SAD Vanne-et-Othe

2 place de la Liberté
89190 Villeneuve
l'Archevêque
Tel : 03 86 86 77 10

Courriel :
ewas@fede89.admr.org

Union Nationale de l'Aide, des Soins et des Services aux Domiciles.

73 Rue du Gal De Gaulle
89320 Cerisiers
Tel : 03 86 96 40 08

Courriel :
contact@una-cerisiers.fr

Service Autonomie à Domicile Vanne et Othe

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT



A votre écoute :

SSIAD ADMR DE CERISIERS
VILLENEUVE L'ARCHEVÊQUE
Tél : 03 86 86 77 10

UNA DE CERISIERS
VILLENEUVE L'ARCHEVÊQUE
Tél : 03.86 96 40 08

Introduction

Le présent document a pour objectifs :

- de rappeler la place et le rôle du règlement de fonctionnement, ainsi que le cadre juridique et technique s'appliquant à ce document,
- d'identifier les modalités d'utilisation opérationnelles du règlement de fonctionnement.

Le présent règlement de fonctionnement relève de l'article L.311-7 du Code de l'Action Sociale et des Familles.

Il a pour objet de rappeler les droits, les devoirs et les obligations propres à la personne accompagnée ainsi que ceux relatifs aux professionnels du Service Autonomie A Domicile.
Ce document est une annexe au Livret d'Accueil. Ces dispositions visent à favoriser la qualité de la prise en charge en aide et en soins, elles seront mises en œuvre dans le respect des droits et libertés de la personne accompagnée.

A titre informatif, ce règlement de fonctionnement :

- est rédigé conformément aux dispositions légales et réglementaires du Code de l'Action Sociale et des Familles,
- constitue un document technique et opérationnel précisant le périmètre du Service Autonomie à Domicile (SAD),
- fait l'objet d'une validation aux instances du Service Autonomie à Domicile,
- est révisé dans un délai maximum de 5 ans et chaque fois que les événements rendront sa modification nécessaire,
- est affiché dans les locaux du Service Autonomie à Domicile,
- est remis à la personne accompagnée et à son représentant légal le cas échéant, qui en prend connaissance et doit en accepter le contenu en le signant et s'en engageant à respecter les dispositions qui y figurent,
- est porté à la connaissance des intervenants.

Ce règlement de fonctionnement s'articule avec le livret d'accueil, le document unique, les procédures qualité-gestion des risques, le règlement intérieur, le Règlement Général de la Protection des Données, etc…
Toute modification du présent règlement de fonctionnement sera portée à la connaissance des personnes accompagnées et/ou de son Représentant Légal le cas échéant et des intervenants du Service Autonomie à Domicile.

SOMMAIRE



Article 1 : Conditions de mise en place des prestations 4

Article 2 : Conditions financières de Prise en charge 4

Article 3 : Conditions nécessaires à tout début d'intervention 6

Article 4 : Tâches pouvant être réalisées / tâches interdites 8

Article 5 : Conditions d'intervention y compris dimanches et jours fériés 10

Article 6 : Information sur les plannings / les temps d'intervention 10

Article 7 : Modification des plannings d'intervention 11

Article 8 : Conditions de remplacement des salariés absents 11

Article 9 : Conditions de validation des interventions 12

Article 10 : Déroulé des interventions 12

Article 11 : Facturation 13

Article 12 : Modalités de règlement 14

Article 13 : Attestation fiscale 15

Article 14 : Coordination des services 15

Article 15 : Annulation des interventions à la demande de la personne accompagnée 15

Article 16 : Délai de prévenance en cas d'interruption de la prestation et modalités de rétablissement des prestations après interruption 16

Article 17 : Dispositions relatives aux transferts et déplacements, aux modalités d'organisation des transports 17

Article 18 : Mesures à prendre en cas d'urgence ou de situations exceptionnelles (épidémie, canicule, etc…) ... 18

Article 19 : Modalités de participation et d'exercice des droits 19

Article 20 : Droits et obligations 21

1.1. Qu'est-ce que la médiation de la consommation ? 30

2.1. Quels sont les litiges concernés par la médiation de la consommation ? 30

3.1. A quel moment saisir le médiateur de la consommation ? 30

4.1. Comment saisir le médiateur de la consommation ? 30

5.1. La médiation est-elle gratuite ? 30

6.1. Quel est le délai de résolution d'un litige ? 31

7.1. Devez-vous accepter la solution proposée par le médiateur de la consommation ? 31

Article 1 : Conditions de mise en place des prestations



SAD partie « Aide et Soins »

- L'admission des bénéficiaires s'effectuera sur demande et après constitution d'un dossier.
- Chaque demande est subordonnée à :
  - la constitution du dossier administratif,
  - l'élaboration d'un Projet d'Accompagnement Personnalisé et/ou Projet Individualisé de Soins qui sera (seront) proposé(s) et adapté(s) en fonction des besoins et de leurs évolutions,
  - la signature d'un contrat d'intervention pour le SAD AIDE,
  - la remise du livret d'accueil,
  - l'acceptation et signature du présent règlement de fonctionnement.
- La ou les Coordinatrice(s) AIDE ET SOINS effectue(nt) une visite à domicile, permettant **l'évaluation des besoins en aide et/ou en soins** de la personne accompagnée et la rencontre avec l'entourage, afin d'élaborer et de mettre en œuvre le Projet d'Accompagnement Personnalisé et/ou Projet Individualisé de Soins.
- A l'issue de l'évaluation, l'Infirmière Coordinatrice du SAD Soins et/ou la Coordinatrice du SAD Aide sont habilitées à prononcer l'admission dans le service.
  L'admission se fait sous la responsabilité du ou des Responsable(s) du Service volet Soins et/ou volet Aide.
- Un contrat individuel de prestation, dénommé **Document Individuel de Prise en Charge ou DIPEC** , comprenant un volet SOINS et un volet AIDE (avec devis fixant le tarif de l'intervention pour l'aide) est remis à la personne accompagnée.

  Ce document doit être signé avant tout début d'intervention après avoir été expliqué clairement à la personne accompagnée et/ou à son représentant.
- Devant une situation d'urgence et à titre exceptionnel, le document individuel de prise en charge pourra être établi **au plus tard dans les 8 jours ouvrés** après le début de la première intervention. Le bénéficiaire et sa famille (si nécessaire) seront informés par téléphone de la date de mise en place de la première intervention.
- Les prestations à accomplir au domicile de chaque personne accompagnée figurent sur le document individuel et sont transmises aux intervenants.
- Une évaluation du Projet d'Accompagnement Personnalisé et/ou du Projet Individualisé de Soins sera effectuée à domicile, au minimum une fois par an ou dès que de besoin, lors d'une visite réalisée par la ou les Coordinatrice(s) du SAD volet AIDE et/ou volet SOIN.
- La prise en charge s'adresse exclusivement à la personne accompagnée et à son aidant, à l'exclusion de tout autre membre de sa famille.

Article 2 : Conditions financières de Prise en charge



SAD partie « Aide »

- **Selon l'état de dépendance de la personne accompagnée, de son isolement et de ses ressources, une prise en charge peut être accordée par** :
  - le Conseil Départemental dans le cadre de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA),
  - la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH) dans le cadre de la Prestation de Compensation du Handicap (PCH),
  - d'une Caisse de Retraite principale,
  - d'une Mutuelle,
  - de tout autres financeurs



SAD partie « Soins »

SAD partie « Aide

Participation financière de la personne accompagnée :

Un reste à charge peut être laissé à la personne accompagnée.

- La participation financière est calculée en fonction des ressources et à partir du barème établi par l'organisme financeur qui accorde la prise en charge
- Ce coût de la prestation à charge de la personne accompagnée est établi à partir du taux horaire applicable au jour de la conclusion du document individuel de prestation, déduction faite de l'éventuelle prise en charge accordée par le ou les organismes financeurs.
- Cette participation est révisable en fonction de l'évolution de la politique tarifaire de l'organisme financeurs ou du tarif fixé par l'Association.
- Le montant de la prise en charge ou le nombre d'heures accordées peuvent être modifiés en raison de nouvelles ressources de la personne accompagnée, d'un changement de sa situation familiale ou d'une évolution de son état de dépendance.
- De ce fait, à réception de chaque notification de prise en charge, le coût de la prestation restant à la charge de la personne accompagnée peut être modifié.
- Le SAD volet AIDE informera la personne accompagnée de toute modification, dès qu'elle en a connaissance, qu'il s'agisse d'un changement de montant de prise en charge ou d'un changement de tarification.
- Si la personne accompagnée refuse le nouveau tarif, elle devra manifester son refus par lettre adressée au SAD.
- Le refus entraîne soit une modification, soit la résiliation de la prestation.
- En l'absence de participation d'un organisme extérieur, la personne accompagnée supportera l'intégralité du coût horaire.

A NOTER :

La possibilité de prise en charge financière débute à la date d'attribution et non à la date de dépôt du dossier.

Sauf exception et avec accord préalable de l'organisme financeur, il n'y a aucun effet rétroactif possible.

Par conséquent, si la personne accompagnée a besoin d'une aide rapide, alors qu'il n'a pas encore reçu la notification de prise en charge, elle devra s'engager à régler la totalité du coût engendré par les heures d'aide à domicile effectuées antérieurement à la date d'effet de la prise en charge.

Article 3 : Conditions nécessaires à tout début d'intervention



SAD partie « Aide et Soins »

Afin de permettre bonne une prise en charge pour la personne accompagnée, son entourage, ainsi que pour les intervenants du service, nous vous remercions par avance, de bien vouloir favoriser les meilleures conditions possibles d'intervention de nos professionnels :

- **AMÉNAGEMENT DU LOGEMENT**

Le lieu de soins doit être accessible, propre et l'intimité de la personne accompagnée doit être préservée.
Pour le confort et la sécurité de la personne accompagnée, ainsi que pour les conditions de travail du personnel, des aménagements du domicile peuvent s'avérer indispensables : lit médicalisé, lève malade, téléassistance, barre d'appui dans les sanitaires, banc douche ou baignoire… (Liste non exhaustive).

- **ANIMAUX DOMESTIQUES**

Le SAD Aide et Soins vous demandera d'attacher ou tenir enfermés les animaux domestiques pendant l'exécution de la prestation d'aide et de soins, afin de garantir une bonne hygiène et de prévenir les risques d'accident.
Le refus du patient ou de sa famille peut conduire à une rupture de prise en charge.

- **ACCÈS AU DOMICILE**

La personne accompagnée et/ou son entourage doit veiller :

- à ce que le domicile et les pièces où doivent être exécutés les soins, soient accessibles aux intervenants, en ouvrant la porte au moment de leur passage ou en indiquant le lieu où les clés sont déposées,
- à ce que les intervenants puissent exécuter leurs prestations d'aide et de soins dans les meilleures conditions possibles, à titre d'exemple : pas d'encombrement. Le domicile doit être salubre, les pièces chauffées l'hiver et avoir accès à l'eau et l'électricité…

Les personnes accompagnées isolées ou ne pouvant ouvrir leur porte pourront remettre au service les clés de leur domicile. Les modalités sont définies sur le formulaire de gestion des clés par le service signé par les deux parties.

- **OBJETS DE VALEUR**

Lors des interventions, il est demandé à l'ensemble des personnes accompagnées, de mettre en sécurité leurs objets de valeurs ainsi que leurs moyens de paiement.
Compte-tenu des caractéristiques inhérentes à l'intervention à domicile, ces précautions valent aussi bien pour la sécurité et la tranquillité des intervenants que pour celles des personnes accompagnées.

- **RESPECT DES REGLES D'HYGIENE**

Les intervenants au domicile de la personne accompagnée doivent pouvoir travailler dans des conditions ne mettant pas en cause ni leur santé, ni leur sécurité.
En cas de difficultés, le SAD recherchera avec la personne accompagnées une solution aux difficultés ou saisira les organismes compétents, afin d'apporter les éléments d'amélioration à la fois des conditions de vie de l'usager et des conditions de travail de l'intervenant.
Toutefois, si la sécurité des intervenants n'est pas assurée, le SAD pourra mettre fin à la prise en charge unilatéralement.

Pour une hygiène maximum et éviter les risques nosocomiaux, le SAD Vanne-et-Othe fournit à ses intervenants les éléments suivants : gants à usage unique pour l'aide à la toilette, gel désinfectant pour les mains, masques….

SAD partie « Aide »

- UTILISATION DU MATERIEL MIS A DISPOSITION

- Les intervenants sont tenus d'utiliser le matériel mis à disposition par la personne accompagnée pour exécuter leurs prestations dans de bonnes condition.
  Il devra être en parfait état de fonctionnement.

  NB : Il est interdit à l'aide à domicile d'utiliser du matériel visiblement défectueux (exemple : fils électrique dénudés de matériels ou escabeau non sécurisé)

- L'aide à Domicile utilisera les produits ménagers fournis par la personne accompagnée. Ils devront être en bon état (éponge) et en quantité suffisante pour pouvoir lui permettre d'assumer au mieux sa tâche.

  NB : Il est interdit à l'aide à domicile d'utiliser des produits chimiques dangereux (acétone, ammoniaque…). Seul est autorisé l'usage des produits ménagers courants.

SAD partie « Soins »

Le forfait "soins" est intégralement pris en charge par les caisses d'Assurance Maladie, et recouvre les soins dispensés par les aides-soignants et les infirmiers(ières).
Il ne comprend cependant pas l'équipement et le matériel nécessaires aux soins.

Dès lors, les personnes accompagnées et/ou leur représentant légal et/ou les proches, sont tenus de mettre à disposition du personnel le matériel nécessaire à la toilette et aux soins d'hygiène (gants, serviettes, savon, cuvette, linge propre en quantité suffisante, sèche-cheveux, protections en cas d'incontinence, produits médicamenteux en cas de soins techniques).

Ce matériel sera rangé dans un endroit bien identifié.

Ainsi, la personne accompagnée ou son Représentant Légal, et/ou ses proches, fourniront :

- linge de toilette (gants, serviettes de toilettes personnels);
- linge de maison : draps, alèses ;
- vêtements.
- bassine propre réservée à l'usage exclusif de la toilette,
- savon, mousse à raser, rasoir électrique ou jetable,
- shampoing, brosse à cheveux et/ou peigne,
- brosse à dents, dentifrice, comprimés pour appareils dentaires,
- eau de Cologne ou parfum, produits cosmétiques selon les habitudes de la personne accompagnée,
- protections contre l'incontinence si nécessaire,
- alèses à usage unique si nécessaire,
- sèche-cheveux,
- ciseaux à ongles réservés à cet usage exclusif,
- pèse-personne,
- éponge ou équivalent, spray nettoyant pour le nettoyage de la bassine servant à la toilette,

En matière de Matériel médical :

Pour assurer la sécurité du patient et des intervenants, la Coordinatrice du SAD Soins-Aide pourra exiger la mise en place d'un lit médicalisé, un lève-malade ou verticalisateur ou autre matériel avant tout début d'intervention (ou si besoins au cours de la prise en charge si l'état de la personne le permet).

Article 4 : Tâches pouvant être réalisées / tâches interdites

Préambule :

Les aidants et la famille conservent un rôle essentiel et prépondérant auprès des personnes accompagnées.
Il n'est pas dans la mission du personnel d'intervention de les remplacer ou de substituer à eux.

Il se doit de concourir au maintien à domicile et de remplir ses obligations d'assistance.

La nature des taches à réaliser est fixée e conformément aux souhaits de la personne accompagnée et en accord avec le plan d'aide.
Elles pourront être amenées à évoluer au regard des besoins d'accompagnement. Certains restent interdites.



SAD partie « Aide »

Tâches autorisées :

- Effectuer des travaux d'entretien du logement dans des pièces constituant le lieu de vie de la personne accompagnée :
  - Nettoyage des sols, dépoussiérage des meubles, nettoyage des sanitaires, vaisselle, nettoyage des vitre, …)

  NB : En matière de nettoyage de vitre, il est interdit pour l'aide à domicile d'effectuer cette tâche à une hauteur de plus de ….. Mètres.
- Effectuer les travaux d'entretien du linge (lessive, repassage)
- Préparer et aider à la prise des repas
- Assurer les tâches d'aide à la personne :
  - aide à la toilette, aide au lever, aide au coucher, aide au transfert, aide au change, …
- Effectuer les courses
- Aller chercher des médicaments
- Mettre à disposition le pilulier si et uniquement si, il est préparé par l'infirmier(ière) libéral(e) de la personne accompagnée,
- Accompagner la personne aidée à l'extérieur du domicile
- Poser des bas de contention
- Réaliser des activités de préservation de l'autonomie et de maintien du lien social (lecture, promenade, jeux, ….)

Tâches interdites :

➡ *En lien avec l'entretien du logement :*

- Effectuer des travaux d'entretien du logement dans des pièces ne constituant pas le lieu de vie de la personne accompagnées
- Retourner des grands matelas deux places
- Déplacer des meubles ou des gros appareils d'électroménagers



SAD partie « Soins »

Activité de Soins :

Les aides-soignant(e)s accomplissent au domicile de la personne accompagnée, et conformément au Protocole de soins établis par l'Infirmière coordinatrice, les soins d'hygiène et de confort

- Soins d'hygiène et de nursing pour les personnes dépendantes requérant des gestes spécifiques (grille GIR entre 1 et 4)
- Activités liées à la prévention des escarres (massages adaptés, changements de position, surveillance de l'hydratation, changes réguliers)
- Activités liées à la surveillance générale du patient et à mesure des paramètres vitaux
- Activité d'éducation et de prévention (surveillance)
- Autres tâches :
  - Pose de bas ou de chaussettes de contention.

Tâches interdites :

- Donner des médicaments
- Toutes tâches ne relevant pas des compétences professionnelles des aides-soignants

SAD partie « Aide

- Décaper des parquets, lessivage des moquettes, les murs et les plafonds
- Nettoyer des lustres
- Effectuer une lessive complète à la main,
- Laver les draps dans une baignoire
- Réaliser de travaux de jardinage ou rentrer du bois
- Nettoyer caves, greniers

➡ *En lien avec le soin :*

- Distribuer des médicaments (**seule la mise à disposition du pilulier est autorisée**)
  (plus d'informations en ANNEXE 1)
- Couper les ongles de pied ou de main
- Réaliser des pansements de plaies,
- Appliquer une pommade médicamenteuse,
- Mettre des gouttes dans les yeux s'il s'agit d'un traitement médicamenteux
- Changer ou vider une poche urinaire si présence d'une sonde,
- Effectuer la toilette lorsqu'il y a des soins (présence d'escarres ou d'ulcères, sonde urinaire…)
- Mettre les bandes de contentions
- Administrer un traitement.

A **noter :**
Lors de la visite d'évaluation, il sera précisé et noté dans le dossier si la personne accompagnée prend un traitement vital et selon quelles modalités.

Ainsi, dans le cas d'une d'extrême urgence, si la personne accompagnée est toujours consciente et en mesure donner son consentement éclairé, l'intervenant pourra lui apporter son aide (exemple : ventoline si crise d'asthme très sévère, choc allergique kit anahelp…).

➡ *En lien avec les déplacements :*

- Demander à ce que l'aide à domicile conduise le propre véhicule de la personne accompagnée

Article 5 : Conditions d'intervention y compris dimanches et jours fériés



SAD partie « Aide et Soins »

- La durée et la fréquence des interventions sont déterminés lors de l'évaluation au domicile.
- Les horaires peuvent être amenés à évoluer au regard des disponibilités du service
- Le passage des intervenants les samedis, dimanches et jours fériés est déterminé en fonction du degré de dépendance, de l'état de santé de la personne accompagnée, de la présence ou non de l'entourage et des possibilités du service. Il peut faire l'objet d'un nouvel examen en cas d'évolution de l'état de santé – de l'état de dépendance.

Le planning :

- Le service adapte le planning des interventions (horaires, fréquence, contenu) en fonction de l'évolution des besoins de la personne accompagnée.
  Dès lors, les interventions s'effectuent selon un planning déterminé et régulièrement mis à jour. **Ce planning ne doit en aucun cas être modifié sans l'accord préalable du SAD.**
- Si l'intervenant effectue une tâche au domicile de la personne accompagnée, en dehors des heures programmées, en cas d'accident, la responsabilité de la personne accompagnée ou de son Représentant Légal le cas échéant pourra être engagée et l'intervenant ne pourra pas être indemnisé par le SAD qui dégagera toute responsabilité.

Les horaires :

- La personne accompagnée s'engage à respecter les horaires et la durée des interventions programmées par le SAD.
- La personne accompagnée doit se trouver à son domicile aux heures prévues par le planning (sauf cas de force majeure).
- Toute modification des heures d'intervention au domicile de la personne accompagnée doit être soumise à l'aval du ou des Responsable(s) du SAD volet AIDE et/ou volet SOINS.

Article 6 : Information sur les plannings / les temps d'intervention



SAD partie « Aide

- Les plannings d'intervention prévisionnels sont communiqués aux personnes accompagnées tous les mois **à minima 7 jours avant le début de la première intervention.**
  Ils précisent :
  - Les jours et heures d'intervention
  - Le nom des intervenants

Du fait des contraintes de service, ils sont susceptibles d'être modifiées.



SAD partie « Soins »

- En matière de planning, le Service de Soins informe les patients ***des jours et des plages horaires de passage***

Du fait des contraintes de service, ils sont susceptibles d'être modifiées.

Article 7 : Modification des plannings d'intervention



SAD partie « Aide et Soins »

- **Les horaires et les jours de passage peuvent subir des modifications et être modifiés ou annulés en fonction des nécessités de service, du niveau d'autonomie, de la présence ou non d'un aidant ou du planning des intervenants.**
- Le SAD étant composé d'une équipe organisée par roulements, la personne accompagnée ou sa famille **ne pourra choisir le personnel**.
- Le nombre, la fréquence et la durée des interventions du SAD sont établies par la ou les Coordinatrice(s) volet AIDE et/ou SOINS, en fonction la prise en charge en aide et en soins, mais aussi en tenant compte – dans la mesure du possible - des souhaits de la personne accompagnée et de son degré d'autonomie (GIR via recommandation de l'Agence Régionale de Santé).

Compte tenu des contraintes du service (entrées et sorties des personnes accompagnées, état de santé des personnes qui vous précèdent, disponibilité des salariés), les horaires d'intervention prévisionnels peuvent être susceptibles d'être modifiées.

Nous vous remercions de votre compréhension.

Article 8 : Conditions de remplacement des salariés absents

➔ Conditions générales de remplacements des intervenants en cas d'absence :



SAD partie « Aide »

- En cas d'absence de l'aide à domicile prévue, le service mettra toute en œuvre pour vous trouver, dans les meilleurs délais une remplaçante, dans la mesure de ses possibilités.
- Le Service mettra tout en œuvre pour conserver les mêmes conditions d'intervention mais la personne accompagnée ne pourra exiger une prise en charge à l'identique (**même jours et mêmes horaires).**



SAD partie « Soins »

Conformément à l'article D311.X du CASF, en cas d'absence des intervenants, le SAD Vanne-et-Othe prévoit leur remplacement dans les conditions suivantes :

1) Soins assurés la semaine

Suivant la charge de travail et l'état de santé de la personne accompagnée, les aides-soignantes du SAD Volet Soins, n'assurent pas de toilettes complètes tous les jours.
Elles réalisent les soins définis par le protocole personnalisé et revus régulièrement par l'Infirmière Coordinatrice.
En cas d'absence d'une aide-soignante, le SAD « Volet Soins » s'engage dans la mesure du possible à ne pas interrompre la prise en charge.
Toutefois, certains passages peuvent être annulées de manière exceptionnelle.

2) Soins assurés le week-end

La possibilité de passage le week-end dépend de l'évaluation de l'Infirmière Coordinatrice et des possibilités du service.
Les aides-soignantes peuvent être parfois dispenser des soins d'hygiène réduits comme faire une toilette partielle.

Article 9 : Conditions de validation des interventions

 SAD partie « Aide

 SAD partie « Soins »

- Chaque intervention doit faire l'objet d'une validation par horodatage (par le biais d'un badge laissé à votre domicile) ou en cas d'absence, par une validation manuelle de l'intervenante par le biais de son smartphone professionnel.
  Elle est doublée par la signature de la personne accompagnée sur le téléphone. Ces validations sont les garants de la bonne réalisation des interventions et ne pourront donc pas être contestées par la suite.

- En cas d'impossibilité de signer pour la personne accompagnée, le Responsable du Service s'engage à authentifier la réalité des heures effectuées.

  L'intervenant doit notifier, sur le téléphone, l'impossibilité de signer pour la personne accompagnée et les raisons de la non signature.

- En cas désaccord sur les horaires, la personne accompagnée ou son représentant légal doit en informer immédiatement le SAD.

Article 10 : Déroulé des interventions

 SAD partie « Aide et Soins »

➡ Situation habituelle :

Les intervenants du Service Autonomie à Domicile (Aide à domicile et Aide-soignant(e)) mettront tout en œuvre pour réaliser aux mieux les tâches prévues à votre domicile selon le plan d'aide prévue et dans le temps qu'il leur est imparti.

L'intervenant restera à l'écoute de vos besoins dans la limite de sa mission.

A l'issue des intervention, l'intervenant rendra compte au service de la nature des tâches réalisées et remplira le cas échéant tout document infirmatif (cahier de liaison par exemple) laissé à votre domicile et à disposition des collègues ou autres partenaires.

➡ Cas particuliers :

- **En cas de retard de l'intervenant :**

Il peut arriver que l'intervenant ait un peu de retard sur l'horaire prévue car lié à la fonction et aux tournées.
Nous vous remercions de votre compréhension.

Au-delà d'un quart d'heure de retard de votre Aide à Domicile, nous vous engageons à contacter le Service.

SAD partie « Aide et Soins »

- **En cas de porte close :**

En cas de porte close (la personne aidée ne répond pas), les intervenantes agiront selon les consignes prévues par le plan d'aide (contact des voisins par exemple).
Si les intervenants du SAD estiment que la sécurité de la personne accompagnée est en jeu, elles ont pour consigne de contacter le service qui agira en conséquence pour faire appel le cas échéant aux secours (pompiers, SAMU).

Le service ne pourra être tenu pour responsable des dégâts occasionnés en réponse à cette difficultés (ex : fenêtre ou porte endommagé par les pompiers mobilisés sur place).

- **En cas de chute ou malaise :**

Les intervenants ont pour consigne, en cas de chute ou de malaise à domicile ou à l'extérieur du domicile, de ne pas toucher, relever, transporter la personne accompagnée.

L'intervenant doit veiller au confort de la personne accompagnée et préviendra les services d'urgences (SAMU 15 - POMPIER 18),, ainsi que le ou les Responsable(s) du SAD dans les plus brefs délais.
L'intervenant attendra sur place l'arrivée des secours

- **En cas de dégâts matériels causés au domicile :**

Les intervenants sont couverts, dans le cadre de leurs interventions, par l'assurance souscrite par le SAD, celle-ci prenant en compte les dommages pour lesquels sa responsabilité est directement engagée et sous réserves que lesdits dommages aient bien été causés durant les horaires d'intervention.
Cette assurance ne dispense pas la personne accompagnée d'avoir souscrit à une police individuelle de responsabilité civile.
En cas de dommages causés au cours de l'intervention, la personne accompagnée doit le signaler tout d'abord par téléphone auprès du SAD dans les meilleurs délais, puis doit adresser une confirmation écrite avec tous les documents nécessaires à un éventuel remboursement.

Tout dommage non signalé selon cette procédure ne sera pas pris en compte.
Le SAD ne peut être tenu responsable de dommages matériels qui seraient liés à la vétusté d'un bien ou à la défectuosité du matériel existant avant l'intervention.

Article 11 : Facturation

SAD partie « Aide

- Chaque mois, le Service volet AIDE facture à la personne accompagnée les heures effectuées sur la base du taux applicable au jour de la facturation, majorées éventuellement des éléments dus en vertu de la réglementation du travail (dimanches, jours fériés…),
- De ce montant, sont préalablement déduites les sommes accordées dans le cadre d'une éventuelle prise en charge (Conseil Départemental, organismes de retraite, mutuelles, autres…),
- De ce fait, la personne accompagnée ne règle que la part non prise en charge,
- Le montant pris en charge sera directement réglé au Service d'Aide par l'organisme financeur, sur justificatifs,

SAD partie « Soins »

- Aucun soin à domicile (intervention des aides-soignantes, d'infirmières libérales) ne donne lieu à facturation.

SAD partie « Aide »

- Le taux horaire de facturation englobe le salaire des aides à domicile, les charges sociales correspondantes, les coûts de formation, les frais de déplacements professionnels ainsi que les coûts de gestion de la structure (hors courses),
- Aucun règlement n'est à faire auprès de l'intervenant, pendant la durée de prise en charge

  Une facture vous sera adressée conformément aux interventions réalisées et au temps de présence de l'aide à domicile (validé par horodatage).

- Les heures effectuées au-delà du nombre maximal d'heures de la prise en charge seront facturées au taux plein en vigueur le mois de leur réalisation,
- De même, si la personne accompagnée demande à l'auxiliaire de vie d'effectuer des déplacements durant son temps de travail (courses par exemple), les frais kilométriques compensant l'utilisation du véhicule de l'intervenant donneront lieu à facturation spécifique, conformément au montant en vigueur au sein du SAD volet AIDE et indiqué dans le devis.

SAD partie « Soins »

- Aucun soin à domicile (intervention des aides-soignantes, d'infirmières libérales) ne donne lieu à facturation.

Article 12 : Modalités de règlement

SAD partie « Aide »

- Les factures sont envoyées mensuellement.
- Elles peuvent être réglées par prélèvement automatique. Dans ce cas, la personne accompagnée doit signer une autorisation de prélèvement et l'accompagner d'un relevé d'identité bancaire ou postal.
- La personne accompagnée peut également choisir le règlement par virement, chèque, Chèque Emploi Service Universel (CESU) préfinancé, espèces.
- La personne accompagnée s'engage à régler le montant des factures dès réception y compris en cas de dépassement d'heures.
- En cas de difficultés financières, la personne accompagnée doit contacter le SAD volet AIDE, le plus rapidement possible, afin de trouver la solution adaptée au règlement de son dossier.
- En l'absence de paiement, le SAD volet AIDE pourra engager des poursuites contentieuses et se réserve le droit d'interrompre la prestation.

  Les frais occasionnés par les poursuites contentieuses sont à la charge de la personne accompagnée.

SAD partie « Soins »

- Pas de facturation, donc pas de règlement

Article 13 : Attestation fiscale

SAD partie « Aide »

- Le SAD volet AIDE adresse chaque année une attestation fiscale à l'ensemble des personnes accompagnées.
- Ce justificatif fiscal doit être joint à la déclaration de revenus de la personne accompagnée.

⚠ Les règlements en espèce ne peuvent pas être déduits des impôts

SAD partie « Soins »

- Pas de possibilité de bénéficier de réduction ou de crédit d'impôt

Article 14 : Coordination des services

SAD partie « Aide et Soins »

- La coordination des soins et des interventions avec les autres professionnels (Médecins traitants, infirmiers libéraux, kinésithérapeutes, pédicures, orthophonistes, réseaux de soins, associations…) est assurée par Le binôme de Coordinatrices du SAD volet AIDE et/ou volet SOINS.
- Le SAD travaille en coordination avec les établissements hospitaliers ainsi qu'avec les services sociaux et médico-sociaux, le Dispositif d'Appui à la Coordination (DAC 89).
- Le SAD informe la personne accompagnée et/ou son représentant légal quant aux organismes à contacter pour faciliter l'accès aux aides et prestations nécessaires.
- En outre, des réunions périodiques (AIDE ET SOINS) permettent également de favoriser le travail d'équipe et d'échanger sur les situations rencontrées et les moyens pour apporter la meilleure réponse possible dans le respect de la personne et de son entourage.

Article 15 : Annulation des interventions à la demande de la personne accompagnée

SAD partie « Aide »

- La personne accompagnée a toute latitude pour annuler les interventions prévues à son domicile.
- Elle devra le faire dans un délai minimum de **48 heures avant la date prévue de l'intervention**.
- A défaut, l'intervention non réalisée sera facturée pour la durée prévue, au tarif en vigueur de l'Association.

SAD partie « Soins »

- Sauf cas de force majeure, le patient qui annule l'intervention prévue à son domicile devra le dans un délai **de 48 heures minimum.**

Article 16 : Délai de prévenance en cas d'interruption de la prestation et modalités de rétablissement des prestations après interruption

SAD partie « Aide et Soins »

- **ABSENCE TEMPORAIRE**
  - L'intervention à domicile peut être interrompue sur une certaine durée **à la demande de la personne** pour une absence temporaire ou des congés, ou tout autre motif.
  - Dans ce cas, la personne accompagnée ou son Représentant Légal ou ses proches, ont un délai de prévenance : ils doivent prévenir la ou les Coordinatrice(s) du SAD volet AIDE et/ou volet SOINS, **au moins huit jours avant.**
  - L'intervention est rétablie à la date programmée du retour de la personne ou de sa volonté de reprise des interventions.
    En cas de retour à une date non prévue, le SAD volet AIDE et/ou volet SOINS, mettra tout en œuvre pour assurer la reprise des interventions, en fonction des disponibilités humaines et/ou de moyens.

- **HOSPITALISATION**
  - Si l'intervention doit être suspendue suite à une hospitalisation, la personne accompagnée ou le cas échéant son Représentant Légal ou ses proches, doivent prévenir la ou les Coordinatrice(s) volet AIDE et/ou volet SOINS dès que possible, et la (les) tenir informée(s) de la date prévisionnelle du retour.

SAD partie « Aide

- En cas d'**hospitalisation,** la prise en charge est suspendue mais peut reprendre au retour à domicile de la personne aidée, selon un délai variable pour la remise en place des aides car dépendant de la capacité du service à répondre de nouveau au besoin.

SAD partie « Soins »

En cas d'**hospitalisation ou toute autre absence prolongée de plus de 15 jours, la prise en charge par le SAD volet SOINS sera arrêtée**.

La personne souhaitant être de nouveau prise en charge par le SAD volet SOINS devra demander une nouvelle admission.

Article 17 : Dispositions relatives aux transferts et déplacements, aux modalités d'organisation des transports

Modalités d'organisation des transferts et déplacements (à l'intérieur du domicile) :

SAD partie « Aide et Soins »

- Les intervenants sont habilités à procéder aux transferts des personnes accompagnées (lever/coucher, aide aux déplacements au sein du domicile).

  A noter : si la personne accompagnée n'a plus d'appui sur ses jambes ou si elle représente une charge trop lourde, l'intervenant seul ne pourra pas effectuer le transfert sans une aide technique ou sans l'aide d'une tierce personne,

- Les intervenants sont diplômés et/ou bénéficient de formations relatives à la gestion et l'activation de la personne accompagnée,
- Lors de l'évaluation initiale réalisée par la Coordinatrice volet AIDE ou lors du renouvellement du Projet d'Accompagnement Personnalisé, les besoins de la personne accompagnée seront identifiés et le ou les intervenant(s) sera(seront) choisi(s) en fonction de la réponse à apporter à ces besoins.

Modalités d'organisation des déplacements (à l'extérieur du domicile) :

SAD partie « Aide »

- Dans le cadre de leurs missions, les intervenants du SAD volet AIDE, peuvent conduire ou accompagner la personne accompagnée à l'extérieur de son domicile, en utilisant le véhicule de l'intervenant exclusivement, pour :
  - faire les courses ou disposer d'une aide pour les amener à un lieu dédié,
  - l'amener voir ses proches,
  - qu'il puisse se rendre à un rendez-vous médical,
- Les intervenants ont l'obligation dans l'exercice de leur profession, d'être assurés pour conduire accompagner les personnes accompagnées à l'extérieur de leur domicile.
  Ces transports doivent avoir lieu dans le cadre des prestations programmées et le SAD ne pourra en aucun être tenu pour responsable, si la personne accompagnée ou l'intervenant contrevenaient à cette obligation.
- Lors de ces déplacements extérieurs, que la personne accompagnée soit présente ou non lors de ces déplacements, une feuille de kilomètres sera présentée par l'intervenant et devra faire l'objet d'une double signature (de l'intervenant et de la personne accompagnée ou de son représentant légal). En cas de désaccord, la personne accompagnée ou son représentant légal devra en informer immédiatement le SAD.

SAD partie « Soins »

- Les aides-soignants ne sont pas habilités à accompagner la personne prise en charge dans le véhicule de service ou dans celui de cette dernière pour quelque motif que ce soit.

Article 18 : Mesures à prendre en cas d'urgence ou de situations exceptionnelles (épidémie, canicule, etc…)

SAD partie « Aide et Soins »

- Lors de situations exceptionnelles (déclenchement du plan canicule ou fortes chaleurs, du plan grand froid, en situation de crises sanitaires, lors de situations d'intempéries neige, verglas, inondations…), en cas de force majeure, l'organisation du service est susceptible d'être modifiée. Il se peut que le SAD soit dans l'obligation d'annuler l'intervention.
- Dans cette hypothèse d'annulation de l'intervention, pour les personnes accompagnées isolées et si l'intervention est essentielle, **tout sera mis en œuvre pour assurer une continuité de service et les intervenants seront sollicités dans la mesure où ceux-ci auront la possibilité de se déplacer ou non.**

  A ce titre, la famille, les proches, les voisins dont les coordonnées ont été enregistrées lors de la visite d'évaluation seront susceptibles d'être contactés.
  En dernier recours, les services d'urgence pourront être contactés également.
- En cas de situations exceptionnelles (vague de chaleur ou de grand froid…) une organisation est mise en place selon les directives ministérielles.
- Concernant les vigilances sanitaires, les intervenants peuvent faire des rappels comme par exemple « la bonne application des règles de conservation des denrées alimentaires » et ce, pour des questions de sécurité alimentaire, des rappels relatives à l'hydratation en période de forte chaleur ou le port du masque
- Le personnel a reçu les informations indispensables, réactualisées pour assurer un travail professionnel.

SAD partie « Soins »

Situation climatiques exceptionnelles :

- Un plan d'alerte et d'urgence est institué dans chaque département, qui est activé par le Préfet, en cas de conditions climatiques exceptionnelles.
- Des recommandations des bonnes pratiques sont affichées dans les locaux pour que les intervenants puissent les diffuser auprès de la personne accompagnée et de son entourage, le cas échéant.

Vigilances sanitaires :

- Le SAD volet SOINS met en œuvre des vigilances sanitaires visant notamment à prévenir les infections nosocomiales.

Article 19 : Modalités de participation et d'exercice des droits



SAD partie « Aide et Soins »

▪ Plaintes et réclamations

Toute personne accompagnée, doit être en mesure d'exprimer ses griefs auprès de la Direction du SAD.

Si la personne accompagnée ou son représentant légal et ses proches souhaitez faire entendre une remarque, adresser une plainte ou une réclamation, il est possible de contacter par téléphone, par écrit les Responsables du Service AIDE et SOINS qui sont à votre écoute.

Il vous est possible de solliciter un rendez-vous au cours duquel le bénéficiaire pourra être accompagné de la personne de son choix.

Le service s'engage à donner une réponse la plus adaptée possible **dans les meilleurs délais et au maximum 15 jours après la réclamation.**

En tout état de cause, la réponse fera l'objet écrit.

A votre écoute :

➡ SAD Vanne et Othe
Tél : 03.73 74 86 58

➡ UNA CERISIERS-VILLENEUVE L'ARCHEVÊQUE POUR L'AIDE
Tél : 03.86.96.40.08

➡ SSIAD ADMR CERISIERS-VILLENEUVE L'ARCHEVÊQUE POUR LE SOINS
Tél : 03.86.86.77.10

▪ Recours au médiateur de la Consommation



En cas de litige avec le SAD **volet AIDE**, vous avez la possibilité de saisir gratuitement notre médiateur de la consommation aux coordonnées suivantes :

ANM CONSOMMATION
2 rue de Colmar
94300 VINCENNES – France
Tél. : 01 58 64 00 05
E-mail : contact@anmconso.com

Plus d'informations en ANNEXE II



Pour le SAD **volet SOINS**, il n'est pas possible de saisir un médiateur de la consommation



Les SSIAD (services de soins infirmiers à domicile) ne sont pas concernés par la médiation de la consommation car ils dispensent des soins.

Les autres formes de participation des usagers

Il existe différentes formes de participation à la vie du Service d'Aide à l'Autonomie Vanne-et-Othe :

⇨ Construction du Projet d'Accompagnement Personnalisé et/ou Projet Individualisé de Soins :

L'évaluation personnalisée permet l'expression directe de la personne accompagnée et la prise en compte par le SAD Vanne-et-Othe de ses besoins, attentes, échanges avec les Coordinatrices AIDE et SOINS dans l'élaboration de son Projet d'Accompagnement Personnalisé et/ou son Projet Individualisé de Soins.

⇨ Enquête de satisfaction :

Dans le cadre de la démarche d'amélioration continue de la qualité et de la satisfaction de la personne accompagnée, chaque année, le Service d'Aide à l'Autonomie Vanne-et-Othe sollicite les personnes accompagnées ou leur Représentant Légal - et/ou leur entourage, afin de compléter une enquête de satisfaction.

Cette enquête de satisfaction permet à la personne accompagnée et ou à son représentant légal de donner un avis sur le service rendu (qualité des prestations, modalités de réalisation des prestations, etc…).

L'enquête de satisfaction est à retourner au SAD Vanne-et-Othe par l'intermédiaire des intervenants. Cela donne lieu à la production d'un recueil de satisfaction des personnes accompagnées et de leur entourage. L'analyse de ce recueil, nous permettra d'améliorer notre service et de correspondre davantage à vos exigences.

Les résultats sont communiqués aux Représentants des Usagers qui siègent à la Commission Des Usagers et des actions d'amélioration pourront être identifiées.

Article 20 : Droits et obligations



SAD partie « Aide et Soins »

Préambule :

Les droits des personnes accompagnées occupent une place centrale pour le SAD Vanne-et-Othe :

Conformément aux 2° et 3° de l'article L.311-3 du CASF, le règlement de fonctionnement rappelle les principes de libre choix et de consentement des personnes accompagnées tout au long de leur accompagnement :

- **Avant le début de l'accompagnement** : le rappel du principe de liberté de choix du service prestataire afin d'éviter les pratiques abusives par certains gestionnaires de résidences services ou d'habitats inclusifs.

- **Au moment de l'évaluation de la personne à son domicile** : en présence des personnes de son choix, voire de la personne chargée de sa protection juridique si elle le souhaite. Une analyse des besoins qui tient compte des souhaits et habitudes de vie de la personne.

- **Durant l'accompagnement** : le respect des choix de vie, l'établissement d'une relation de confiance et de dialogue, la recherche systématique du consentement éclairé, le droit au libre choix du praticien dans le cadre de l'orientation vers un professionnel de soins. Les horaires d'intervention des services favorisent dans la mesure du possible de répondre au mieux aux habitudes de vie de la personne (heure de lever, heure de coucher, venue de proches le weekend…).

La personne accompagnée ou son représentant légal le cas échéant a le **droit de refuser les interventions** ainsi que **les propositions faites dans le PAP/PIS.**

⇨ La personne accompagnée s'engage à :

- Accepter l'intervenant qui lui sera attribué, et ce sans distinction raciale, religieuse, sexiste ou d'âge
- Adopter un comportement respectueux et courtois vis-à-vis des intervenants
- Ne pas être discriminant, ne pas faire preuve de violence physique ou verbale ou à caractère sexuel vis-à-vis de l'intervenant.

  ⚠ ***Nb :*** *En cas de faits avérés, la rupture du contrat de service sera prononcée et tout comportement déviant pourra faire l'objet de poursuites auprès des autorités de justice*
- Respecter les jours, les horaires et la durée des interventions programmées
- Ne pas demander à l'intervenante à domicile d'effectuer des tâches en dehors des heures de travail prévues
- Attacher ou tenir enfermés les animaux domestiques pendant l'exécution de la prestation d'aide et/ou de soins, afin de garantir une bonne hygiène et de prévenir les risques d'accident.
- Veiller à faciliter l'exécution de la prestation
- Accueillir les stagiaires (élèves aides-soignantes et élèves auxiliaires de vie sociale en formation)
- Accepter les intervenants remplaçants, à prestation égale, en cas d'absence de l'intervenant habituel,
- Ne pas accorder aux intervenants de rétribution, cadeau, don, gratification, pourboire, donation et legs. Ne pas donner de procuration sur compte bancaire. Ne pas confier de moyens de paiement et numéros de carte bancaire aux intervenants
- Payer mensuellement les factures au SAD volet AIDE
- Ne pas étendre la prestation destinée à la personne accompagnée à tout autre membre de la famille ou de l'entourage
- Porter à la connaissance du SAD toute information nécessaire à l'accompagnement
- Fournir dans les délais tous les documents nécessaires à l'instruction et au renouvellement du dossier**,** à défaut la continuité de l'intervention ne pourra plus être assurée

- Respecter le délai de prévenance en cas :
  - d'absence programmée
  - de demande d'interruption de la prestation
- **Accepter les aménagements du domicile qui peuvent être demandés par le SAD, s'ils s'avèrent indispensables** : *comme par exemple l'installation d'un lit médicalisé, d'un lève-malade, d'une téléassistance, de barres d'appui dans les sanitaires, d'un banc de douche ou baignoire…* (liste non exhaustive),
- Mettre à disposition des intervenants, le matériel nécessaire pour exécuter les prestations d'aide et de soins
- Changer régulièrement et autant que de besoin le linge de toilette ainsi que les vêtements de corps et le linge de lit.
- Respecter la vie privée de l'intervenant

A noter :

Télésurveillance : l'installation des nouvelles technologies à votre domicile doit tenir compte du fait que votre domicile privé est également un lieu de travail pour nos intervenants.
Bien que les outils de surveillance installés chez vous n'aient pas pour but premier de contrôler votre intervenant à domicile dans l'exécution de ses tâches, il peut arriver que l'usage de ces technologies soit détourné.

La CNIL précise les règles à respecter en cas d'installation d'un système de vidéosurveillance qui dispose d'intervenant(s) à domicile :

- Les caméras doivent être installées pour la sécurité des biens et des personnes et non pour filmer en permanence les intervenants à domicile.
- Les intervenants à domicile doivent être informés de l'installation des caméras et de leur emplacement. Ils doivent également savoir qui pourra visionner les images.

***L'article 226-1 du Code Pénal** précise qu'est puni d'un an d'emprisonnement et de 45 000€ d'amende le fait, au moyen d'un procédé quelconque, volontairement de porter atteinte de la vie privée d'autrui :*

1) En captant, enregistrant ou transmettant, sans le consentement de leur auteur, des paroles prononcées à titre privé ou confidentiel,

2) En fixant, enregistrant ou transmettant, sans le consentement de celle-ci, l'image d'une personne se trouvant dans un lieu privé.

⇨ Le Service Autonomie « Aide et Soins » s'engage à :

- Après avoir réalisé une démarche d'évaluation des besoins, proposer une intervention individualisée et personnalisée aux besoins, aux attentes et aspirations de la personne accompagnée
- Ne pas effectuer une démarche commerciale auprès des personnes accompagnées (proposition d'offre abusive de prestation de services,),
- Apporter une information claire sur les droits fondamentaux conformément à la charte des droits et libertés de la personne accueillie et à l'article L.311-4 du CASF,
- S'assurer du consentement libre et éclairé de la personne accompagnée vis-à-vis des services proposés et de ses engagements vis-à-vis de la structure
- Recueillir le consentement de la personne accompagnée au partage d'informations
  - Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatisé destiné à améliorer la prise en charge de la personne accompagnée et favoriser l'organisation des interventions
- Rendre accessible à la personne accompagnée, les informations contenues dans son dossier, sous réserve qu'elle ait adressée une demande écrite.
-

De même, le SAD met en place les dispositions permettant l'exercice des droits de la personne accompagnée : accessibilité, rectification, opposition des données dans le cadre des articles 12 à 21 du Règlement Général à la Protection des Données

- Tout mettre e œuvre pour lutter contre la maltraitante
- Affirmer ses principes éthiques et ses valeurs : respecter les droits fondamentaux, les biens, l'espace de vie privée, l'intimité, l'intégrité, la dignité, la culture et le choix de vie de la personne accompagnée, ses habitudes de vie, ses opinions politiques, ses convictions religieuses,
- Respecter les règles déontologiques, les règles liées au secret professionnel et au secret médical pour les professionnels qui y sont soumis (article L.1110-4 du Code de la Santé Publique) et de façon générale assurer la confidentialité des informations données (*informations personnelles, sociales, médicales et de vie privée contenues dans le dossier*…).

  Dans l'intérêt de la personne accompagnée, les intervenants du SAD peuvent être amenés à échanger avec d'autres professionnels intervenants au domicile de cette dernière (auxiliaire de vie sociale, infirmière, kinésithérapeute, etc…), notamment lors de réunions de concertation pluriprofessionnelles.
- S'assurer du consentement libre et éclairé de la personne accompagnée vis-à-vis des services proposés et de ses engagements vis-à-vis de la structure,
- Promouvoir de la participation du bénéficiaire au service et la réponse aux demandes et réclamations conformément aux modalités précisées par le livret d'accueil,
- Prendre en compte tous les faits de violence ou de faits de maltraitance conformément aux modalités précisées par le livret d'accueil,
- Mettre en œuvre des actions liées au repérage des fragilités, au lien social avec l'extérieur, d'éducation et de prévention auprès de la personne accompagnée et de son entourage,
- Prendre en compte les souhaits des personnes accompagnées quant aux horaires d'interventions sous condition de disponibilité des intervenants et des plannings de la structure,
- Respecter les termes du Projet d'Accompagnement Personnalisé et/ou du Projet de Soins Individualisé,
- Proposer du personnel formé, qualifié en fonction des besoins et des attentes de la personne accompagnée : dans le cadre d'une qualité de prestations, le personnel est qualifié (Auxiliaires de Vie Sociale, Aides-Soignantes) bénéficiant d'une coordination et d'une formation continue,
- Elaborer un Projet d'Accompagnement Personnalisé et/ou du Projet de Soins Individualisé coconstruit avec la personne accompagnée (son entourage le cas échéant) et favoriser son auto-détermination,
- Organiser les interventions en accord avec la personne accompagnée, en fonction des disponibilités des intervenants et des décisions de la ou des Coordinatrice(s) volet AIDE et/ou volet SOINS,
- S'assurer de la bonne mise en place et du suivi quotidien des interventions

  Pour ce faire, il s'assurera que les consignes suivantes données à ses salariés sont respectées :

Les intervenantes devront :

- Se présenter au domicile de la personne accompagnée dans une tenue correcte une tenue de travail adaptée à l'exercice de leurs activités :

  NB : Par mesure de sécurité, une tenue réglementaire est attribuée aux intervenants. La personne accompagnée et/ou son entourage ne peut pas demander d'y ajouter autre chose (surchaussure notamment),
- Ne pas fumer pendant le temps de travail au domicile ou pendant les déplacements ou promenade en compagnie de la personne aidée
- Garder une attitude et un langage respectueux vis-à-vis de la personne accompagnée et de ses proches : les familiarités et le tutoiement sont à éviter, sauf demande exprimée par la personne accompagnée,

SAD partie « Aide et Soins »

- Faire preuve de conscience professionnelle
- Ne pas recevoir durant son service de visite ou de communication téléphonique d'ordre privé, sauf cas d'urgence
- ne pas faire entrer au domicile de la personne accompagnée, des personnes de connaissance ou de sa famille
- Ne pas intervenir en l'absence de la personne accompagnée - sauf accord express du Responsable du SAD et en présence d'une personne référente,
- Ne pas recevoir de gratification, don, legs, et ne pas être en possession d'une procuration, des coordonnées bancaires et carte bancaire de la personne accompagnée :

GESTION DE l'ARGENT :

SAD partie « AIDE »

- **Si l'auxiliaire de vie doit manipuler de l'argent (chèque libellé à l'intention d'un tiers, ou espèces), elle doit le consigner sur un cahier de caisse fourni par le SAD AIDE, sur lequel apparait :**
  - **la date,**
  - **le montant remis,**
  - **le nom et la signature de l'intervenant,**
  - **le mode de paiement,**
  - **le ticket de caisse correspondant et la monnaie rendue,**

L'ordre du chèque doit également être renseigné avant l'utilisation par l'intervenant.

- Ne pas se substituer à la famille, ni au personnel spécialisé
- Effectuer sa mission dans le respect de la personne accompagnée et de ses habitudes de vie, être à l'écoute et répondre à ses besoins dans la limite du fonctionnement du service
- Transmettre toutes les informations utiles servant à une bonne coordination entre les intervenants pour une qualité du maintien à domicile
- Faire remonter rapidement à la Coordinatrice volet AIDE et/ ou volet SOIN et/ou aux Responsables de Service volet AIDE et/ou volet SOIN, toute information qui semble de nature à affecter la prise en charge

Fait le Signature de la personne accompagnée

En deux exemplaires, dont l'un
est remis à la personne accompagnée
L'autre est conservé au SAD Vanne-et-Othe
Dans le dossier du bénéficiaire.

ANNEXE 1

Nom :

Prénom :

Volet soins : coller étiquette Personne Accompagnée

LETTRE DE CONSENTEMENT

Vous êtes pris en charge par le **Service Autonomie à Domicile Vanne-et-Othe** :

Notre structure utilise deux logiciels informatiques assurant le suivi de votre dossier :

- l'un dans le cadre de l'aide à domicile,
- l'autre dans le cadre de la prise en soins.
-

Ces logiciels contiennent des informations à administratif, social, médical – paramédical (pour le volet soins).

Ces données informatiques sont recueillies conformément aux règles définies par la Commission Nationale Informatique et Liberté (CNIL) qui garantissent la confidentialité des informations, l'anonymat et le strict respect du secret médical.

Vous bénéficiez d'un droit de rectification de ces données.

Selon la loi du mars 2002, relative aux droits du patient, vous disposez d'un droit d'accès direct aux informations contenues dans votre dossier médial.

Je soussigné(e) _____
déclare avoir été avisé(e) des informations ci-dessus.

Fait à _____ Le _____/_____/_____

Signature de la personne accompagnée ou du représentant légal : _____

ANNEXE 2

Nom :

Prénom :

Volet soins : coller étiquette Personne Accompagnée

ACCORD DE LA PERSONNE ACCOMPAGNEE

ATTESTATION SUR L'HONNEUR

Je soussigné(e) _____ :

1. Accepte la prise en charge dans le **Service Autonomie à Domicile Vanne-et-Othe**, et déclare avoir pris connaissance et être en accord avec le règlement de fonctionnement du service.

2. choisis pour médecin traitant : _____

3. choisis pour infirmier libéral : _____

4. choisis pour prestataire autre : _____

Fait à _____ Le _____/_____/_____

Signature de la personne accompagnée ou du représentant légal : _____

ANNEXE 3

CIRCUIT DU MEDICAMENT



SAD partie « AIDE »

Actes autorisés :

- de mettre à disposition le pilulier si et uniquement si, il est préparé par l'infirmier(ière) libéral(e) de la personne accompagnée,
  Toutes les nouvelles consignes doivent être écrites, soit par l'infirmier(ière) libéral(e) de la personne accompagnée, soit par le médecin traitant et remis au SAD Vanne-et-Othe AIDE,
- d'utiliser des pommades non médicamenteuses (hors soins/plaies).

Actes non autorisés :

- la distribution des médicaments,
- couper les ongles de pied ou de main,
- réaliser des pansements de plaies,
- appliquer une pommade médicamenteuses,
- mettre des gouttes dans les yeux s'il s'agit d'un traitement médicamenteux,
- changer ou vider une poche urinaire si présence d'une sonde,
- effectuer la toilette lorsqu'il y a des soins (présence d'escarres ou d'ulcères, sonde urinaire…),
- mettre les bandes / bas de contentions,
- administrer un traitement. A **noter que lors de la visite d'évaluation, il sera précisé et noté dans le dossier si la personne accompagnée prend un traitement vital et selon quelles modalités. Ainsi, dans le cas d'une d'extrême urgence, si la personne accompagnée est toujours consciente et en mesure donner son consentement éclairé, l'intervenant pourra lui apporter son aide** (exemple : ventoline si crise d'asthme très sévère, choc allergique kit anahelp…).



SAD partie « SOINS »

Concernant le risque médicamenteux, le SAD volet SOINS ne définit pas de stratégie relative aux risques médicamenteux dans la mesure où les soins et la dispensation médicamenteuse sont assurés par les infirmières libérales.

Prescription : il s'agit d'un acte médical

La prescription est assurée par un médecin (médecin traitant habituel ou hospitalier ou spécialiste) qui devient, à ce titre, l'interlocuteur de recours des différents intervenants.

Dispensation : il s'agit d'un acte pharmaceutique

La dispensation est assurée par le pharmacien d'officine qui :

- explique la posologie, la bonne utilisation et les effets indésirables des médicaments,
- met à disposition des personnes des informations et les conseils nécessaires au bon usage du médicament (conditions de préparation, conservation, etc.),
- prépare éventuellement les doses à administrer (PDA),
- organise le bilan partagé de médication,
- adapte la dispensation aux besoins thérapeutiques de la personne accompagnée,
- informe le médecin traitant de tout problème relatif à la prescription.

La HAS a défini la conciliation médicamenteuse comme « *un processus formalisé qui prend en compte, lors d'une nouvelle prescription, tous les médicaments pris et à prendre par la personne accompagnée. Elle associe la personne accompagnée et repose sur le partage d'informations comme sur une coordination*

pluriprofessionnelle. Elle prévient ou corrige les erreurs médicamenteuses. Elle favorise la transmission d'informations complètes et exactes sur les médicaments de la personne accompagnée, entre professionnels de santé aux points de transition que sont l'admission, la sortie et les transferts ».

➔ En ville, avec l'accord de la personne, la conciliation médicamenteuse implique le pharmacien d'officine, en lien avec le médecin traitant. Cette démarche est particulièrement utile pour les personnes polymédiquées ou polypathologiques qui sont suivies par plusieurs médecins ou encore pour des personnes sortant d'hospitalisation.

➔ La conciliation médicamenteuse consiste en un recueil d'informations qui prend en compte l'étude de toutes les ordonnances de la personne ainsi que l'automédication. Cela permet de réaliser un bilan médicamenteux. Ce dernier peut être complété par une analyse pharmaceutique qui peut être suivie d'un échange médico-pharmaceutique et d'un éventuel ajustement voire une modification ou pas du traitement. En cas de changement, la personne est informée de son nouveau traitement.

Administration : de la préparation à l'enregistrement du traitement voire de la surveillance thérapeutique

L'administration est assurée soit par la personne accompagnée elle-même, soit par l'infirmier(ière) libéral(e) sur prescription du médecin traitant.
De ce fait, la prescription médicale spécifie que l'acte prescrit nécessite l'intervention d'auxiliaires médicaux, alors il ne s'agit pas d'un acte de la vie courante.
L'administration est assurée par l'infirmier(ière) (articles R.4311-1 à -15 et article D. 4311-15-1 du CSP), ce(tte) dernier(ière) :

- récupère toutes les données relatives au traitement (ordonnances, protocoles de soins, caractéristiques des produits et fiches de la personne accompagnée, etc.) et s'assure de la mise à jour des ordonnances,
- s'assure de la disponibilité des médicaments au domicile de la personne,
- prépare les doses à administrer en ayant recours à un pilulier,
- assure la traçabilité de l'administration et met à jour les supports de coordination (cahier de liaison),
- contacte le médecin en cas de dégradation de l'état de santé de la personne accompagnée ou en cas d'incompréhension de la prescription.
- participe à la compréhension du traitement par la personne accompagnée ou son entourage.
-

Aménagement possible de l'administration par l'Infirmier(ière) libéral(e)

1. L'infirmier(ière) libéral(e) prépare le pilulier sous sa responsabilité. Elle peut définir en lien avec la Coordinatrice du SAD volet AIDE, que les auxiliaires de vie sociale veillent à sa mise à disposition auprès de la personne accompagnée.

2. Selon les dispositions de l'article R.4311-4 du CSP*, sous la responsabilité de l'infirmier, une collaboration peut aussi être mise en place avec l'aide-soignant du SAD volet SOINS.

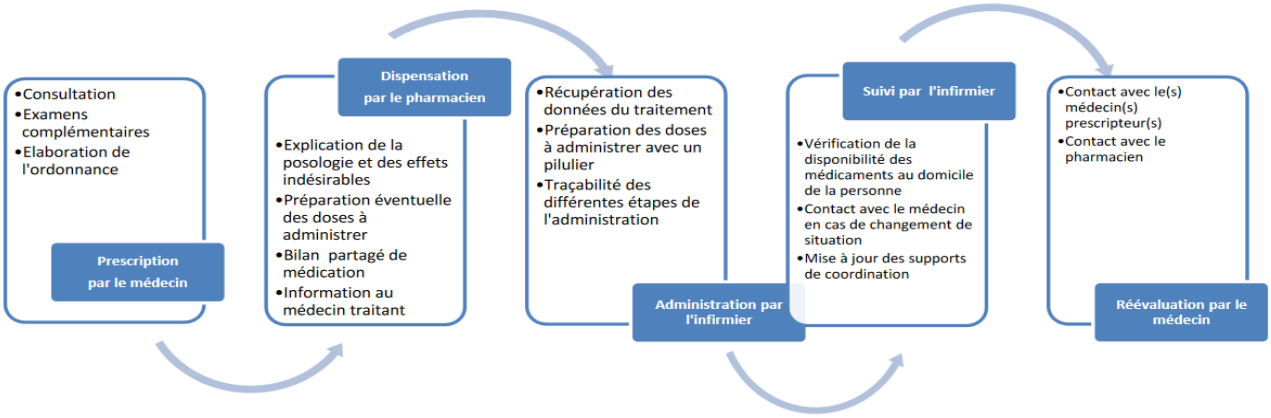
Dans ce cas précis, l'aide-soignant :

- s'assure que la personne a bien pris son traitement ;
- peut s'assurer de la traçabilité de l'administration du médicament ;
- surveille l'apparition d'éventuels effets indésirables et remonte les informations.

Dès lors, les aides-soignantes du SAD volet SOINS assurent une mission de repérage et d'alerte sans mettre en danger la relation de confiance avec les personnes accompagnées, en jouant un rôle de vigilance et d'alerte notamment auprès du médecin traitant (observations faites sur l'état de confusion de la personne accompagnée, constat répété de boite de médicaments qui s'amoncellent ou de piluliers qui restent plein…).
Une sensibilisation aux évènements indésirables et aux procédures de signalements est mise en place.
En particulier, une sensibilisation aux événements indésirables associés aux soins et aux événements indésirables graves associés aux soins.

** Selon les dispositions de l'article R.4311-4 du Code de Santé Publique « lorsque les actes accomplis et les soins dispensés relevant de son rôle propre sont dispensés dans un établissement ou un service à domicile à caractère sanitaire, social ou médico-social, l'infirmier ou l'infirmière peut, sous sa*

responsabilité, les assurer avec la collaboration d'aides-soignants, d'auxiliaires de puériculture ou d'aides médico-psychologiques qu'il encadre et dans les limites de la qualification reconnue à ces derniers du fait de leur formation. Cette collaboration peut s'inscrire dans le cadre des protocoles de soins infirmiers mentionnés à l'article R. 4311-3 ».



Dans tous les cas, si un constat de « non- prises » ou refus de médicaments est fait, il est noté sur le cahier de liaison et dans les transmissions du dossier de la personne. L'IDE libéral(e) et médecin traitant seront prévenus.

ANNEXE4

LE MEDIATEUR DE LA CONSOMMATION

Les services à domicile pour les personnes âgées proposent le recours à un médiateur de la consommation aux bénéficiaires de leurs prestations. Ceux-ci peuvent solliciter gratuitement le médiateur de la consommation pour une résolution amiable d'un litige qui les oppose à l'établissement ou au service.

1.1. Qu'est-ce que la médiation de la consommation ?

Tout consommateur a le droit de faire appel gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige l'opposant à un professionnel. De leur côté, les professionnels ont l'obligation de mettre à disposition un service de médiation de la consommation et d'en informer leurs clients.
En tant que prestataires de services, les établissements (EHPAD, résidences autonomie, quel que soit leur statut) et les services à domicile pour les personnes âgées sont concernés par la médiation de la consommation. Ils doivent avoir désigné un médiateur de la consommation qui peut être sollicité gratuitement par leurs résidents ou leurs usagers.

Les SSIAD (services de soins infirmiers à domicile) ne sont pas concernés par la médiation de la consommation car ils dispensent des soins.

2.1. Quels sont les litiges concernés par la médiation de la consommation ?

Pour pouvoir être traité par le médiateur de la consommation, le litige doit porter sur l'exécution du contrat de fourniture de services :

- contrat conclu avec le service d'aide à domicile.
  Par exemple, vous pouvez saisir le médiateur de la consommation si vous considérez qu'une prestation de service prévue dans le contrat n'a pas été réalisée ou l'a été partiellement.
  Les questions médicales ou les questions relatives aux soins sont exclues du champ de compétence du médiateur de la consommation.

3.1. A quel moment saisir le médiateur de la consommation ?

Vous pouvez saisir le médiateur qu'à la condition d'avoir préalablement fait une réclamation par écrit (courrier ou courriel) auprès de la structure concernée pour tenter de résoudre le litige. Si cette démarche n'est pas effectuée, la demande de médiation sera irrecevable.
Vous devez saisir le médiateur dans un délai maximum d'un an suivant l'envoi de votre réclamation écrite.

4.1. Comment saisir le médiateur de la consommation ?

Les coordonnées du médiateur doivent figurent dans le livret d'accueil page
La saisie peut se faire directement en ligne sur son site internet ou par courrier postal simple.

Tout médiateur de la consommation a l'obligation d'avoir un site internet. Ce site doit permettre au consommateur de déposer sa demande de médiation en ligne. Aucun médiateur de la consommation ne peut être référencé par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation s'il n'a pas de site internet.

Lors de votre saisine, il est impératif de transmettre au médiateur les photocopies de vos démarches effectuées directement auprès de la structure. Transmettez également au médiateur tous les documents nécessaires à l'analyse et à la compréhension du litige.

5.1. La médiation est-elle gratuite ?

Le service de médiation est gratuit pour le consommateur. Si, lors du processus de médiation, vous souhaitez vous faire assister d'un avocat ou demander l'avis d'un expert, les frais seront à votre charge.

Vous pouvez également solliciter l'appui d'une association de consommateurs. En ce cas, une adhésion peut vous être demandée. Vous pouvez trouver les coordonnées des associations de consommateurs près de chez vous sur le site de l'INC (institut national de la consommation).

6.1. Quel est le délai de résolution d'un litige ?

Dès que le médiateur considère votre demande comme recevable, il vous notifie sa saisine ainsi qu'à l'établissement ou au service. L'issue de la médiation intervient alors, au plus tard, dans un délai de 90 jours à compter de la date de la notification. Le médiateur peut prolonger ce délai, à tout moment, en cas de litiges complexes mais il doit vous en informer et en informer également l'établissement ou le service.

7.1. Devez-vous accepter la solution proposée par le médiateur de la consommation ?

Vous êtes libre de refuser la solution proposée par le médiateur pour régler le litige. De la même façon, l'établissement ou le service peuvent refuser la solution proposée même si, dans la pratique, cela est très rare.
Si vous refusez la solution proposée et que vous pensez qu'il faut l'intervention d'un juge, vous avez la possibilité d'entreprendre une action en justice.