

Livret d'Accueil

SERVICE AIDES À DOMICILE de PLOEMEL

*MISE À DISPOSITION D'AUXILIAIRES DE VIE ET D'AIDES À
DOMICILE PROFESSIONNELLES*

*POUR LE MAINTIEN À DOMICILE
DES PERSONNES AGÉES, DÉPENDANTES, HANDICAPÉES...*

*ÉGALEMENT POUR L'ENTRETIEN DU DOMICILE DES
PARTICULIERS (ménage, repassage...)*

Contact responsable de service : Manuel Poder

02 97 56 76 15

06 88 38 03 85

ccas@ploemel.fr

SOMMAIRE

PRESENTATION DU SERVICE

EN RÉSUMÉ CE QU'IL FAUT RETENIR

LES MISSIONS DU SERVICE D'AIDES À DOMICILE ET LES PUBLICS AIDÉS

LES MISSIONS EXERCÉES PAR LES AIDES À DOMICILE

LA CONSTITUTION D'UN DOSSIER AIDE À DOMICILE, LE DISPOSITIF « SORTIR PLUS »

LE RÈGLEMENT DES PRESTATIONS

LE SUIVI INDIVIDUALISÉ ET LA MALTRAITANCE

PERMANENCE TELEPHONIQUE et ASTREINTE TELEPHONIQUE

GESTION DES CONFLITS ENTRE LE SERVICE ET LES USAGERS

MEMBRE DU CCAS ET PERSONNEL

PORTAGE DE REPAS ET TÉLÉALARME

EN CAS DE CONFLIT AVEC LE SERVICE : LISTE DES PERSONNES QUALIFIEES

ANNEXE

- Charte des droits et libertés de la personne âgée
- Règlement de fonctionnement

EN RÉSUMÉ CE QU'IL FAUT RETENIR

- Le service d'aides à domicile est un service public dépendant du Centre Communal d'Action Sociale de Ploemel employeur du personnel d'intervention. Le mode prestataire est l'unique mode d'intervention. Le service est autorisé par le Département du Morbihan.
- Il s'adresse à tous les publics sans distinctions : dépendants ou non, retraités comme actifs.
- Nous intervenons le nombre d'heures que vous désirez en fonction de vos besoins et des disponibilités du service, ce du lundi au samedi de 8h à 20h et les jours fériés (sous conditions).
- Les missions : entretien du domicile, tous actes d'aide à la personne (courses, toilette, repas, manutention), maintien du lien social, stimulation cognitive, conseil sur l'aménagement du lieu de vie.
- Vos obligations : mettre à disposition du matériel pour l'intervention des personnels (pour l'entretien : produits, gants, éponges, aspirateur...) (pour la manutention de personnes plus dépendantes : appareillage comme lit médicalisé, lève-malade...).
Important : lisez le règlement intérieur à la fin de ce document.

LES MISSIONS DU C.C.A.S

ET LES PUBLICS AIDÉS

- Aide à la constitution et au renouvellement des dossiers de demande d'aide à domicile = faire le relais avec les caisses de retraite, le Conseil Départemental, et autres organismes.
- Mise à disposition d'une aide à domicile et suivi personnalisé de l'usager avec ou sans prise en charge financière.
- Service de conseils et de relais avec les services de maintien à domicile partenaires du Centre Communal d'Action Sociale : téléassistance, portage de repas...
- Gestion de la facturation et de la comptabilité des participations des usagers, des financeurs (Conseil Départemental, caisses de retraite, mutuelle...).

Les publics visés :

Tous publics

- Personnes âgées, quelque soit le niveau de dépendance.
- Adultes handicapés.
- Personnes actives ou non, totalement autonomes cherchant une personne pour réaliser l'entretien du domicile, du linge, ceci en fonction des disponibilités du service.

LES MISSIONS EXERCÉES PAR LES AIDES À DOMICILE

- Concours au maintien à domicile par l'aide aux déplacements, aux transferts.
- Concours à la conservation de l'hygiène corporelle (sauf si nécessité de soins : service infirmier).
- Concours à la conservation de l'hygiène alimentaire : adaptation des repas en fonction d'éventuelles pathologies, maintien de l'équilibre alimentaire, aide à la réalisation des courses et des repas.
- Concours au maintien de la vie sociale de la personne aidée : accompagnement à la promenade, aux courses.
- Concours à l'hygiène du lieu de vie, entretien du linge.
- Participation à l'aménagement du cadre de vie en fonction des besoins de la personne.
- Possibilité de mise en place d'activités de stimulation de la mémoire, de l'intellect.

Pour information : notre personnel suit régulièrement des formations diplômantes (Diplôme d'État d'Auxiliaire de Vie Sociale, Titre Aide De Vie aux Familles) ou de professionnalisation sur des thématiques précises (Alzheimer, entretien du linge, maladies du grand âge, ergonomie...).

LE DOSSIER DE FINANCEMENT DE L'AIDE À DOMICILE

Tout d'abord, il faut savoir que l'éventuelle prise en charge financière de l'aide à domicile dépend de deux critères :

-Vos revenus

-votre niveau de dépendance, c'est-à-dire de votre capacité à accomplir avec plus ou moins de facilité les actes de la vie quotidienne (se déplacer, assurer son hygiène corporelle et alimentaire...).

Cette dépendance est classée de 6 à 1. Plus la perte d'autonomie est grande plus vous vous approchez du niveau 1.

La constitution d'un dossier de demande de prise en charge est réalisée : auprès soit de votre caisse de retraite ou mutuelle, soit du conseil général dans le cadre de l'aide sociale si vos revenus annuels sont inférieurs au barème en vigueur.

Ou, et c'est elle qui prévaudra sur les deux précédentes, si votre perte d'autonomie est comprise entre le niveau 4 et 1, vous relèverez de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie gérée par le Conseil Départemental du Morbihan.

Depuis décembre 2017 : le S.A.A.D. est également prestataire agréé du dispositif « chèque sortir plus », destiné aux pensionnés agirc arrco.

Pour rappel : la non obtention d'une aide financière n'est en aucun cas un empêchement à l'intervention à votre domicile.

LE REGLEMENT DES PRESTATIONS

Tarif horaire 2020 : 21€.

1^{ère}: la prise en charge financière est totale, vous ne réglez rien.

2^{ème} : Il reste une part à votre charge ou la totalité :

Le Centre Communal d'Action Sociale perçoit directement l'aide financière pour intervenir à votre domicile. Il reste, cependant, une participation à votre charge. Le responsable du service établit une fois par mois une comptabilité de la somme que vous devez. Le règlement se fait soit à votre domicile soit par prélèvement automatique.

Dans le cadre des missions proposées à l'utilisateur, il se peut que vous disposiez d'un accompagnement aux courses ou à la promenade. Les kilomètres effectués (avec le véhicule de l'aide à domicile) feront l'objet d'une facturation au tarif en vigueur de 0.37€ du kilomètre les 2000kms puis 0.46€ au-delà.

NOTA BENE : Que ce soit un accord du Conseil Général ou d'une caisse de retraite, celui-ci est basé sur un nombre d'heures maximum. En cas de dépassement, toute heure supplémentaire sera facturée au tarif plein.

Toute absence ou annulation de la part de l'utilisateur non prévenue 24 heures à l'avance sera facturée (hormis hospitalisation d'urgence).

UN SUIVI INDIVIDUALISÉ

Pendant toute la durée de votre prise en charge, vous bénéficiez d'un suivi individualisé. C'est-à-dire qu'en fonction de vos besoins qui sont susceptibles d'évoluer au cours du temps, et avec votre accord, ou suite à une demande de votre médecin, du service infirmier, de la famille, le service d'aides à domicile tentera de répondre au mieux à vos attentes en adaptant son intervention.

Traitement de la maltraitance :

Le service d'aide à domicile de Ploemel s'engage à délivrer une intervention de qualité qui se fera dans le respect de l'utilisateur et avec son entière acceptation.

Vous pouvez cependant être victime de maltraitance, celle-ci peut prendre plusieurs formes. Qu'elle soit physique ou morale, que l'on abuse de vous financièrement, ou bien que vous soyez dans un isolement total, la première action est d'en parler. Si vous ne souhaitez pas en parler aux intervenants ou au responsable du service, vous pouvez le faire de manière anonyme au numéro vert suivant. Un travailleur social professionnel et compétent sera à même de vous écouter et vous conseiller.

3977 Allo Maltraitance

PERMANENCE TELEPHONIQUE ET ASTREINTE TELEPHONIQUE

GESTION DE CONFLIT ENTRE LE SERVICE ET LES USAGERS

En cas de différend avec le SAAD de Ploemel, de difficultés d'interventions :

Le responsable du SAAD proposera au bénéficiaire et/ou à la personne référente du bénéficiaire de se rencontrer pour trouver une solution au litige et éventuellement aux autres acteurs intervenants (infirmiers, kiné, médecin...)

Si aucune solution n'est trouvée à l'issue de cette rencontre :

Vous pouvez également saisir les personnes qualifiées désignées conjointement par la préfecture, le Conseil départemental et l'Agence Régionale de Santé. Il s'agit de Monsieur Gilbert Hervé, Madame Dominique Grimault, Monsieur Denis Gavaud, Monsieur Serge Temey.

Ces personnes peuvent être saisies par courrier adressé à la :

-Délégation territoriale du Morbihan de l'Agence Régionale de Santé – 32 bd de la Résistance – BP 514- 56019 Vannes cedex.

-Direction départementale de la Cohésion Sociale- 32 bd de la résistance – CS 62541- 56019 Vannes cedex.

-Direction Générale des Interventions Sanitaires et Sociales – 64 rue Anita Conti – BP 20514 – 56035 Vannes cedex.

De plus, à votre demande ou à la demande du SAAD, en cas de difficultés d'intervention du service ou pour l'utilisateur en cas de besoins non satisfaits.

Il peut être fait appel au dispositif MAIA (Méthode d'Action pour l'Intégration des services d'aides et de soins dans l'Autonomie) au sein de l'Espace Autonomie Senior du territoire Auray/Vannes :

 02 97 47 98 98

BUREAU DU
Centre Communal d'Action Sociale
ET PERSONNEL

Président : Monsieur le Maire Jean-Luc Le Tallec

Elus communaux : Morvant Sylvie – Vice-présidente
Morille Anne
Le Belz Louis
Rebours Alain
Le Falher Christophe

Membres bénévoles issus

De la population : De Voogd Bruno
Le Moing Olivier
Le Bras Bernadette
Mauduit Alain
Mallet Sébastien

Responsable du service : Manuel Poder :
02 97 56 76 15 / port : 06 88 38 03 85 (en cas d'absence contacter la
mairie au 02 97 56 84 25)

9 aides à domicile :

- *Mme Isabelle Gérard Titre professionnel d'Aide De Vie aux Familles
- *Mme Catherine Hervé Diplôme d'Etat d'Auxiliaire de Vie Sociale
- *Mme Danièle Le Dréan Diplôme d'Etat d'Auxiliaire de Vie Sociale
- *Mme Laëtitia Chevillard Certificat de Compétences Professionnelles 2
- *Mme Christelle Lestrohan Diplôme d'Etat d'Auxiliaire de Vie Sociale
- *Mme Marylène Boutault Diplôme d'Etat d'Auxiliaire de Vie Sociale
- *Mme Gaëtane Ezan Diplôme d'Etat d'Auxiliaire de Vie Sociale
- *Mme Marie-Hélène Guillemot
- *Mme Ghislaine Abdelouahed

DEUX SERVICES PARTICULIERS

LE PORTAGE DES REPAS ET LA TELEALARME

Le CCAS de Ploemel a passé une convention avec l'association AMPER, afin que vous puissiez bénéficier des services du portage de repas. Adaptation en fonction des besoins.

Les services de téléalarme permettent aux personnes aidées de se sentir plus en sécurité à leur domicile, en permettant de détecter et de prendre en charge rapidement une chute, un malaise, ou toute autre urgence.

Un nombre important de prestataires sont toutefois présents sur ces secteurs d'activités. Leurs coordonnées sont disponibles en mairie ou au bureau du CCAS.

Pour plus d'informations, prendre contact avec le CCAS.

ANNEXE

- charte des droits et libertés de la personne accueillie
- règlement de fonctionnement

Service d'Aides à Domicile CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS

Votre service est garant dans son action, du respect des droits et libertés fondamentales énoncés dans la charte des droits et libertés de la personne accueillie (arrêté du 8 septembre 2003)

La charte des droits et libertés de la personne aidée garantit :

- 1- Le respect par les membres du service du principe de **non-discrimination**
- 2- Le droit de la personne aidée à une prise en charge ou un **accompagnement adapté**
- 3- Le droit de la personne à l'**information**
- 4- Le respect du principe de **libre choix**, de **consentement éclairé** et de **participation** :
 - la personne aidée dispose du libre choix entre les prestations adaptées
 - le consentement éclairé de la personne est recherché, en l'informant
 - la personne dispose d'un droit à la participation directe
- 5- Le droit à la **renonciation**
- 6- Le droit **au respect des liens familiaux**
- 7- Le droit à la **protection**
- 8- Le droit à l'**autonomie**
- 9- Le respect du principe de **prévention et de soutien**
- 10- Le droit à l'exercice des **droits civiques** attribués à la personne aidée
- 11- Le droit à la **pratique religieuse**
- 12- Le respect du principe de la **dignité** de la personne et de son **intimité**

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Préambule :

En vertu de l'article L. 311-7 du code de l'action sociale et des familles et du décret N°2003-1095 du 14 novembre 2003, le présent Règlement a pour objectifs de définir d'une part les droits et obligations des personnes accueillies, et d'autre part les modalités de fonctionnement des services.

Ces dispositions, qui visent à favoriser la qualité de la prise en charge, seront mises en œuvre dans le respect des termes de la Charte des droits et libertés de la personne accueillie et de ses annexes.

Votre admission :

Votre admission est subordonnée à la constitution d'un dossier administratif ou un contrat, à l'élaboration du document individuel de prise en charge, à la remise du livret d'accueil et à l'acceptation du présent règlement de fonctionnement.

Un suivi individualisé :

Pendant toute la durée de votre prise en charge, vous bénéficiez d'un suivi individualisé. C'est-à-dire qu'en fonction de vos besoins qui sont susceptibles d'évoluer au cours du temps, et avec votre accord, ou suite à une demande de votre médecin, du service infirmier, de la famille, le service d'aides à domicile tentera de répondre au mieux à vos attentes en adaptant son intervention.

Modalité d'intervention des services :

Dans la mesure du possible, vous devez être présent lors de l'intervention du personnel à votre domicile. Nous acceptons de prendre les clefs si cette remise se fait sous votre responsabilité et le service ne pourra être tenu responsable des conséquences financières ou autres en cas de perte. Les horaires de passage, leur durée et fréquence sont définis avec vous et en fonction des disponibilités du service. Les interventions se font du lundi au vendredi, le samedi est réservé aux usagers nécessitant des actes d'aide à la personne.

Il se peut que nous soyons obligés de déplacer des interventions ou de faire venir une remplaçante suite à un arrêt maladie ou autre. Vous en serez prévenu au plus tôt.

En cas d'absence de votre part, prévenez le service au minimum 24 heures à l'avance : si le personnel devait se déplacer sans pouvoir intervenir, l'heure vous serait facturée, si vous refusez l'intervention d'une intervenante sans avoir prévenu le service, l'heure vous sera facturée.

Travail des jours fériés : Dans le but d'assurer la continuité des activités d'aide au maintien à domicile des personnes âgées, dépendantes ou handicapées, le Service d'Aide A Domicile de Ploemel met en place le travail les jours fériés à partir du 01/01/2015. Pourra prétendre à une intervention ces jours, toute personne étant dans l'incapacité totale de réaliser les actes de la vie courante suivants : se lever, se laver, s'habiller ou se nourrir, ceci en fonction des disponibilités du service.

Point complémentaire : **l'intervention prévue à votre domicile tombe un jour férié**, si elle ne concerne pas une demande d'acte à la personne nécessitant impérativement la présence d'une auxiliaire de vie, celle-ci ne sera pas reportée sur un autre jour de la semaine.

En cas d'hospitalisation :

Le service ne pouvant plus être assuré du fait de votre absence, nous devons prévenir l'organisme qui participe au financement de l'aide à domicile. Il vous faudra donc fournir un bulletin d'hospitalisation lors de votre retour.

Fin de contrat : Le service se réserve le droit de ne plus intervenir chez un particulier. Cependant le représentant du CCAS mettra en relation le particulier avec différentes associations ou sociétés de droit privé pour ne pas qu'il y ait de rupture entre la cession d'activité du CCAS et l'accompagnement par le nouveau service intervenant.

De son côté si la personne aidée ne se voyait pas satisfaite de l'intervention du CCAS, celle-ci a de même la possibilité, après avoir prévenu le service, d'opter pour un service rendu par une association ou une société de son choix.

Droits et obligations de la personne aidée

Droits: voir en annexe droits

Dans le cadre de l'intervention à son domicile, la personne a le droit au respect de son intimité et son intégrité physique et intellectuelle. Aucune action de maintien à domicile ne sera faite sans l'approbation de la personne intéressée, ceci afin de prévenir toutes formes de maltraitance. La personne aidée peut avoir accès aux informations concernant son dossier détenu par le service, sur simple demande.

Obligations

Faciliter l'accès du domicile aux personnels intervenants.

Mettre à disposition le matériel nécessaire aux interventions (gants jetables, serviettes, gants de toilette, chiffons, éponges, balais, aspirateur, fer à repasser, produits d'entretien, machine à laver si l'entretien du linge est prévu... liste non exhaustive). Les missions de ménage sont limitées à l'entretien quotidien. En aucun cas le personnel ne peut effectuer de gros travaux : lessivage de murs, plafonds, travail en hauteur ou dans le vide.

Réserver un espace de travail adapté à l'intervention à effectuer, en termes d'hygiène et d'ergonomie. Et assurer la sécurité du personnel intervenant en étant particulièrement vigilant au matériel électrique et au gaz (et son utilisation).

Dans certains cas (intervenants multiples, communication avec la famille) nous vous demanderons de mettre en place un cahier de liaison pour permettre une communication interprofessionnelle, et avec la famille (qui pourra prévenir par exemple d'une absence).

Le service accueille régulièrement des stagiaires que nous demandons aux usagers de recevoir au même titre que les intervenants.

Vos relations avec le personnel

Le personnel du service est à votre disposition pour les missions qui lui ont été confiées. Le responsable du service est à la disposition de la personne aidée et de sa famille pour répondre à leurs observations et à l'évolution de leurs besoins.

Tout notre personnel est formé ou suit des formations pour répondre aux types d'interventions qui lui sont demandées.

Il n'est pas habilité à recevoir une procuration de votre part pour un retrait d'argent ou autre. Il lui est également interdit de réaliser des prestations hors champ de ses compétences et/ou non prévues dans le document individuel de prise en charge.

Vous ne négociez pas une intervention directement avec les aides à domicile, vous êtes lié à un contrat avec le SAAD de Ploemel.

A ce titre, le cas particulier des courses : Dans la mesure du possible nous invitons la personne aidée à accompagner l'auxiliaire à faire les courses. Cela contribue au maintien de la vie sociale. Si cela n'est pas possible, nous invitons les usagers à ouvrir un compte dans un magasin. Le personnel n'est pas autorisé à manipuler les fonds des usagers (chèque, espèces). Toutefois en cas d'urgence ou de besoins immédiats, il pourra être fait dérogation à cette règle mais cela ne saurait être qu'exceptionnel.

Le personnel est tenu de respecter la dignité, l'intimité, les convictions philosophiques, politiques ou religieuses des personnes prises en charge et la confidentialité des informations.

En retour, les usagers sont tenus de respecter le personnel mis à leur service.

Toute discrimination ou violence verbale, physique ou à caractère sexuel conduira à une rupture de contrat voire à des poursuites pénales.

Votre expression

En vertu des articles L311-5 et L311-6 du code de l'action sociale et des familles, et des dispositions prévues par la Charte des droits et Libertés de la personne bénéficiaire, votre expression sera assurée par une enquête de satisfaction annuelle.