 066 405 00123

Code APE : 88 10 A



Le présent livret d'accueil a pour objectif de présenter le service et d'organiser les relations entre les personnes accompagnées et les intervenants de l'aide à domicile, de définir leurs droits et le mode de participation, ou celui de leurs représentants, à la vie du service.

Ce livret d'accueil est remis à chaque personne accompagnée.

Conformément à la **Loi du 2 janvier 2020** et au **décret N° 2003-1095 du 14 novembre 2003**.

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

Présentation	4
Les prestations	5
Les professionnels	5
Financement des prestations	6
Fonctionnement du service	6
Vos droits et obligations	7
Bienveillance	7
Modalité de paiement des factures	8
Informations pratiques	8
Annexes	9

PARTENAIRES



Présentation

Le Service d'Autonomie à Domicile est un service prestataire, directement employeur des aides à domicile. Il est autorisé par le Conseil Départemental de l'Eure pour intervenir auprès des personnes de plus de 60 ans ou des personnes bénéficiant d'une prise en charge, comme d'une Prestation Compensatrice du Handicap (PCH) ou encore d'une prise en charge d'une mutuelle.

Le service a pour but de contribuer au maintien à domicile des personnes âgées et ou malades qui rencontrent des difficultés permanentes ou passagères, sur le territoire de la Communauté de Communes Roumois Seine. Ses missions sont principalement :

- L'aide aux tâches quotidiennes
- L'aide aux tâches ménagères
- L'aide pour effectuer les courses
- L'accompagnement social

L'accueil du service est ouvert de 8h30 à 12h30 puis de 13h30 à 17h dans les locaux des communs du logis place Jacques Rafin à Grand Bourgtheroulde et/ou au 02 35 77 37 37 et/ou par mail service.ad@roumoiseine.fr. Afin d'avoir une réponse adaptée à vos besoins, un rendez-vous avec l'encadrante de votre secteur sera réalisé.



Les prestations

• L'aide aux tâches quotidiennes :

Aide au déplacement, à l'habillage et au déshabillage, à la toilette, à la prise de médicaments, à l'alimentation, à la gestion des éliminations, aux repas....

• L'aide aux tâches ménagères :

Aide à la réalisation de l'entretien du logement (pièce de vie de la personne), à l'entretien du linge, à la réfection du lit...

• L'aide pour effectuer les courses :

Accompagnement pour effectuer les courses avec ou sans la personne accompagnée, aide au rangement des courses...

• Accompagnement social :

Accompagnement pour les promenades et jeux, stimulation des relations sociales, aide partielle à la gestion des documents.

Les prestations sont réalisées de 7h à 20h du lundi au dimanche et les jours fériés.

Les professionnels

Les encadrants ont pour missions :

- D'évaluer les besoins de la personne afin de définir les interventions
- D'instruire le dossier de demande d'aide auprès de partenaire financier
- D'effectuer les plannings des intervenants
- D'assurer la coordination auprès des intervenants médico-sociaux
- De gérer le quotidien des intervenants
- De réaliser les visites à domicile pour le suivi des prises en charge

Les intervenants :

- Aider aux tâches quotidiennes : lever, toilette, repas, coucher et aux transferts
- Entretenir le logement
- Entretenir le linge
- Faire les courses
- Apporter un soutien moral

L'intervenant ne peut pas :

• **Effectuer la toilette complète au lit (c'est un acte médical)**

- Intervenir lors de l'absence de la personne accompagnée
- Réaliser des actes médicaux (préparation des médicaments, pansements, changement de poches...)
- Entretenir les pièces inoccupées par la personne accompagnée, ni l'extérieur
- Retirer de l'argent pour la personne accompagnée
- Jardiner
- Entretenir le linge d'une tierce personne
- Rentrer du bois

Financement des prestations

Selon la dépendance de la personne accompagnée et/ou ses finances plusieurs options sont possibles :

- Aux personnes de plus de 60 ans par le Département de l'Eure : Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) pour l'aide au quotidien
- Aux personnes de moins de 60 ans par le Département de l'Eure : Prestation Compensatrice du Handicap (PCH) pour l'aide au quotidien (aide humaine uniquement)
- Aux personnes ayant besoin d'une aide uniquement pour l'entretien du logement ou ses courses : par les caisses de retraite (CARSAT, MSA...)
- Aide ponctuelle aux personnes de moins de 60 ans par les mutuelles
- Un financement propre de l'ensemble des interventions.

Dans tous les cas, toutes les interventions donnent le droit à une réduction d'impôts (50% de la dépense)

Les tarifs sont majorés les dimanches et les jours fériés.

Un devis sera établi gratuitement.

Fonctionnement du service

Lors de la mise en place de l'intervention, l'encadrant vous aura au préalable informé du nom du 1er intervenant s'il n'a pas été possible de vous le présenter. Si vous rencontrez des difficultés à ouvrir votre logement, une boîte à clés vous sera demandée. Nous ne prenons pas vos clés.

Un classeur de transmission vous sera remis afin de suivre chaque prestation. Ce classeur peut être utilisé par tous les autres intervenants afin d'avoir la meilleure coordination possible

(médecin, infirmière, kinésithérapeute...)

L'emploi du temps des interventions est réalisé en fonction du nombre d'heures qui sont accordées et des disponibilités du service. L'intervenant doit respecter le temps imparti aux prestations.

Lors de chaque intervention, l'intervenant utilisera votre téléphone fixe ou portable au début et chaque fin de prestation pour enregistrer l'intervention. Ces appels sont totalement gratuits pour vous.

Si votre intervenant est absent, le service vous contactera. Les horaires et jours d'interventions peuvent être modifiés pour les prestations de ménage et de courses.

En cas d'absence, vous devez prévenir dès que possible le service.

Vos droits et obligations

Vos droits :

- Le service garantit l'exercice de vos droits et libertés tels qu'ils sont définis dans la charge de la personne accueillie (en annexe)
- L'intervenant est tenu au secret professionnel et à l'obligation de discrétion professionnelle. Toutefois, il est tenu d'informer le service de tout ce qui l'alerte (dégradation de l'état de santé, suspicion...)
- Désigner une personne de confiance afin qu'elle puisse vous accompagner tout au long de votre prise en charge. Cette personne pourra à tout moment être changée si vous le souhaitez.

Vos obligations :

- Respecter les termes du contrat et du règlement de fonctionnement
- Respecter les intervenants
- Fournir le matériel et tout produit d'entretien nécessaire à la bonne réalisation des prestations
- Adopter un comportement civique à l'égard des personnes du service
- Ne pas demander aux intervenants d'effectuer des retraits d'argent, de leur remettre une procuration, carte bancaire ou chèque en blanc. En cas de vol ou de perte, votre responsabilité serait engagée.

Bientraitance

L'ensemble de nos intervenants sont formés pour réaliser des interventions avec bientraitance. Ainsi ils savent aussi repérer les situations de maltraitance. Une procédure sera réalisée en cas de dénonciation de faits de maltraitance que ce soient des personnes accompagnées ou des aidants ou encore des intervenants.

Modalité de paiement des factures

Les titres exécutoires vous seront envoyés, directement par la trésorerie, accompagnés d'une facture. Les modalités de paiements sont inscrites au dos de ce titre. Le paiement du titre peut s'effectuer :

- Par virement
- En espèces chez un buraliste agréé
- Sur internet
- En chèque, à l'ordre du Trésor Public

En cas de désaccord ou de difficultés de paiement, vous pourrez vous rapprocher du service.

Informations pratiques

Numéros utiles :

- Samu : 15
- Pompier : 18
- Police : 17



ANNEXES

Charte des droits et libertés de la personne accueillie

**Arrêté tripartite fixant la liste et le mode de saisine
des personnes qualifiées prévue par la Loi du 2 janvier
2002 dénotant l'Action sociale et médico-sociale**



ACCUEIL

**Charte des droits et libertés
de la personne accueillie**

La loi N° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale a notamment pour objectif de développer les droits des usagers fréquentant les établissements et services sociaux et médico-sociaux.

Cette loi régit près de 32 000 structures, ce qui représente plus d'un million de places et plus de 400 000 salariés.

La charte des droits et libertés de la personne accueillie, parue dans l'annexe à l'arrêté du 8 septembre 2003 et mentionnée à l'article L 311-4 du code de l'action sociale et des familles, est un des sept nouveaux outils pour l'exercice de ces droits.

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 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 sont garantis.
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.



Direction générale de l'action sociale

**ARRETE TRIPARTITE FIXANT LA LISTE ET LE MODE DE SAISINE
DES PERSONNES QUALIFIEES PREVUE PAR LA LOI DU 2 JANVIER 2002
RENOVANT L'ACTION SOCIALE ET MEDICO-SOCIALE**

La Directrice Générale de l'Agence Régionale de Santé de Normandie,
Le Préfet du département de l'Eure,
Le Président du Conseil Départemental de l'Eure

VU la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 modifiée rénovant l'action sociale et médico-sociale, instituant par son article 9, dans chaque département, une liste de personnes qualifiées ;

VU la loi n° 2009-879 du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires ;

VU l'ordonnance n° 2010-177 du 23 février 2010 de coordination avec la loi n°2009-879 du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires – article 18 ;

VU le décret n°2003-1094 du 14 novembre 2003 relatif aux personnes qualifiées ;

VU le décret n°2009-1484 du 3 décembre 2009 relatif aux Directions Départementales Interministérielles ;

VU le décret n°2010-336 du 31 mars 2010 portant création des agences régionales de santé ;

SUR proposition de Madame la Directrice Générale de l'Agence Régionale de Santé de Normandie, Monsieur le Directeur Départemental de la Cohésion Sociale de l'Eure et Monsieur le Directeur Général des Services du Conseil Départemental de l'Eure :

ARRETEMENT

ARTICLE 1^{er} :

La liste des personnes qualifiées auxquelles « toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social ou son représentant légal peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits » est constituée de :

- M. Jean-Marc JUGAND
- M. Patrick RIDOU
- Mme Corinne COURTEL
- Dr Vincent TOUCAS
- Mme Jeanne DUCLOUX

ARTICLE 2 :

Afin que la personne qualifiée choisie par ses soins puisse la constater, la personne prise en charge ou son représentant légal expose sa requête par courrier et fait connaître son choix et ses coordonnées (adresse et numéro de téléphone) au secrétariat :

- **Agence Régionale de Santé de Normandie**
Direction de l'Autonomie
Espace Claude Monet – CS 55035 – 14050 CAEN Cedex 4
Tél : 02.31.70.96.96
Courriel : ars-normandie-medicosoc-personnes-qualifiees@ars.sante.fr

ou

- **Conseil Départemental de l'Eure**
Direction Solidarité Autonomie
14 boulevard Georges-Chauvin
CS 72101
27021 ÉVREUX CEDEX
Tél : 02 32 31 94 19
Courriel : personnes-qualifiees@eure.fr

ou

- **Direction territoriale de la protection judiciaire de la jeunesse – Seine-Maritime - Eure**
119 rue du Champ-des-Oiseaux
BP 4079
76022 Rouen Cedex
Tél : 02 32 08 30 90
Courriel : dtpjj-rouen@justice.fr

ou

- **Direction Départementale de la Cohésion Sociale de l'Eure**
Cité administrative
Boulevard Georges Chauvin
27023 EVREUX
Tel : 02.32.24.86.01
Courriel : ddcs@eure.gouv.fr

Le secrétariat sollicité confirme au demandeur, dans tous les cas par courrier, que la saisine faite a été transmise au destinataire.

ARTICLE 3 :

Les gestionnaires des établissements et services sociaux et médico-sociaux communiquent aux personnes accueillies la liste des personnes qualifiées et les modalités pratiques de leur saisine, par tout moyen y compris par voie d'affichage et insertion dans le livret d'accueil mentionné à l'article L.311-4 du code de l'action sociale et des familles.

ARTICLE 4 :

La liste des personnes qualifiées dénommées à l'article 1 est établie pour une durée de trois ans à compter de la date d'entrée en vigueur du présent arrêté. Elle sera actualisée avant cette échéance en cas de nécessité.

ARTICLE 5 :

La Directrice Générale de l'Agence Régionale de Santé de Normandie, le Directeur Départemental de la Cohésion Sociale de l'Eure et le Directeur Général des Services du Conseil Départemental de l'Eure sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté qui sera publié au recueil des actes administratifs de la Préfecture et au bulletin officiel du Département.

Fait à Evreux , le 14 NOV. 2019

R/ La Directrice Générale
de l'Agence Régionale
de Santé de Normandie

La Directrice générale adjointe

Elise NOGUERA
Christine GARDEL


Thierry COUDERT
Le Préfet de l'Eure

Le Président du Conseil
départemental de l'Eure

