



Charte nationale
qualité
SERVICES À LA PERSONNE

SERVICE D'AIDE ET D'ACCOMPAGNEMENT A DOMICILE (SAAD)

LIVRET D'ACCUEIL



SAAD LE GRAND LIEU

Rue des Papetiers

27500 PONT-AUDEMER

Tel : 02.27.36.01.43

Email : saad@legrandlieu.asso.fr



LE MOT D'ACCUEIL DU PRESIDENT

Chacun d'entre nous construit sa vie dans sa maison, dans son appartement, dans son quartier. C'est là que nous rencontrons des amis, c'est là que la famille vient nous voir.

Rester dans sa maison, dans son appartement, entouré de ses proches est quelque chose d'irremplaçable et essentiel.

L'Association du Grand Lieu répond à cette volonté au travers de son service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile.

Ce service est financé par le Conseil Départemental de l'Eure.

Les personnels de l'Association sont à votre disposition pour vous apporter leur concours et leurs compétences pour vous aider à bien vivre votre quotidien.

Monsieur Jean GAUDRON
Président de l'Association du Grand Lieu

SOMMAIRE

| | |
|--|----|
| LE MOT D'ACCUEIL DU PRESIDENT..... | 2 |
| SOMMAIRE..... | 3 |
| PRESENTATION DE L'ASSOCIATION DU GRAND LIEU..... | 4 |
| LE SERVICE D'AIDE ET D'ACCOMPAGNEMENT A DOMICILE..... | 6 |
| <i>Présentation</i> | 6 |
| <i>Coordonnées et territoire d'intervention</i> | 7 |
| <i>Financement et tarif</i> | 9 |
| <i>Modes d'intervention proposés</i> | 9 |
| SERVICES PROPOSES | 10 |
| <i>Bénéficiaires</i> | 10 |
| <i>Prestations</i> | 10 |
| <i>Périodes d'intervention et conditions de remplacement</i> | 11 |
| MODALITES DE PRISE EN CHARGE..... | 11 |
| <i>Mise en place des interventions</i> | 11 |
| <i>Projet individualisé d'aide et d'accompagnement</i> | 12 |
| <i>Lien avec les autres acteurs de l'aide à domicile</i> | 13 |
| UN SERVICE DE QUALITE | 13 |
| <i>Nos engagements</i> | 13 |
| <i>Suivi et évaluation de la qualité</i> | 14 |
| <i>Suivi des réclamations des bénéficiaires</i> | 14 |
| <i>Politique de bienveillance</i> | 14 |
| LES DROITS ET LES OBLIGATIONS DU BENEFICIAIRE..... | 15 |
| <i>Vos droits</i> | 15 |
| <i>Vos obligations</i> | 15 |
| <i>Personnes Qualifiées</i> | 16 |
| <i>La personne de confiance</i> | 16 |
| <i>L'accès aux informations</i> | 17 |
| LES PROFESSIONNELS DU SAAD | 17 |
| <i>Rôle des professionnels</i> | 17 |
| <i>Organigramme</i> | 19 |
| LES QUESTIONS DIVERSES..... | 21 |
| CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE..... | 22 |
| ANNEXE..... | 26 |

PRESENTATION DE L'ASSOCIATION DU GRAND LIEU

L'Association du Grand Lieu est gestionnaire d'établissements et services qui relèvent de l'action sociale et médico-sociale, tous régis par la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002. Créée en 1996, les finalités de l'Association sont d'aider et de soutenir toutes actions ayant pour effet, directement ou indirectement, de viser au bien-être et au soutien de personnes en situation de handicap ou de besoin d'ordre social ou familial.

Le projet associatif est construit sur plusieurs axes essentiels :

- La qualité de l'intégration sociale de la personne accueillie ;
- La pluralité des points de vue et des sensibilités de par la participation active de personnes représentant la société civile (administrateurs et membres de l'Association) et défendant cette philosophie de manière impartiale ;
- L'implantation géographique ;
- Le professionnalisme du personnel ;
- La gestion proactive des établissements de l'Association.

L'Association du Grand Lieu gère 4 établissements :

➤ **Un Service d'Aide A Domicile (SAAD)**

Précédemment géré par la ville de Pont-Audemer, l'Association du Grand Lieu a repris le 1^{er} mars 2017 la gestion du Service d'Aide A Domicile de Pont-Audemer (27500).

Le SAAD accompagne à domicile les personnes âgées et/ou handicapées pour la réalisation des actes de la vie quotidienne mais aussi toutes les personnes ayant besoin d'une aide ponctuelle. Par exemple, l'aide à domicile est en mesure d'intervenir pour la réalisation des missions suivantes :

- ✓ Aide à la toilette ;
- ✓ Aide à l'habillage / déshabillage ;
- ✓ Aide à la préparation et à la prise des repas ;
- ✓ Aide à faire des courses ;
- ✓ Accompagnement à des rdv médicaux ;
- ✓ Entretien du logement ;
- ✓ Entretien du linge...

Près de 300 bénéficiaires sont accompagnés par ce service sur la commune de Pont-Audemer et de 25 communes avoisinantes.

➤ **Un Foyer Polyvalent**

Le Foyer Polyvalent de l'Association du Grand Lieu est implanté rue André Morin à Epaignes. Cette commune est située à 11 km de Pont-Audemer, 25 km de Lisieux et 25 km d'Honfleur. Elle recense près de 1 500 habitants.

L'établissement accueille des adultes handicapés âgés d'au moins 20 ans en situation de déficience intellectuelle moyenne ou profonde avec ou sans troubles associés.

L'agrément actuel est de :

- ✓ 42 places pour le foyer de vie ;
- ✓ 6 places pour le Foyer d'Accueil Médicalisé (FAM) ;
- ✓ 8 places d'accueil de jour.

➤ **Une Maison d'Accueil Spécialisée (MAS)**

La Maison d'Accueil Spécialisée est également située sur la commune d'Epaignes, ZAC de la Bellerie.

L'établissement est composé de 4 unités de vie, appelées « maison ». Il accueille des adultes en situation de handicap mental liée à des troubles psychiques important et dont le niveau d'autonomie restreint nécessite la présence d'une tierce personne pour l'accomplissement des actes de la vie quotidienne.

La MAS est dimensionnée pour accueillir :

- ✓ 36 adultes en internat ;
- ✓ 2 adultes en accueil temporaire ;
- ✓ 4 adultes en accueil de jour.

➤ **Un Service d'Accompagnement à la Vie Autonome**

Le Service d'Accompagnement à la Vie Autonome (SAVA) dispose de 4 appartements (1 T2 et 3 T3) dans la Résidence du Pommier Baron située à Epaignes.

La finalité du service est de permettre à des hommes et des femmes en situation de handicap intellectuel et/ou psychique de vivre de manière autonome, au plus proche de la vie ordinaire et normalisée. La structure de petite taille permet d'offrir un accueil permanent 24h/24h, 7 jours/7, 365 jours par an dans un cadre favorisant l'autonomie et l'intégration sociale. Les résidents de cette structure vivent des expériences de mises en situation d'autonomie et d'insertion professionnelle.

La capacité d'accueil du SAVA est de 8 résidents et une place d'accueil temporaire.

➤ Une Entreprise Adaptée (EA) : Job's Services Grand Lieu

Depuis le 1er juillet 2019, l'Association du Grand Lieu est gestionnaire de l'Entreprise Adaptée Job's Services implantée à Epaignes.

Cette entreprise regroupe deux activités : une blanchisserie avec un pressing et l'entretien d'espaces verts. A partir du second semestre 2020, l'entreprise proposera également une prestation de nettoyage des bureaux.

Job's Services emploie des personnes reconnues travailleurs handicapés et des moniteurs d'atelier. Tous possèdent les compétences requises pour exercer le métier de jardinier, d'agent de blanchisserie, d'agent d'entretien... Les prestations de blanchisserie et d'entretien d'espaces verts sont ouvertes aux particuliers et aux professionnels.

En 2013, un siège social a été créé. Il intègre la Direction Générale et les fonctions supports de gestion des ressources humaines, gestion administrative et financière et de qualité.

L'Association dispose également de services logistiques mutualisés pour l'ensemble des établissements : un service d'entretien, une blanchisserie et une cuisine centrale. Le Foyer Polyvalent, la MAS et le SAVA constituent le « Pôle Personnes Handicapés ». Ce Pôle est dirigé par une directrice, accompagnée de 2 chefs de services. Le SAAD est piloté par une Directrice.

Au 31 décembre 2019, l'Association compte 170 salariés pour 152 équivalents temps plein (ETP).

LE SERVICE D'AIDE ET D'ACCOMPAGNEMENT A DOMICILE

➤ Présentation

Le Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile est un service prestataire et mandataire, autorisé par le Conseil Départemental de l'Eure et portant le numéro d'agrément SAP429972359 délivré par la DIRECCTE de l'Eure le 1^{er} mars 2017. Le service est conventionné au titre des services à la personne par le département, les caisses de retraites et mutuelles.

Ce qui compte pour nous :

- Le respect de vos choix et de vos droits ;
- Les réponses les meilleures à vos besoins ;
- Le maintien au domicile dans les meilleures conditions ;
- La réactivité de notre équipe face à vos besoins.

L'ensemble du personnel de ce service s'attache à veiller à vous apporter, dans la mesure des possibilités, le maximum de confort dans votre vie quotidienne.

➤ *Coordonnées et territoire d'intervention*

Le Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile le Grand Lieu est situé au

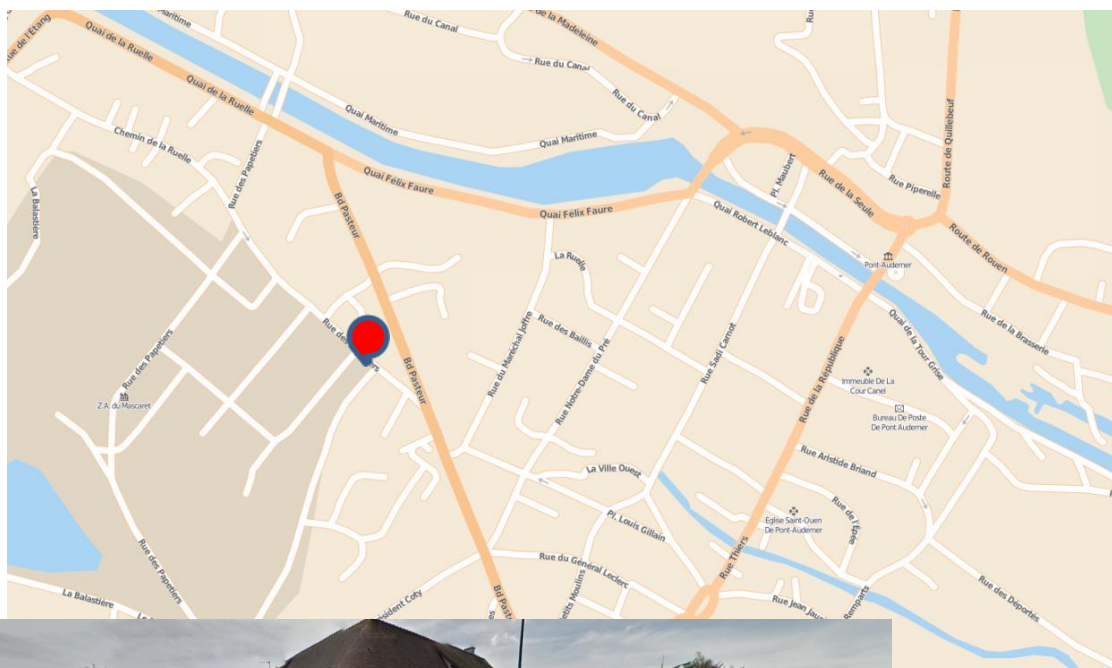
9 rue des Papetiers

27500 PONT-AUDEMER

(dans les locaux du Pôle Social)

Tél : 02.27.36.01.43

Courriel : saad@legrandlieu.asso.fr



Le service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile est ouvert au public du lundi au vendredi de :

9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h30

Vous pouvez joindre le service par téléphone du lundi au vendredi de :

8h30 à 12h30 et de 13h30 à 18h00

En dehors de ces horaires, vous avez la possibilité de laisser un message sur le répondeur du service.

De même, en dehors des heures d'accueil téléphonique, les intervenants à domicile peuvent contacter une des responsables de secteur du service de permanence, tous les jours y compris le weekend.

Le SAAD intervient sur les communes suivantes :

- | | |
|------------------------|------------------------------|
| ✓ Appeville-Annebault | ✓ Quillebeuf-sur-Seine |
| ✓ Bouquelon | ✓ Rougemontiers |
| ✓ Brestot | ✓ Routot |
| ✓ Campigny | ✓ Sainte-Croix-sur-Aizier |
| ✓ Colletot | ✓ Saint-Germain-Village |
| ✓ Corneville-sur-Risle | ✓ Saint-Grégoire-du-Vièvre |
| ✓ Epaignes | ✓ Saint-Mards-de-Blacarville |
| ✓ Le Perrey | ✓ Saint-Samson-de-la-Roque |
| ✓ Les Préaux | ✓ Saint-Symphorien |
| ✓ Lieurey | ✓ Selles |
| ✓ Manneville sur Risle | ✓ Tourville sur Pont-Audemer |
| ✓ Marais-Vernier | ✓ Toutainville |
| ✓ Pont-Audemer | ✓ Tricqueville |

Cette liste n'est pas exhaustive. Toute demande d'intervention dans une autre commune sera étudiée.

En fonction de vos besoins et de vos souhaits, les interventions à domicile sont planifiées **365 jours par an 24h/24**.

➤ **Financement et tarif**

Les tarifs en vigueur selon le type de prise en charge sont :

| TYPE DE PRISE EN CHARGE | TARIF HORAIRE (en vigueur au 1 ^{er} avril 2020) |
|---|--|
| APA (Allocation Personnalisée d'Autonomie) | 22 € |
| PCH (allocation compensatrice de handicap) | 22 € |
| Aide-ménagère Conseil Départemental de l'Eure | 22 € |
| Financement personnel | 24 € |
| CARSAT, MSA | 21 € |
| Mutuelles | 22,80 € |

C'est une des responsables de secteur du Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile qui évaluera avec vous vos besoins et établira, gratuitement, un devis indiquant le nombre d'heures d'interventions prévues et la somme à régler.

Le SAAD est en mesure de vous aider pour le montage du dossier de prise en charge.

Chaque mois, une facture vous sera adressée avec le nombre d'heures dont vous aurez bénéficié. Il vous appartient d'envoyer votre règlement à l'Association du Grand Lieu.

Conformément à la législation en vigueur, le service comptabilité vous adressera chaque année une attestation pour la déclaration fiscale.

En cas de besoin de plus de temps d'intervention ou en attente de l'accord d'une prise en charge, nous avons la possibilité de mettre en place des interventions que vous réglerez intégralement dans le cadre du financement personnel.

➤ **Modes d'intervention proposés**

Le SAAD propose 2 modes d'intervention :

✓ Le mode prestataire

Un contrat de prestation permet de mettre à disposition du bénéficiaire, des aides à domicile. Dans ce mode d'intervention, le SAAD qui est le prestataire de service reste l'employeur de l'aide à domicile.

✓ Le mode mandataire

Un contrat de placement de travailleurs est signé entre le SAAD et le bénéficiaire. Le bénéficiaire est l'employeur de l'aide à domicile qui effectue la prestation à son domicile. En cette qualité d'employeur, le bénéficiaire est soumis à diverses obligations résultant notamment du Code du travail et du Code de la sécurité sociale. Par exemple, il est tenu de payer les cotisations sociales, de respecter le droit du travail et d'appliquer la convention collective nationale des salariés du particulier employeur.

SERVICES PROPOSES

➤ *Bénéficiaires*

Si vous êtes une personne âgée et/ou handicapée, le Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile peut vous accompagner pour les tâches de la vie quotidienne. Le service s'adresse également à toutes les personnes ayant besoin d'aide au quotidien ou ponctuellement.

➤ *Prestations*

Le SAAD propose les prestations suivantes :

- Aide aux actes essentiels de la vie
 - Aide au lever / coucher ;
 - Aide à la toilette ;
 - Aide à la prise des médicaments ;
 - Aide à la préparation des repas ;
 - Aide à la prise des repas ;
 - Courses ;
- Entretien du cadre de vie
 - Ménage ;
 - Entretien du linge / repassage ;
- Assistance à la personne
 - Aide administrative ;
 - Aide à la mobilité ;
 - Portage de repas ;
- Service à la famille
 - Garde d'enfants.

➤ **Périodes d'intervention et conditions de remplacement**

En fonction de votre projet individualisé d'aide et d'accompagnement, les interventions à domicile se déroulent du lundi au dimanche 24h/24.

En cas d'absence imprévue d'une aide à domicile, un remplacement est organisé dans les meilleurs délais afin de garantir la réalisation de la prestation à votre domicile. Les congés annuels des aides à domicile sont planifiés de façon anticipée permettant d'assurer une continuité de fonctionnement dans les plannings d'intervention. La Responsable de secteur vous informe des changements en planification.

MODALITES DE PRISE EN CHARGE

➤ **Mise en place des interventions**

▪ **Première démarche**

Vous pouvez nous contacter par téléphone ou venir rencontrer une de nos Responsables de secteur, avec ou sans rendez-vous, aux horaires d'ouverture.

Lors de cet entretien, votre interlocutrice pourra vous aider pour la constitution de votre demande (CARSAT, mutuelles, ...). Pour cela, il faudra lui fournir les documents nécessaires à l'étude de vos ressources.

Dans tous les cas, un devis personnalisé et gratuit sera systématiquement établi pour toutes demandes de prestations. Ce devis est valable un mois.

▪ **Notre rencontre à votre domicile**

Afin de pouvoir répondre au mieux à vos besoins, et après accord du Conseil Départemental, de la CARSAT, ..., la Responsable de secteur se rendra à votre domicile afin de convenir, avec vous, des modalités d'intervention après avoir évalué vos besoins.

▪ **La mise en place des interventions**

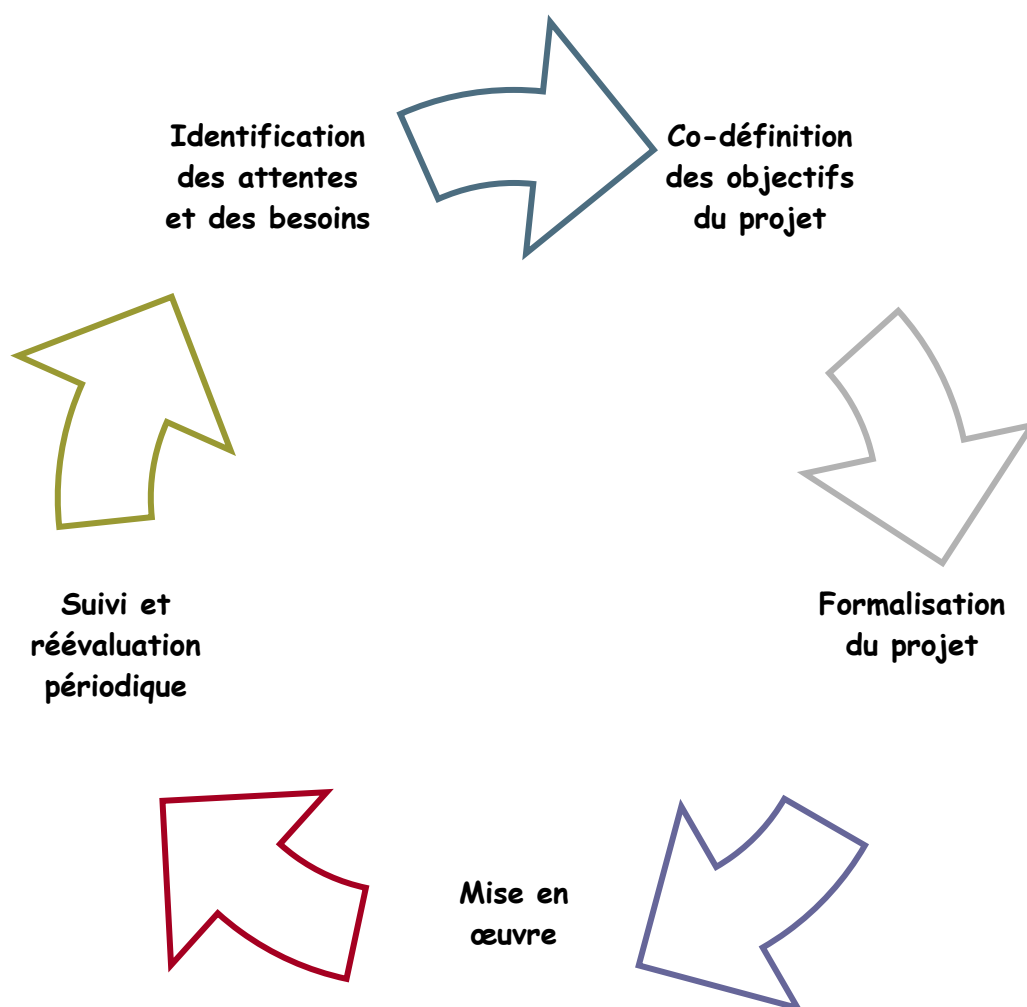
Dans les plus brefs délais, la Responsable de secteur, en accord avec les modalités que vous aurez définies ensemble, coordonnera la mise en place des interventions à votre domicile. Elle vous informera, par téléphone, des modalités d'interventions : nom(s) de(s) intervenante(s), jours, horaires.

▪ **Le plus de notre service**

Vous avez également la possibilité, en attendant l'accord de prise en charge ou en complément du temps d'intervention accordé, de financer directement du temps d'intervention à votre domicile grâce au financement personnel. Celui-ci vous sera facturé directement au tarif en vigueur pour l'année en cours.

En cas de changement dans votre situation (santé, famille, logement...) le service s'adapte, dans la mesure du possible, à vos nouveaux besoins.

➤ **Projet individualisé d'aide et d'accompagnement**



➤ **Lien avec les autres acteurs de l'aide à domicile**

Au démarrage des prestations, un cahier de liaison est déposé au domicile du bénéficiaire. Il est complété par l'aide à domicile à chaque intervention. Ce cahier est consultable par tous les acteurs.

Le SAAD du Grand Lieu travaille en étroite collaboration avec de nombreux partenaires dont le Conseil Départemental, les organismes de sécurité sociale et de retraite, les services hospitaliers, le CLIC, la MAIA, le réseau de santé gérontologique, le réseau RESPECT....

UN SERVICE DE QUALITE

➤ **Nos engagements**

Notre service s'engage auprès de vous, et pour vous, à :

➤ **Etre à votre écoute**

- En prenant en compte vos demandes et vos besoins ;
- En mettant en place, dès que possible, des interventions de qualité à votre domicile ;
- En étant à votre disposition pour répondre à vos questions ;
- En vous permettant en cas de litige de rencontrer l'équipe du service afin de résoudre le problème.

➤ **Vous informer**

- De vos droits et vos obligations ;
- De l'organisation des interventions à votre domicile ;
- Des différentes prestations dont vous pouvez bénéficier (APA, PCH, aide-ménagère, financement personnel).

➤ **Vous accompagner**

- Pour la mise en place des interventions en accord avec le projet prédéfini avec vous ;
- En adaptant les interventions à votre situation même en cas de changement ;
- En étant vigilant pour un maintien au domicile dans les meilleures conditions ;
- En assurant un service continu 7 jours/7, en remplaçant, en cas de besoin votre intervenante habituelle ;

- En cas d'absence non prévue de l'intervenant (exemple : maladie), celui-ci doit aviser immédiatement l'encadrant de permanence qui désignera un autre intervenant pour accomplir les prestations prévues. Le bénéficiaire sera informé, sans délai, du changement d'intervenant et de la durée de ce changement ;
- En vous aidant pour la constitution d'un dossier (demande ou renouvellement).

➤ *Suivi et évaluation de la qualité*

A la mise en œuvre d'un contrat de prestation, les bénéficiaires seront amenés à évaluer à la fin de la première semaine d'intervention puis, tous les 3 mois au cours de la première année, le fonctionnement du SAAD et la prestation offerte.

Une enquête de satisfaction sera également adressée chaque année aux bénéficiaires. Les résultats seront analysés afin d'apporter les actions correctives nécessaires à l'amélioration de la qualité du service.

➤ *Suivi des réclamations des bénéficiaires*

Le bénéficiaire ou sa famille peut faire part d'une réclamation en contactant le service par téléphone, par courrier ou par l'intermédiaire de l'aide à domicile.

A réception de cette réclamation, la Directrice du SAAD ou une responsable de secteur apportera les actions correctives nécessaires dans l'objectif d'améliorer la situation. Un rendez-vous à domicile sera organisé afin d'échanger sur la problématique et d'apporter la réponse la plus adaptée sous les meilleurs délais.

En cas de litige et en application de l'article L612-1 du Code de la consommation, le bénéficiaire a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel.

➤ *Politique de bientraitance*

Toute personne intervenant dans le service est tenue de signaler par oral ou par écrit, à la Directrice du SAAD tout acte ou suspicion d'acte de maltraitance physique, psychique ou morale, matérielle ou financière, de négligence active ou passive dont elle pourrait avoir connaissance, qu'il soit le fait d'une personne appartenant au service ou d'un proche du bénéficiaire.

LES DROITS ET LES OBLIGATIONS DU BENEFCIAIRE

En accord avec la Charte des Droits et des Libertés de la Personne accueillie, notre équipe vous assure l'exercice de vos droits et libertés concernant les interventions à votre domicile.

➤ Vos droits

- Le respect de votre dignité, de votre intégrité, de votre vie privée, de votre sécurité ;
- Une prise en charge individuelle de qualité adaptée à vos besoins ;
- L'accès à toute information liée à votre prise en charge ;
- L'information sur vos droits et recours possibles dans le cadre de votre prise en charge ;
- La participation à l'élaboration des modalités d'intervention ;
- Le respect de votre culte religieux ;
- Le respect de votre façon de vivre.

➤ Vos obligations

- Respecter les modalités d'interventions (mises en place en collaboration avec le service) ;
- Transmettre toutes les informations liées aux interventions au domicile : adresse, coordonnées téléphoniques, code interphone... ;
- Prévenir le service des absences afin d'éviter à l'intervenant de se déplacer au domicile inutilement ;
- Mettre à disposition le matériel nécessaire au bon déroulement des interventions ;
- Respecter les droits des intervenantes : dignité, intégrité, vie privée, intimité et sécurité.

Notre service s'engage, dans le cadre du secret professionnel, à ne pas divulguer les informations que vous nous aurez transmises.

➤ *Personnes Qualifiées*

Si vous estimez que vos droits n'ont pas été respectés et ce malgré plusieurs sollicitations auprès du service, vous avez la possibilité de contacter une personne qualifiée désignée par l'Agence Régionale de Santé de Normandie ou le Conseil Départemental de l'Eure :

Agence Régionale de Santé de Normandie
Direction de l'Autonomie
Espace Claude Monnet
CS 55035
14 050 CAEN Cedex 4
Tél : 02.31.70.96.96

Mail : ars-normandie-medicosoc-personnes-qualifiees@ars.santé.fr

ou

Conseil Départemental de l'Eure
Direction Solidarité Autonomie
14 Boulevard Georges Chauvin
CS 72101
27021 EVREUX Cedex
Tél : 02.32.31.94.19

Mail : personnes-qualifiees@eure.fr

➤ *La personne de confiance*

Vous pouvez aussi, si vous le souhaitez, désigner une « personne de confiance » que vous choisirez librement dans votre entourage.

Toute personne de votre entourage en qui vous avez confiance et qui est d'accord pour assumer cette mission : un de vos parents, votre conjoint, votre compagnon ou votre compagne, un de vos proches, votre médecin traitant...

La personne que vous désignez comme personne de confiance peut être aussi celle que vous avez désignée comme « personne à prévenir » en cas de nécessité : personne de confiance et personne à prévenir peuvent ou non être la même personne.

➤ *L'accès aux informations*

Toutes les informations vous concernant sont regroupées dans un dossier divisé en 4 parties :

- Le volet administratif ;
- L'évaluation des besoins et le projet individualisé d'aide et d'accompagnement ;
- Le compte-rendu des visites du suivi de la qualité ;
- Les correspondances.

Ce dossier est conservé au secrétariat du SAAD. Vous ou votre famille peut le consulter. Toutefois, pour éviter toute perte de documents et faciliter la compréhension de certains écrits, la consultation se fera sur rendez-vous et en présence de l'assistante administrative.

Concernant les informations, il est également important de vous préciser que :

- Les données vous concernant peuvent faire l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ;
- Vous avez le droit de vous opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement de données nominatives vous concernant, dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 précitée ;
- La communication des documents et données d'effectue également dans le respect des lois et réglementation en vigueur, des préconisations prévues par la charte des droits et libertés de la personne et selon le cas, dans le respect des mesures prises par l'autorité judiciaire.

LES PROFESSIONNELS DU SAAD

➤ *Rôle des professionnels*

▪ **La Directrice du SAAD**

Elle assure la conduite du projet de service et de son évaluation. Dans ce cadre, elle veille à la mise en œuvre des actions techniques pour lesquelles le service est autorisé à exercer. Elle recrute et dirige l'ensemble du personnel. Il lui appartient d'organiser et de coordonner les activités. A cette fin, elle programme et anime les réunions de travail, assure la concertation ainsi que les liaisons internes et externes. Elle veille à l'application de toutes les décisions prises par l'Association. Elle rend compte de l'activité du service au Directrice Générale.

- **Les responsables de secteur**

Les responsables de secteur occupent un poste clé dans l'activité de l'aide à domicile. Elles assurent la répartition de l'équipe d'aide à domicile de leur secteur géographique et le bon déroulement des interventions auprès des bénéficiaires. Elles ont également pour mission de développer l'activité sur leur zone géographique.

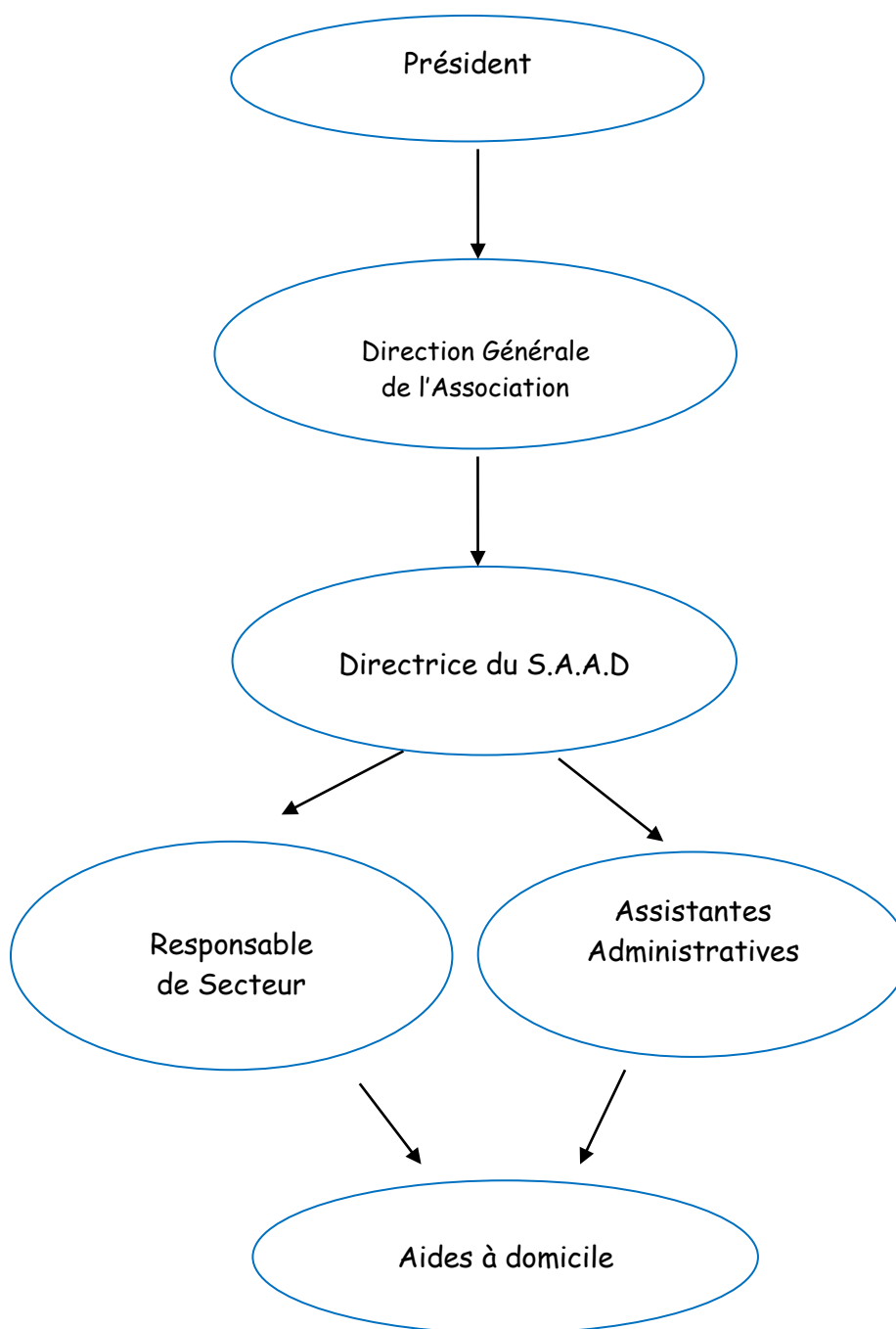
- **L'assistante administrative**

L'assistante administrative gère l'accueil physique et téléphonique. Elle reçoit les bénéficiaires, les salariées, les familles... Elle effectue des tâches administratives : rédaction de courriers, classement de documents, saisie des heures, des devis et des contrats....

- **Les aides à domicile**

Elles ont pour mission d'effectuer un accompagnement permettant de laisser faire ou de faire à la place du bénéficiaire. Il s'agit de l'entretien du linge, du logement, de l'aide au lever, au coucher, à l'habillage, de l'aide ou surveillance aux soins d'hygiène.... Ce métier demande de la disponibilité et de l'autonomie. La patience, la discrétion, le respect des personnes aidées et la capacité à s'adapter à des solutions diverses et complexes sont les caractéristiques demandées lors du recrutement.

➤ Organigramme



LES AUTRES SERVICES

Centre Local d'Information et de Coordination (CLIC)

Tél : 02.32.41.76.74

MAIA de Bernay

Tél : 02.77.05.60.71

Service Infirmier à Domicile (SSIAD)

Centre hospitalier de la Risle

Tél : 02.32.41.64.64

Hospitalisation A Domicile (HAD)

Tél : 02.32.41.66.13

Service d'urgence

Médecin de garde : composer le 15 ou
le 02.32.33.32.32

Pompiers : composer le 18 ou
02.32.41.01.75

Centre hospitalier de la Risle :
02.32.41.64.64

Réseau RESPECT (Réseau de santé, d'accompagnement et d'appui aux soins)

Tél : 02.32.56.51.18

Pause mémoire pour les aidants

Tél : 02.77.05.60.78

Personnes vulnérables victimes de maltraitance

Tél : 39 77

Télé Alarme

Dispositif avec interrupteur et boîtier
transportable, réponse téléphonique
avec gestion des appels par le
Commissariat et le Centre de secours.

Présence Verte, 32 rue Politzer, BP
461, 27 004 Evreux Cedex, au
02.32.23.42.90, 24h/24 et 7 jours/7.

Conseil départemental de l'Eure, pôle prestation

Tél : 02.32.31.96.84

Agence Régionale de Santé (ARS) Normandie

Tél : 02.31.70.96.96

DIRECCTE de l'Eure

Tél : 02.32.24.86.50

MDPH

Tél : 02.32.31.96.13

Service social de la CARSAT

Tél : 02.76.38.60.01

MSA

Tél : 02.35.600.600

LES QUESTIONS DIVERSES

Dans cette rubrique, votre famille ou vous-même avez toute liberté de nous poser des questions quant au fonctionnement du SAAD.

Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux de vos intérêts. N'hésitez pas à contacter le SAAD au 02.27.36.01.43.

| Questions | Réponses |
|-----------|----------|
| | |

Le présent livret d'accueil est adopté par le Conseil d'Administration au cours de sa séance du 13 octobre 2018, et sera révisé périodiquement et au minimum tous les 5 ans.

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

Selon l'arrêté du 8 septembre 2003, mentionné à l'article L.311-4 du Code de l'Action Sociale et des Familles.

Article 1^{er} : Principe de non-discrimination

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

Article 2 : Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté

La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

Article 3 : Droit à l'information

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine.

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

Article 4 : Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

1° La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ;

2° Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.

3° Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique.

La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

Article 5 : Droit à la renonciation

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation et des procédures de révision existantes en ces domaines.

Article 6 : Droit au respect des liens familiaux

La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin.

Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

Article 7 : Droit à la protection

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes.

Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

Article 8 : Droit à l'autonomie

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées.

Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

Article 9 : Principe de prévention et de soutien

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement.

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice.

Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

Article 10 : Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution, qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

Article 11 : Droit à la pratique religieuse

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

Article 12 : Respect de la dignité de la personne et de son intimité

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

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

ANNEXE

Article L116-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles

L'action sociale et médico-sociale tend à promouvoir, dans un cadre interministériel, l'autonomie et la protection des personnes, la cohésion sociale, l'exercice de la citoyenneté, à prévenir les exclusions et à corriger les effets. Elle repose sur une évaluation continue des besoins et des attentes des membres de tous les groupes sociaux, en particulier des personnes handicapées et des personnes âgées, des personnes et des familles vulnérables, en situation de précarité ou de pauvreté, et sur la mise à leur disposition de prestations en espèces ou en nature. Elle est mise en œuvre par l'Etat, les collectivités territoriales et leurs établissements publics, les organismes de sécurité sociale, les associations ainsi que les institutions sociales et médico-sociales au sens de l'article L311-1.

Article L116-2 du Code de l'Action Sociale et des Familles

L'action sociale et médico-sociale est conduite dans le respect de l'égalité de dignité de tous les êtres humains avec l'objectif de répondre de façon adaptée aux besoins de chacun d'entre eux et en leur garantissant un accès équitable sur l'ensemble du territoire.

Article L311-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles

L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne prise en charge par des établissements et services sociaux et médico-sociaux. Dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, lui sont assurés :

1° Le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité, de sa sécurité et de son droit à aller et venir librement ;

2° Sous réserve des pouvoirs reconnus à l'autorité judiciaire et des nécessités liées à la protection des mineurs en danger et des majeurs protégés, le libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre d'une admission au sein d'un établissement spécialisé ;

3° Une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant son développement, son autonomie et son insertion, adaptés à son âge et à ses besoins, respectant son consentement éclairé qui doit systématiquement être recherché lorsque la personne est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision. A défaut, le consentement de son représentant légal s'il s'agit d'un mineur ou, s'il s'agit d'un majeur faisant l'objet d'une mesure de protection juridique avec représentation

relative à la personne, de la personne chargée de cette mesure, qui tient compte de l'avis de la personne protégée, doit être recherché ;

4° La confidentialité des informations la concernant ;

5° L'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires ;

6° Une information sur ses droits fondamentaux et les protections particulières légales et contractuelles dont elle bénéficie, ainsi que sur les voies de recours à sa disposition ;

7° La participation directe de la personne prise en charge à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne. Cette personne bénéficie de l'aide de son représentant légal, s'il s'agit d'un mineur ou, s'il s'agit d'un majeur faisant l'objet d'une mesure de protection juridique à la personne qui n'est pas apte à exprimer sa volonté, de la personne chargée de cette mesure, qui tient compte de son avis.

Article L313-24 du Code de l'Action Sociale et des Familles

Dans les établissements et services mentionnés à l'article L.312-1, le fait qu'un salarié ou un agent a témoigné de mauvais traitements ou privations infligés à une personne accueillie ou relaté de tels agissements ne peut être pris en considération pour décider de mesures défavorables le concernant en matière d'embauche, de rémunération, de formation, d'affectation, de qualification, de classification, de promotion professionnelle, de mutation ou de renouvellement du contrat de travail, ou pour décider la résiliation du contrat de travail ou une sanction disciplinaire.

En cas de licenciement, le juge peut prononcer la réintégration du salarié concerné si celui-ci le demande.

Ces dispositions sont applicables aux salariés de l'accueillant familial visé à l'article L.441-1.