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

LIVRET D'ACCUEIL



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

SOMMAIRE

PRESENTATION DU SERVICE AUTONOMIE « AIDE ET SOINS » 4
PRESTATIONS D'AIDE, D'ACCOMPAGNEMENT ET DE SOINS PROPOSES 5
TERRITOIRE D'INTERVENTION DU SERVICE AUTONOMIE AIDE ET SOINS 11
MODALITES D'ACCUEIL ET DE PRISE EN CHARGE 12
HORAIRES / MODALITES DE REMPLACEMENT 13
BONNES CONDITIONS D'INTERVENTION 15
INTERRUPTION DE PRISE EN CHARGE 18
FIN DE PRISE EN CHARGE 19
DROITS ET OBLIGATIONS DE LA PERSONNE ACCOMPAGNEE 20
DEONTOLOGIE, DROITS ET OBLIGATIONS DU SAD 21
DENONCIATION – RESILIATION DU CONTRAT 25
ACCES AU DOSSIER 27
PLAINTES ET RECLAMATIONS 27
NUMEROS D'URGENCE 28
ANNEXE 1 – CHARTES ET DROITS 29
ANNEXE 2 – MODELES DE DOCUMENTS 35
ANNEXE 3 – RENSEIGNEMENTS DIVERS 44

Vous avez fait appel au Service Autonomie à Domicile Aide et Soins (SAD) Vanne et Othe pour votre maintien à domicile ou pour l'un de vos proches.

Nous vous souhaitons la bienvenue.

Nous nous engageons à dispenser un accompagnement de qualité tout au long de votre prise en charge.

Ce livret d'accueil est conçu pour vous donner des informations sur :

- **Les modalités de prise en charge et plus si nécessaire**
- **Les missions du SAD Aide et du SAD soins**
- **Le Fonctionnement du SAD Aide et Soins**

PRESENTATION DU SERVICE AUTONOMIE « AIDE ET SOINS »

Le SAD « aide et soins » correspond à la réunion du SSIAD ADMR de Cerisiers – Villeneuve l'Archevêque et du SAD UNA de Cerisiers – Villeneuve l'Archevêque, au sein d'un même fonctionnement.

Ce regroupement permet d'améliorer la coordination auprès de la personne accompagnée dans le cadre d'un parcours optimisé.

Notre volonté est de vous apporter une prise en charge plus rapide et plus efficiente, dans un souci constant de proximité.

Coordonnées

Pour toutes demandes générales liées à votre maintien à domicile, le SAD vous propose un NUMERO UNIQUE :

03 73 74 86 58

Pour toutes demandes spécifiques à votre prise en charge (Aide, Soins), vous pouvez contacter :

UNA DE CERISIERS – VILLENEUVE L'ARCHEVÊQUE
73 rue du Général de Gaulle
89320 CERISIERS
Tél : 03.86.96 40 08

SSIAD ADMR DE CERISIERS VILLENEUVE L'ARCHEVÊQUE
2 Place de la Liberté
89190 VILLENEUVE L'ARCHEVÊQUE
Tél : 03 86 86 77 10

Un répondeur enregistre les demandes 24h/24

contact@una-cerisiers.fr
Responsable de secteur
Madame Laétitia PRINCE

dfaria@fede89.admr.org
Infirmière Coordinatrice
Madame Dany FARIA

ACCUEIL DU PUBLIC
Ouverture accueil :
mardi matin de 9h à 12h
73 rue du Général de Gaulle
à Cerisiers

Ouverture accueil :
vendredi matin de 9h à 12h
2 place de la liberté
à Villeneuve l'Archevêque

PRESTATIONS D'AIDE, D'ACCOMPAGNEMENT ET DE SOINS PROPOSES

SAD AIDE ET ACCOMPAGNEMENT

➔ APPORTER une aide matérielle pour les tâches essentielles :

Soins d'hygiène non médicalisés et ordinaires (transferts, habillage/déshabillage, préparation et/ou confection de repas, ménage…) de la vie quotidienne, courses, démarches simples et courantes que la personne ne peut accomplir seule.

➔FAVORISER le maintien à domicile :

L'intervention de l'aide à domicile doit être vécue comme une présence, une écoute à la maison, un réconfort qui doivent aboutir à une stimulation physique ou intellectuelle de l'usager et au maintien des acquis.

Ces prestations s'inscrivent dans un projet de vie individualisé d'aide et d'accompagnement élaboré à partir d'une évaluation globale des besoins de la personne. Elles visent à préserver et/ou restaurer l'autonomie des personnes âgées, pour des bénéficiaires qui ont fait le choix de rester à domicile.

Les intervenants :

Aides à domicile

▪ Profil du public accueilli :

- Personnes âgées de plus de 60 ans ayant des difficultés pour accomplir certains gestes de la vie quotidienne (classées GIR 1 à 4),
- Personnes de plus de 60 ans (classées GIR 5 ou 6) ayant des difficultés pour accomplir certaines tâches ménagères,
- Personnes en situation de handicap.

▪ Modalités de prise en charge :

La prise en charge des interventions peut se faire par l'intermédiaire :

- Du Conseil Départemental de l'YONNE au titre de l'A.P. A (Allocation Personnalisée d'Autonomie) et la P.C.H. (Prestation de Compensation du Handicap),
- Les caisses de retraite et mutuelle le cas échéant,
- À titre individuel en auto-financement.

Une participation financière sera calculée en fonction des ressources de la personne accompagnée.

▪ Lieu d'intervention :

- Le service intervient au domicile ou au substitut du domicile de la personne accompagnée.

SAD AIDE ET ACCOMPAGNEMENT

▪ Rôle de la Coordinatrice du SAD partie « Aide » :

Les fonctions comprennent :

- Les visites à domicile conjointement de l'infirmière Coordinatrice du SSIAD ADMR et de la responsable de secteur du SAAD UNA, permettant l'évaluation des besoins de soins des personnes accompagnées et la rencontre avec l'entourage, afin d'élaborer et de mettre en œuvre le projet d'accompagnement personnalisé,
- La planification, l'organisation et la coordination des interventions auprès des bénéficiaires avec les partenaires (mise en place, actualisation et gestion des plans d'aide / élaboration des plannings des tournées…),
- L'administration et la gestion du service,
- L'organisation, suivi et contrôle de la télégestion,
- L'encadrement de l'équipe des Aides à domicile,
- La rencontre avec les bénéficiaires et leurs familles.

Prestations du SAD AIDE : Liste non exhaustive

HYGIENE :

- Aide partielle à la toilette (haut et bas du corps)
- Changes
- Habillage/déshabillage (aide partielle, aide totale)
- Réfection du lit
- Lever/Coucher (lève malade, verticalisateur)
- Aide aux transferts, mise au fauteuil
- Aide à la marche

MENAGE :

- Nettoyage sols – aspiration
- Dépoussiérage meubles
- Entretiens des meubles
- Nettoyage des sanitaires
- Vaisselle et rangement
- Nettoyage des vitres

COURSES :

- Faire les courses

DIVERS :

- Sortir les poubelles
- Ouverture / Fermeture volets

REPAS :

- Réchauffage de repas à domicile
- Préparation des repas
- Aide à la prise des repas

ENTRETIEN DU LINGE :

- Lessive / étendre
- Repassage

ACCOMPAGNEMENT :

- Être à l'écoute
- Communiquer
- Participer aux activités
- Promenade
- Lecture
- Soutien des proches aidants

SOINS TECHNIQUES :

- Distribution des médicaments dans pilulier préparé par l'infirmière

PRESTATIONS D'AIDE, D'ACCOMPAGNEMENT ET DE SOINS PROPOSES

SAD partie « Soins »

- **PREVENIR OU RETARDER** la dégradation progressive de l'état de santé
- **EVITER ou RETARDER** l'hospitalisation lors de la phase aigüe d'une affection pouvant être traitée au domicile,
- **FACILITER** le retour à domicile à la suite d'une hospitalisation,
- **ACCOMPAGNER** les personnes dans le soin
- **ASSURER** les soins d'hygiène
- **PREVENIR** ou **RETARDER** l'aggravation de l'état de santé,
- **CONTRIBUER** au soutien et à la rééducation de l'autonomie des personnes,
- **SOUTENIR** les proches aidants,

Ces prestations s'inscrivent dans un projet de vie individualisé d'aide et d'accompagnement élaboré à partir d'une évaluation globale des besoins de la personne. Elles visent à préserver et/ou restaurer l'autonomie des personnes âgées, pour des bénéficiaires qui ont fait le choix de rester à domicile.

Les soins délivrés par le SSIAD sont réalisés par des équipes pluridisciplinaires qualifiées, diplômées et sous la responsabilité d'une Infirmière Coordinatrice (IDEC) et du Cadre de Santé.

Les intervenants :

Une infirmière coordinatrice

Une infirmière

Des Aides-soignantes

En lien si nécessaire avec les Infirmier(ères) libéraux(ales) conventionné(e)s avec le service

Acteurs de la prise en charge

Votre médecin traitant qui assure la responsabilité du traitement dont il établit le protocole en lien avec l'Infirmière Coordinatrice.

L'Infirmière Coordinatrice qui est votre interlocutrice privilégiée. Elle assure l'accueil du bénéficiaire et de son entourage. Elle évalue la demande de prise en charge au domicile, constitue le dossier administratif, élabore le contrat individuel de prise en charge et le plan de soins.

Les aides-soignantes qui réalisent, sous délégation et responsabilité de l'Infirmière Coordinatrice, les soins d'hygiène et de confort, de prévention, d'éducation et d'accompagnement selon les compétences reconnues par leur diplôme.

SAD partie « Soins »

L'infirmier(ère) libéral(e) de votre choix qui vient effectuer les actes infirmiers prescrits par votre médecin traitant (pansements, injections, perfusions, etc.).
Le règlement de ces actes est pris en charge par le SAD Soins. A chaque fin de mois, l'Infirmier libéral doit adresser ses feuilles d'honoraires au SAD Soins pour règlement. **Le bénéficiaire ne devra pas remettre sa carte vitale aux infirmiers libéraux.**
L'infirmier(ère) libéral(e) fixe ses horaires de passage directement avec la personne bénéficiaire.

Ces dispositions sont imposées par la réglementation et ne peuvent en aucun cas être transgressées.

La personne accompagnée peut, à ses frais, faire appel ou recevoir des prestations de services d'aides à la personne (portage repas, téléassistance …) et d'autres professionnels libéraux non pris en charge par le SAD (kinésithérapeutes, ergothérapeutes …).

▪ Profil du public accueilli :

- Personnes âgées de plus de 60 ans (35 places)
- Personnes adultes en situation de handicap de moins de 60 ans et/ou atteintes de pathologies chroniques invalidantes (2 places).

Sur la base des recommandations de l'ARS, ne seront pas admis :

- Les personnes accompagnées autonomes (GIR 5 et plus) ne nécessitant que des soins techniques,
- Les personnes accompagnées dont les critères de prise en charge relèvent de l'hospitalisation à domicile ou des soins palliatifs selon les critères définis réglementairement,
- Les personnes accompagnées ne demeurant pas dans le secteur géographique d'activité de la structure.

▪ Modalités de prise en charge :

Nos interventions débutent par une visite d'évaluation de l'autonomie de la personne et le recensement des besoins, afin de donner un accord sur la prise en charge.

Le SAD Soins intervient **uniquement sur prescription médicale** et **selon les places disponibles**, la personne accompagnée est susceptible d'être inscrite sur liste d'attente.

La durée de la prise en charge est définie par la prescription médicale qui ne peut excéder :

- **1 mois pour la prescription initiale**, avec évaluation de l'IDEC pour le renouvellement ou non de la prise en charge.
- **3 mois** ensuite pour les renouvellements, avec ajustement selon l'évaluation de l'IDEC.
  (Code de l'Action Sociale et des Familles, Art. D312-5)

Le **forfait soins est intégralement pris en charge à 100 %** par toutes les caisses d'assurance maladie **et sans avance de frais** et couvre les soins dispensés par les Infirmiers(ères) libéraux(ales) (après accord du service) et les aides-soignantes.

Le forfait ne comprend pas l'équipement et le matériel nécessaire aux soins.

SAD partie « Soins »

Le **SAD SOINS assure, sur prescription médicale** aux personnes âgées malades et/ou dépendantes et aux personnes handicapées :

- Les soins infirmiers (via les infirmières libérales) et d'hygiène générale,
- Les concours nécessaires à l'accomplissement des actes essentiels de la vie.

Au moment de l'admission, les personnes accompagnées doivent fournir les éléments suivants :

- Une photocopie de l'attestation d'immatriculation à la Sécurité Sociale,
- La prescription médicale du médecin traitant, les ordonnances de traitements et autres prescriptions.

Lors de la visite d'évaluation, si une prise en charge est envisagée, il vous sera remis :

- Le Document Individuel de Prise en Charge (DIPEC) aide et soins, définissant les conditions de notre intervention. Il sera à signer en double exemplaire,
- Le règlement de fonctionnement du service à signer,
- Les documents en annexes.

▪ Lieu d'intervention :

- Le service intervient au domicile ou au substitut du domicile de la personne accompagnée.

▪ Rôle de l'Infirmière Coordinatrice du SAD partie « Soins » :

Les fonctions comprennent :

- Les visites à domicile conjointement avec la coordinatrice SAAD UNA, permettant l'évaluation des besoins de soins des personnes accompagnées et la rencontre avec l'entourage, afin d'élaborer et de mettre en œuvre le projet d'accompagnement personnalisé et le projet individualisé de soins,
- La coordination de l'ensemble des professionnels dont les intervenants libéraux,
- Les activités d'administration et de gestion du SAD Soins,
- La participation à la coordination du service avec les établissements et services sociaux et médico-sociaux, les établissements de santé et les professionnels de santé libéraux concernés.

SAD partie « Soins »

- **Prestations du SAD SOINS** :

  Liste non exhaustive

HYGIENE ET CONFORT :

Soins d'hygiène et d'accompagnement, toilette, habillage, déshabillage,

Préventions d'escarre,

Transferts et mobilisations selon l'évaluation,

Surveillance générale de l'état de santé,

Soins relationnels, accompagnement, soutien, écoute,

Prévention et la sensibilisation des usagers pour leur maintien en santé ainsi que des conseils pour l'aménagement de leur environnement,
Application de produits non-médicamenteux.

SOINS TECHNIQUES

Distribution des médicaments dans pilulier préparé par les infirmières libérales.

ELIMINATION :

Chaise percée

Change complet

Mise aux toilettes

Pose étui pénien / change de poche urine

Elimination urines

Elimination selles

ALIMENTATION / HYDRATATION :

Surveillance alimentaire

Surveillance hydrique

TERRITOIRE D'INTERVENTION DU SERVICE AUTONOMIE AIDE ET SOINS

Le Service Autonomie Vanne et Othe intervient sur l'ensemble des communes de la Communauté de Communes CCVPO

Arces-Dilo,	Bagneaux,	Boeurs-en Othe,
Cérilly,	Cerisiers,	Les Clérimois,
Coulours,	Courgenay,	Flacy,
Foissy-sur-Vanne,	Fournaudin,	Lailly,
Les Sièges,	Molinons,	Pont-sur-Vanne,
La Postolle,	Saint Maurice aux Riches Hommes,	Vaudeurs,
Vaumort,	Villeneuve l'Archevêque,	Villechétive,

Les Vallées-de-la-Vanne (Chigy, Theil-sur-Vanne et Vareilles)

Ainsi que la commune de Villiers-Louis dans la Communauté d'agglomération de Sens.



MODALITES D'ACCUEIL ET DE PRISE EN CHARGE



SAD partie « Aide et Soins »

- **Admission et ses conditions** :

La demande de prise en charge peut être faite par la personne accompagnée elle-même, la famille, le médecin, un centre hospitalier, le Dispositif d'Appui à la Coordination (DAC 89), un service social…

- Les conditions :
  - Résider dans le secteur d'intervention,
  - Avoir une prescription médicale pour la prise en charge relevant de la compétence du SAD soins,
  - Avoir une couverture sociale pour la prise en charge des frais,
  - Être âgé de 60 ans,
  - Pour les moins de 60 ans : être en situation de handicap et/ou atteint d'une pathologie chronique,
  - Avoir pris connaissance du règlement de fonctionnement et s'engager à le respecter (attestation sur l'honneur à retourner signée).

Pour le SAD Soins, il vous sera demandé également :

- D'être assisté de membre de la famille et/ou voisinage **(Référent Familial de Proximité RFP)** et Services d'Accompagnement à Domicile (auxiliaire de vie, aide à domicile…)
- D'avoir déclaré un Référent Familial (RFP)et sa **personne de confiance**.

Lors de la visite d'évaluation, la présence d'un proche ou d'un membre de la famille (personne référente) est souhaitée.

A l'issue de l'évaluation, l'IDEC Coordinatrice SAD Soins et La Coordinatrice SAD Aide sont habilitées à prononcer l'admission dans le service.

Un Projet d'Accompagnement Personnalisé ainsi qu'un Projet Individualisé de Soins le cas échéant, adaptés seront proposés.

Durant la prise en charge, la personne accompagnée (ou son représentant) s'engage en outre à respecter le règlement de fonctionnement en vigueur dans le service.

Concernant le SAD Soins, les admissions se font en fonction des places disponibles. Une liste d'attente est créée dès l'atteinte du nombre total autorisé de prises en charge.

Concernant le SAD Aide, les admissions se font en fonction des contraintes du service en ressources humaines disponibles.

HORAIRES / MODALITES DE REMPLACEMENT

SAD partie « Aide et Soins »

▪ Horaires d'intervention / Remplacement :

➢ **SAD partie « AIDE »**

L'heure d'intervention sera déterminée en accord avec la personne accompagnée et en fonction de l'état de santé, du traitement, des souhaits de la personne accompagnée, des horaires des autres intervenants, du secteur géographique en tenant compte des impératifs du service

Les horaires mis en place au début de la prise en charge peuvent subir des modifications au fil du temps dans la mesure où l'organisation du service l'impose.

➢ **Périodes d'intervention (aide) :**

- **de 7h30 à 19h30,**
- **7 jours /7 y compris les Dimanches et Jours Fériés.**

▪ Selon les besoins, l'Aide à domicile peut être amenée à passer plusieurs fois par jour.

➢ **Conditions Générales de remplacement des intervenants en cas d'absence**

En cas d'absence de l'Aide à domicile prévue, le service mettra toute en œuvre pour vous trouver une remplaçante, dans les meilleurs délais et dans la mesure du possible.

▪ Horaires d'intervention / Remplacement :

➢ **SAD SOINS**

➢ **Périodes d'intervention (soins) :**

- **Les soins sont assurés de 7h30 à 19h30,**
- **7 jours /7 y compris les Dimanches et Jours Fériés.**

▪ Suivant l'état de santé de la personne accompagnée et les possibilités du service, le passage de l'aide-soignante a lieu une à trois fois par jour :

- Le matin entre 7h30 et 13h00,
- Le soir de 16h30 à 19h30.

Conditions Générales de remplacement des intervenants en cas d'absence

1) Soins assurés la semaine :

Suivant la charge de travail et l'état de santé de la personne accompagnée, les aides-soignantes du SAD Soins n'assurent pas de toilettes complètes tous les jours. Elles assurent les soins selon des protocoles personnalisés et revus régulièrement par l'Infirmière Coordinatrice.

En cas d'absence d'une aide-soignante, le SAD Soins s'engage dans la mesure du possible à ne pas interrompre la prise en charge.
Toutefois, certains passages peuvent être annulés de manière exceptionnelle.

2) Soins assurés le week-end :

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




DISPOSITIONS COMMUNESAD SOINS et SAD AIDE :

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 et/ou présence familiale ou du planning de l'Aide à domicile.

Le SAD étant composé d'une équipe organisée par roulements, la personne soignée ou sa famille **ne pourra choisir le personnel**.

Le nombre, la fréquence et la durée des interventions du SAD sont établies par les Coordinatrices Aide et Soins en fonction de la prise en charge et des soins mais aussi des souhaits de la personne accompagnée et de son autonomie (GIR via recommandation ARS).

Les horaires définis ne sont que des indications

En fonction des tournées, des entrées et sorties des personnes accompagnées, ou encore de l'état de santé desdites personnes accompagnées qui vous précèdent, ces horaires peuvent varier.

Tout changement d'horaire important sera dans la mesure du possible signalé à l'avance (sauf cas de force majeure).

De même, l'intervenant est susceptible de changer en fonction des nécessités du service.

Nous vous remercions de votre compréhension.

BONNES CONDITIONS D'INTERVENTION

SAD partie « Aide et Soins »

Afin de permettre une prise en charge dans les meilleures conditions possibles pour la personne accompagnée, son entourage, et les intervenants du service, nous vous remercions par avance de favoriser les meilleures conditions possibles d'intervention de nos professionnelles, à savoir :

ANIMAUX DOMESTIQUES

Le SAD Aide et Soins vous demanderont 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 de la personne accompagnée 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 peuvent 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.

UTILISATION DU MATERIEL DISPONIBLE

Les intervenants sont tenus d'utiliser le matériel mis à disposition par la personne accompagnée pour exécuter leurs prestations dans de bonnes conditions.

Pour la 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. 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 ;
- Linge de maison : draps, alèses ;
- Vêtements.



En matière de Matériel médical : Pour assurer la sécurité de la personne accompagnée 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.**

La famille conserve son rôle prépondérant.

Le personnel ne pourra jamais la remplacer, elle poursuit sa participation au maintien à domicile et remplit ses obligations d'assistance.

▪ REGLEMENT – FACTURATION

Aucun soin ne doit être réglé directement à l'Infirmier(ière) libéral(e**)** pendant la durée de prise en charge par le SAD SOINS.

Pour le SAD AIDE, 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.**

De même, les intervenants ne doivent jamais être contactés directement sur leur téléphone portable.

▪ AMÉNAGEMENT DU LOGEMENT

Comme indiqué au paragraphe précédent, 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).

Un refus d'équipement pourrait conduire à une rupture du contrat.

▪ ACCUEIL DES STAGIAIRES

Le **SAD** étant **terrain de stage pour les élèves aides-soignantes, les élèves auxiliaires de vie sociale en formation**, un(e) **stagiaire pourra être amené(e) à participer à l'accompagnement aide/soin**.

Le stagiaire - qui a les mêmes obligations que les agents du SAD - doit être accueilli par la personne accompagnée en même temps et dans les mêmes conditions que les intervenants habituels.

Les stagiaires accueillis au sein du SAD, le sont par conventions signées avec les Instituts de formation. Ces stagiaires accompagnent le personnel du service dans son travail.

▪ MESURE EN CAS D'URGENCE

Le service se réserve la possibilité de faire appel aux pompiers en cas de porte close et de non réponse de l'usager.

En cas d'urgence, le personnel du SAD, peut faire appel au médecin traitant de la personne accompagnée ou, à défaut, aux services d'urgence médicale (SECOURS 112, SAMU 15, POMPIERS 18).

SECURITE DES BIENS ET DES PERSONNES – PREVENTION DE LA MALTRAITANCE

Pour garantir la sécurité des biens et personnes prises en charge, tout acte de violence perpétré sur un des membres du personnel du SAD peut entraîner l'interruption de la prise en charge.

De même nous vous informons que tout soupçon de maltraitance des personnes accompagnées pourra faire l'objet d'un signalement aux Responsables de Coordination qui en référera à la Direction.

La Direction donnera les suites appropriées à tout acte éventuel de maltraitance physique ou morale, matérielle et financière, de négligence active ou passive, dont elle pourrait avoir connaissance.

A ce titre, les personnels du SAD ont l'obligation de dénoncer auprès du Responsable les faits de maltraitance ou de suspicion de maltraitance dont elles sont témoins dans l'exercice de leurs fonctions. Ils sont alors protégés conformément à la législation en vigueur.

Les actes de maltraitance et de violences sur autrui sont susceptibles de faire l'objet de mesures administratives et judiciaires, ainsi que faire l'objet d'un signalement auprès du Procureur de la République en vertu de l'article 40 du Code de Procédure Pénal.

Un numéro national d'appel est disponible pour les personnes âgées et handicapées victimes de maltraitance, il s'agit du 3133.

INTERRUPTION DE PRISE EN CHARGE

SAD partie « Aide et Soins »

- **ABSENCE TEMPORAIRE**

L'intervention à domicile peut être interrompue **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, doivent prévenir les Responsables de Coordination du SAD (Aide ou 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.

- **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 les Responsables de Coordination du SAD dès que possible, et les tenir informés de la date prévisionnelle du retour.

Pour le SAD SOINS :

En cas d'**hospitalisation de plus de 15 jours, la prise en charge par le SAD est arrêtée**.

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

Pour le SAD AIDE :

En cas d'**hospitalisation,** la prise en charge est suspendue mais peut reprendre au retour à domicile de la personne aidée.

Il est bon de noter que si elle dure **plus de 30 jours,** l'Allocation Personnalisée à l'Autonomie (APA) est suspendue.

FIN DE PRISE EN CHARGE



SAD partie « Aide et Soins »

▪ FIN DE PRISE EN CHARGE

L'intervention du SAD Aide et Soins peut être arrêtée à tout moment :

→ A l'initiative de la personne accompagnée.

Dans ce cas, la Coordinatrice doit être avertie selon les modalités fixées par le règlement de fonctionnement,

→ En cas de déménagement sur une commune qui n'est pas située sur le secteur d'intervention,

→ En cas de refus de soins ou d'équipement de la part de la personne accompagnée ou de son entourage,

→ En cas de mauvaises conditions d'hygiène et de sécurité, malgré les actions de conseil et d'information,

→ En cas d'agressivité ou de toute forme de violence (verbales et/ou physiques) ou de mise en danger du personnel du service par la famille accompagnée ou son entourage,

→ En cas de l'utilisation abusive et/ou la diffusion d'images par système de vidéo- surveillance **sans le consentement du personnel** (droit à l'image…),

→ En cas de défaut de paiement caractérisé pour le SAD (partie Aide uniquement),

→ En cas d'impossibilité pour le SAD Aide et Soins d'assurer la continuité des prestations.



Pour la partie SOINS :
A l'initiative de l'infirmière coordinatrice, après information de la personne, de son entourage et de son médecin, **suite à** :

- La fin de validité de la prescription médicale,
- La modification de l'état de santé de la personne accompagnée, qui ne répond plus aux critères de prise en charge par le SAD Soins,
- L'hospitalisation de plus de 15 jours.

DROITS ET OBLIGATIONS DE LA PERSONNE ACCOMPAGNEE



SAD partie « Aide et Soins »

LIBRE CHOIX

La personne accompagnée a le libre choix de son médecin traitant et de ses infirmiers libéraux, sous réserve que ces derniers acceptent de signer une convention avec le SAD SOINS.

De même, la personne accompagnée conserve le choix de son Kinésithérapeute et aussi de son fournisseur de matériel médical.

Le SAD n'interviendra qu'avec le consentement de la personne accompagnée ou de son représentant légal.

▪ RESPECT DE LA PERSONNE

Chaque personne accompagnée bénéficie des droits et libertés qui lui sont reconnus par la charte des droits et libertés des usagers des institutions sociales et médico-sociales.

Sa liberté de lieu et de mode de vie sera respectée sous réserve de conditions minimales permettant l'intervention du SAD.

La personne accompagnée a droit au respect de son intimité, de sa vie privée, de sa dignité, de sa liberté de citoyen, de sa liberté d'opinion, de sa liberté d'expression, de sa liberté d'aller et venir.

En contrepartie, le personnel du SAD a également droit au respect par la personne accompagnée / son Représentant Légal et son entourage, qui doivent avoir à l'égard des intervenants un comportement correct (politesse, courtoisie, confiance…).

Aucune discrimination ne peut être tolérée à l'égard des intervenants du SAD, qu'elle soit de sexe, de race, de couleur ou de culture.

DEONTOLOGIE, DROITS ET OBLIGATIONS DU SAD



SAD partie « Aide et Soins »

➔ Le SAD Autonomie s'engage :

- Dans une qualité de prestations avec du personnel qualifié (Aides à domicile, Aides-Soignantes) bénéficiant d'une coordination et d'une formation continue,
- Dans une démarche qualité d'auto-évaluation interne et d'évaluation externe,
- Dans un partenariat avec tous les intervenants à domicile : Médecin traitant, famille, Infirmier libéral, kinésithérapeute ….
- Dans une mise en œuvre d'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.

➔ Les professionnels respectent :

- Les règles déontologiques,
- Le secret médical, le secret professionnel,
- L'obligation de réserve,
- La confidentialité des informations personnelles, sociales, médicales et de vie privée contenues dans le dossier de Soins.

➔ Les professionnels ont droit :

- Au respect verbal et physique,
- A la sécurité : le service est en droit d'exiger de faire attacher ou enfermer les animaux pendant les soins,
- Au respect de la loi anti-tabac : en présence du personnel, la personne accompagnée ou l'entourage est prié de respecter le non-fumeur.

▪ Obligations :

- Les intervenants du SAD ont l'**obligation de signaler** les situations de maltraitances, de négligences ou de défaut de soins,
- Les intervenants du SAD ont l'**obligation de prévenir les secours** s'ils estiment que la sécurité de la personne accompagnée est en jeu,
- Les intervenants du SAD ne reçoivent **aucune rémunération, ni cadeau** de la part de la personne accompagnée ou de sa famille. Il est formellement interdit aux intervenants du SAD d'accepter des pourboires, des gratifications, des legs.
  De même, il ne peut accepter de procuration sur les comptes bancaires des personnes prises en charge.
- Les intervenants du SAD ne doivent **pas accepter en dépôt somme d'argent ou objets de valeur**.

- **Attitude et langage** :

  Les intervenants du SAD doivent toujours veiller à garder une attitude et un langage respectueux de la personne accompagnée et de ses proches **: les familiarités et le tutoiement sont à éviter, sauf demande exprimée par la personne accompagnée.**

  Les intervenants du SAD doivent faire preuve de discrétion et **s'adapter aux habitudes de vie de la personne accompagnée**.

  Ils doivent veiller à conserver en bon état le logement et le matériel mis à leur disposition.

- **Secret Professionnel** :

  L'ensemble des intervenants du SAD sont tenus au secret professionnel. Toute communication à des personnes étrangères au service, notamment aux voisins et connaissances, est interdite.

  Le personnel est également lié par l'obligation de discrétion professionnelle pour tout ce qui concerne la vie privée de leurs collègues, des bénévoles....

- **Collaboration et communication avec les autres intervenants** :

  Dans l'intérêt de la personne accompagnée, les intervenants du SAD peuvent être amenés à échanger avec d'autres professionnels intervenants au domicile de la personne accompagnée (aide à domicile, auxiliaire de vie, IDE, kinésithérapeute, etc.), notamment lors de réunions de concertation pluri professionnelles.

- **Transport** :

  Les intervenants du SAD partie Soins 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.

  Les intervenants du SAD partie Aide, dans le cadre de leurs missions, peuvent accompagner les personnes aidées, à l'extérieur de leur domicile mais non dans le véhicule de la personne accompagnée.

- **Tenue vestimentaire** :

  Par mesure de sécurité, une tenue réglementaire est attribuée aux intervenants.

- **Confidentialité et accès à l'information** :

  Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à améliorer votre prise en charge auprès des organismes et favoriser l'organisation de nos interventions.

  La personne prise en charge a le droit de s'opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement de données nominatives la concernant.

  Conformément à la loi française « informatique et libertés » du 6 janvier 1978, modifiée par la loi du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles, établissant des règles sur la collecte et l'utilisation des données sur le territoire français, il a été conçu autour de trois objectifs :

  - Renforcer les droits des personnes ;

- Responsabiliser les acteurs traitant des données ;
- Crédibiliser la régulation grâce à une coopération renforcée entre les autorités de protection des données.

Ainsi la personne accompagnée ou son Représentant Légal, bénéficient d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent. Si la personne accompagnée veut exercer ce droit et obtenir des informations la concernant, il est possible de s'adresser directement à la Direction du SAD.

▪ Garanties/Assurance :

Le service est assuré pour l'exercice de ses différentes activités.

▪ Le Médiateur :

Si la personne accompagnée ou son Représentant Légal estime qu'elle est victime d'un préjudice du fait de l'activité, il peut demander l'assistance et les conseils d'un médiateur.

▪ La Personne de Confiance :

La personne accompagnée a la possibilité de recourir à une personne de confiance au cas où elle rencontre des difficultés dans la connaissance et la compréhension de ses droits, ou si elle le souhaite, pour l'accompagner dans ses démarches.

Cette demande vous sera faite lors du premier entretien avec la Coordinatrice du service.

▪ Les formes participatives des usagers :

Chaque année, une enquête de satisfaction auprès des personnes accompagnées ou leur Représentant Légal et/ou leur famille, est réalisée pour nous permettre de nous évaluer et d'améliorer le service.

Ces résultats sont communiqués à la demande et des actions sont identifiées.

▪ Règlement des litiges :

Les litiges relatifs à toutes ces dispositions sont traités par la Coordinatrice du SAD Aide Soins en première intention, qui au besoin, peut être accompagnée le Responsable du Service Soins et/ou du Responsable du Service Aide.

La personne accompagnée ou son Représentant Légal peut faire appel, en vue de faire valoir ses droits, auprès de Personne Qualifiée.

▪ Personne Qualifiée :

En cas de litige avec le SAD, la personne accompagnée peut saisir une personne qualifiée (voir liste en annexe).

La personne qualifiée assure une médiation afin de permettre à la personne de faire valoir ses droits.

Les personnes qualifiées sont nommées par le Préfet, le Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé (ARS) et le Président du Conseil départemental, pour leur connaissance et leur expérience du secteur médico-social.

La liste des personnes qualifiées ainsi que leurs coordonnées sont affichées dans les locaux du SAD, elle est communiquée en annexes du présent livret d'accueil avec les autres documents règlementaires (charte, personne de confiance, directives anticipées…).

▪ Evaluation Qualité et Satisfaction des Personnes Accompagnées

Etant engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité, le SAD réalise une fois par an, une enquête de satisfaction qui est à retourner au service, par l'intermédiaire de ses intervenants. Cela donne lieu à la production d'un recueil de satisfaction des usagers et de leur famille. L'analyse de ce recueil, nous permettra d'améliorer le service et de répondre aux exigences de la personne accompagnée.

DENONCIATION – RESILIATION DU CONTRAT



SAD partie « Aide et Soins »

Conformément au règlement de fonctionnement du SAD, plusieurs conditions de résiliation du contrat sont possibles :

- **Résiliation à l'initiative du bénéficiaire :**

Le bénéficiaire peut renoncer par écrit aux prestations dont il bénéficie, sous réserve de respecter un délai de 15 jours minimum avant la date prévue de fin de la prise en charge.

La décision doit être notifiée par écrit au Responsable du SAD par lettre recommandée avec accusé réception.

- **Résiliation pour inadaptation de l'état de santé du bénéficiaire aux possibilités du service partie soins :**

En cas d'aggravation de l'état de santé de la personne accompagnée et dans le cas où la nécessité de la prise en charge excède les possibilités du service, le document individuel de prise en charge pourra être résilié sous réserve d'un préavis de 15 jours pendant lequel la coordonnatrice SAD Soins en lien avec le médecin traitant et autres (assistantes sociales, DAC 89…) pourra aider à la recherche d'une solution adaptée, (HAD, structure…).

En cas de violence physique ou morale constatée par le ou les intervenant(s) du SAD, la personne accompagnée, le proche aidant ou son représentant légal et le médecin traitant en sont avisés.

Si aucun changement n'intervient après notification des faits constatés, une rupture définitive de la prise en charge pourra être prononcée par la Direction avec effet immédiat.

La décision définitive est notifiée à la personne accompagnée et le cas échéant, à son représentant légal ou son proche aidant par lettre recommandée avec accusé de réception.

Un rapport relatant les faits et la prise de décision sera transmis au Conseil Départemental de l'Yonne et à l'Agence Régionale de Santé (ARS).

- **Résiliation pour amélioration de l'état de santé du bénéficiaire :**

Si l'amélioration de l'état de santé ne justifie plus l'intervention du service, le présent document sera suspendu en respectant un délai de préavis de 15 jours avec accompagnement vers un relai le cas échéant.

- **Résiliation pour non-respect des engagements contenus dans le présent contrat :**

En cas de manquements aux engagements, notamment en cas de violences verbales ou physiques, insultes, menaces, mise en danger des intervenants du SAD, le document individuel de prise en charge pourra être résilié, sous réserve d'un préavis de 15 jours pendant lequel la Coordinatrice du SAD Aide-Soins en lien avec le médecin traitant et d'autres intervenants (assistantes sociales, DAC 89…), pourra aider à la recherche d'une solution adaptée.

- **<u>Résiliation suite à une interruption (hospitalisation, séjour dans la famille)</u> :**

Concernant le SAD Soins, si l'absence est d'une durée inférieure à 21 jours, la place est conservée au bénéficiaire.

Au-delà de 15 jours, la personne accompagnée est considérée comme sortante. Sa famille ou le bénéficiaire devra formuler une nouvelle demande de prise en charge auprès du service. Mais il sera prioritaire sur la liste d'attente, sous réserve des mêmes conditions d'accès au service.

- **<u>Résiliation pour diffusion d'image</u> :**

Le SAD Aide-Soin prend les mesures qui assurent la tranquillité des personnes.

Le respect de l'intimité de la personne doit être préservé lors des soins et des toilettes.

L'usage de caméras installées au domicile doit faire l'objet d'une déclaration au service et d'une autorisation du droit à l'image des intervenants du SAD.

Toute diffusion d'image entrainera la résiliation du contrat.

- **<u>Résiliation pour défaut de paiement caractérisé</u> :**

Tout retard de paiement égal ou supérieur à un mois est notifié à la personne accompagnée et le cas échéant, à son Représentant Légal ou son proche aidant, par lettre recommandée avec accusé de réception.

Le défaut de paiement doit être régularisé dans un délai de 15 jours.

- **<u>Résiliation pour décès</u> :**

Afin de mettre un terme aux prestations, le SAD doit être informé du décès par le Représentant Légal ou son proche aidant.

Nous vous rappelons l'importance de formaliser vos directives anticipées.

A ce titre, le SAD vous fournit en Annexe un modèle de formulaire vous permettant de les compléter.

ACCES AU DOSSIER

SAD partie « Soins »

Pour le SAD partie Soins : toute personne accompagnée a accès à l'ensemble des informations concernant sa santé.

Comment faire pour accéder à votre dossier ? (**Voir annexes)**.

La personne accompagnée, vos ayants droits en cas de décès, le Médecin désigné comme intermédiaire ou le tuteur, si la personne est sous tutelle, peut en faire la demande auprès de la Direction du SAD Vanne et Othe (confère procédure de demande de dossier).

Une réponse écrite sera adressée dans un délai compris entre 48 heures et 15 jours à compter de la réception de la demande.

PLAINTES ET RECLAMATIONS

SAD partie « Aide et Soins »

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

Une plainte ou une réclamation pourra être faite au Responsable du Service

Elle fera l'objet d'une réponse dans les meilleurs délais.

NUMEROS D'URGENCE

SAD partie « Aide et Soins »



- **SECOURS : 112**
- **SAMU : 15**
- **POMPIERS : 18**
- **GENDARMERIE : 17**
- **CENTRE ANTI POISON : 03.83.32.36.36**
- **URGENCES SOURDS ET MALENTENDANTS : 114**
- **PREVENTION SUICIDE : 3114**

ANNEXE 1 – CHARTES ET DROITS

CHARTE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE AGEE DEPENDANTE

Lorsqu'il sera admis par tous que les personnes âgées dépendantes ont droit au respect absolu de leurs libertés d'adulte et de leur dignité d'être humain, cette Charte sera appliquée dans son esprit. Cette Charte succède à la précédente Charte établie en 1987 par la Commission des Droits et Libertés de la Fondation Nationale de Gérontologie. Même dépendantes, les personnes âgées doivent continuer à pouvoir exercer leurs droits, leurs devoirs et leurs libertés de citoyen. Elles doivent aussi garder leur place dans la cité, au contact des autres générations dans le respect de leurs différences.

Cette Charte a pour objectif de reconnaître la dignité de la personne âgée devenue dépendante et de réserver ses droits.

ARTICLE I - CHOIX DE VIE

Toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie.

ARTICLE II - DOMICILE ET ENVIRONNEMENT

Le lieu de vie de la personne âgée dépendante, domicile personnel ou établissement, doit être choisi par elle et adapté à ses besoins.

ARTICLE III - UNE VIE SOCIALE MALGRE LES HANDICAPS

Toute personne âgée dépendante doit conserver la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de la société.

ARTICLE IV - PRESENCE ET ROLE DES PROCHES

Le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes.

ARTICLE V - PATRIMOINE ET REVENUS

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

ARTICLE VI - VALORISATION DE L'ACTIVITE

Toute personne âgée dépendante doit être encouragée à garder ses activités.

ARTICLE VII - LIBERTE DE CONSCIENCE ET PRATIQUE RELIGIEUSE

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.

ARTICLE VIII - PRESERVER L'AUTONOMIE ET PREVENIR

La prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit.

ARTICLE IX - DROIT AUX SOINS

Toute personne âgée dépendante doit avoir, comme toute autre, accès aux soins qui lui sont utiles.

ARTICLE X - QUALIFICATION DES INTERVENANTS

Les soins que requiert une personne âgée dépendante doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant.

ARTICLE XI - RESPECT DE LA FIN DE VIE

Soins et assistance doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

ARTICLE XII - LA RECHERCHE : UNE PRIORITE ET UN DEVOIR

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement et la dépendance est une priorité.

ARTICLE XIII - EXERCICE DES DROITS ET PROTECTION JURIDIQUE DE LA PERSONNE

Toute personne en situation de dépendance devrait voir protégés, non seulement ses biens, mais aussi sa personne.

ARTICLE XIV - L'INFORMATION, MEILLEUR MOYEN DE LUTTE CONTRE L'EXCLUSION

L'ensemble de la population doit être informé des difficultés qu'éprouvent les personnes âgées dépendantes.

CHARTE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE AGEE DEPENDANTE

MENTIONNEE A L'ARTICLE L 311-4 du Code de l'action sociale et des familles, adaptée aux services à domicile

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.

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.

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.

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 l'établissement 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.

CHARTE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE AGEE DEPENDANTE

MENTIONNEE A L'ARTICLE L. 311-4 du Code de l'action sociale et des familles, adaptée aux services à domicile

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.

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 et 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.

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.

Principe de prévention et de soutien

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

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne doit être facilitée 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.

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.

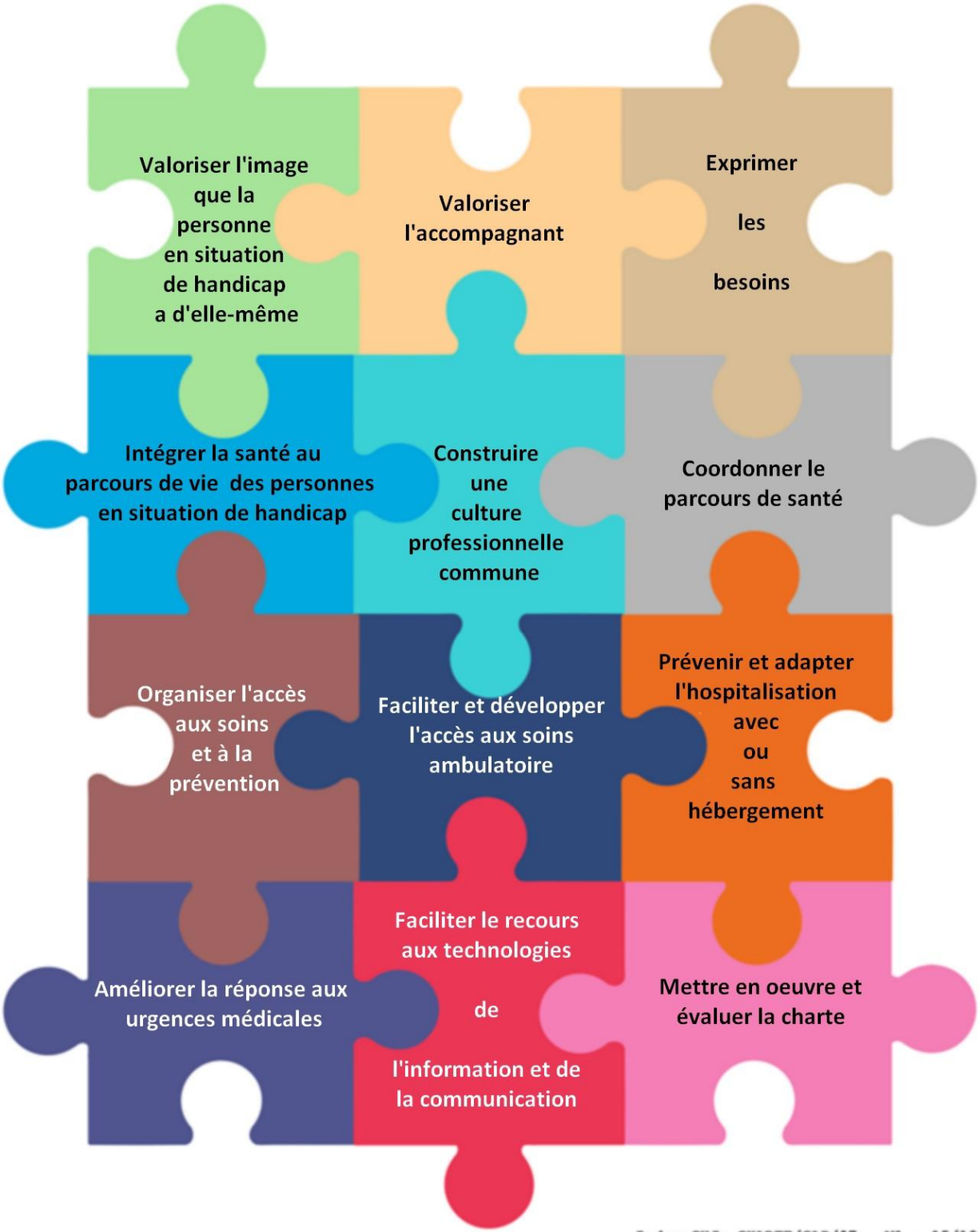
Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

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.

CHARTE ROMAIN JACOB

UNIS POUR L'ACCÈS À LA SANTÉ DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP



Index CHJ: CHARTE/GAP/07 - V1 - 15/10/2024

CHARTE DE LA BIENTRAITANCE

Bien traiter, c'est à la fois une intention positive (aller vers le mieux pour une personne) et un ou des actes concrets pour la réaliser.

Identifier les besoins de la personne et lui apporter une réponse adaptée.

Ecouter, avoir de l'empathie.

Neutralité en accompagnant les choix de l'usager, sans jugement de valeur.

Tenir compte et favoriser les liens sociaux et familiaux.

Respecter les libertés de choix, la confidentialité, l'intimité de la personne, ses valeurs, ses convictions personnelles et religieuses.

Autonomiser, c'est faire avec et non pas faire pour, au rythme de l'usager.

Individualiser le projet de soin et le projet de vie en sollicitant sa participation active.

Traiter la douleur : entendre et reconnaître les angoisses, les souffrances physiques et morales.

Accompagner elle et son entourage au quotidien.

Noter le niveau de satisfaction des usagers et en tenir compte dans ses pratiques.

Communiquer : avoir une qualité d'échange et de compréhension tout en respectant le **silence de part et d'autre.**

Ecouter et former les professionnels et favoriser le soutien entre professionnels afin d'améliorer la cohésion de nos accompagnants dans une démarche de qualité.



ANNEXE 2 – MODELES DE DOCUMENTS

FORMULAIRE DE DESIGNATION D'UNE PERSONNE DE CONFIANCE

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance. Parmi ses missions, elle pourra vous accompagner dans vos démarches liées à votre santé et, si pendant votre hospitalisation, vous êtes hors d'état d'exprimer votre volonté, elle sera consultée en priorité pour l'exprimer : elle pourra recevoir l'information médicale à votre place et sera votre porte-parole.

Je soussigné(e),

Nom..... Prénoms.....

Nom de jeune fille..... Date de Naissance ...../...../.....

Téléphone : ...../...../...../...../..... Téléphone Portable : ...../...../...../...../.....

Email : .....

- ☐ **Désigne ci-dessous une personne de confiance. Je m'engage à l'informer de sa désignation et de son rôle comme personne de confiance et m'assure de son accord. Ses coordonnées sont les suivantes :**

Nom et Prénom(s) .....

Lien avec le patient / résident : .....

Domicilié(e) N° ..... Rue .....

Code Postal ..... Ville .....

Pays (Si autre que la France) .....

Téléphone : ...../...../...../...../..... Téléphone Portable : ...../...../...../...../.....

Email : .....

⇨ Je lui ai fait part de mes directives anticipées ou de mes volontés si un jour je ne suis plus en état de m'exprimer : oui ☐ non ☐

J'ai été informé(e) que cette désignation vaut pour toute la durée de mon hospitalisation. Je peux révoquer cette désignation à tout moment et dans ce cas, je m'engage à en informer par écrit l'établissement.

- ☐ **Ne souhaite pas désigner de personne de confiance.**

Je reconnais avoir été informé de la possibilité qui m'est offerte de désigner une personne de confiance pour la durée de mon séjour. Toutefois, je ne souhaite pas désigner de personne de confiance, sachant qu'à tout moment, je peux procéder à une désignation. Dans cette hypothèse, je m'engage à en informer par écrit l'établissement, en remplissant la fiche de désignation ou sur papier libre

- ☐ **Patient est dans l'incapacité de désigner une personne de confiance**

⚠ Situation d'isolement : oui ☐ non ☐

Date : ...../...../..... **Signature du demandeur** **Signature de la Personne de Confiance**

Je certifie avoir été informé (e) de ma désignation en qualité de personne à prévenir

FORMULAIRE DE DESIGNATION D'UNE PERSONNE DE CONFIANCE

Qui peut être la personne de confiance ?

Toute personne majeure de votre entourage en qui vous avez confiance et qui est d'accord pour assumer cette mission peut l'être. Ce peut être votre conjoint, un de vos enfants majeurs ou un de vos parents, un ami, un proche, votre médecin traitant. Il est important que vous échangiez avec elle afin qu'elle comprenne bien vos choix et votre volonté. Elle ne devra pas exprimer ses propres souhaits et convictions mais les vôtres et doit s'engager moralement vis-à-vis de vous à le faire. Elle doit être apte à comprendre et respecter les volontés énoncées dans une situation de fin de vie et mesurer la possible difficulté de sa tâche et la portée de son engagement.

La désignation de la personne de confiance vous sera proposée à chaque hospitalisation.

Loi n°2002-303 du 04 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé et au Code de la Santé Publique – Chapitre 1er : Information des usagers du système de santé et expression de leur volonté – article L. 1111-6

FORMULAIRE DE REVOCATION D'UNE PERSONNE DE CONFIANCE

Étiquette du patient

En référence à la Loi n°2002-303 du 04 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé et au Code de la Santé Publique – Chapitre 1er : Information des usagers du système de santé et expression de leur volonté – article L. 1111-6

Je soussigné(e),

Nom..... ..... Prénoms.....

Nom de jeune fille..... Date de Naissance ...../...../.....

Téléphone : ...../...../...../...../..... Téléphone Portable : ...../...../...../...../.....

Email : .....

- ☐ Révoque la personne de confiance :

Nom et Prénom(s).....à compter du ...../...../.....

- ☐ Désigne comme nouvelle personne de confiance :

Nom et Prénom(s) .....

Domicilié(e) N° ..... Rue .....

Code Postal ..... Ville .....

Pays (Si autre que la France) .....

Téléphone : ...../...../...../...../..... Téléphone Portable : ...../...../...../...../.....

Email : .....

⇨ Je lui ai fait part de mes directives anticipées ou de mes volontés si un jour je ne suis plus en état de m'exprimer : oui ☐ non ☐

- ☐ Ne souhaite pas désigner de nouvelle personne de confiance.

Date : ...../...../..... **Signature du demandeur** **Signature de la Personne de Confiance**

MES DIRECTIVES ANTICIPEES

Vous pouvez conserver vous-même vos directives ou les confier à toute personne de votre choix (personne de confiance, médecin traitant, médecin hospitalier...). Vous pouvez les rédiger à n'importe quel moment de votre vie, que vous soyez en bonne santé, malade ou porteur d'un handicap. Elles sont valables sans limite de temps mais vous pouvez les modifier ou les annuler à tout moment.

Je soussigné(e) : .....

né(e) le : ...../...../..... à : .....

Adresse : .....

.....

.....

énonce ci-dessous mes directives anticipées :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Fait à ....., le ...../...../.....

Signature :

Si la personne est dans l'incapacité de rédiger elle-même ses directives anticipées, deux témoins attestent, à sa demande, que ce document est l'expression de sa volonté libre et éclairée.

1ER TEMOIN OU PERSONNE DE CONFIANCE

Nom : .....

Prénom : .....

2EME TEMOIN

Nom : .....

Prénom : .....

attestent que ce document est l'expression de la volonté libre et éclairée de :

.....

Date : _____/_____/_____
Signature :

Date : _____/_____/_____
Signature :

Partie à remplir par le médecin en cas de demande formulée par le patient

Le médecin : Nom : ..... Prénom : .....

constate que le patient : Nom : ..... Prénom : .....

a exprimé librement sa volonté, après avoir pris connaissances de toutes les informations appropriées.

Date : _____/_____/_____ Signature du médecin :

ATTESTATION DROIT A L'IMAGE

Je soussigné(e):

Nom……Prénom……

Adresse……

Conformément aux dispositions relatives au droit à l'image, déclare consentir à titre gracieux au SAD Vanne-et-Othe, le droit de me photographier et de fixer à une fin non commerciale :

- Dans le logiciel de soin du service.

Les légendes ne devront pas porter atteinte à ma réputation ou à ma vie privée.

Cette autorisation librement consentie n'est pas limitée dans le temps et restera valable en cas de changement d'état civil.

Fait à……le…….

Signature (précéder de la mention « lu et approuvé »)

RECOURS A UNE PERSONNE QUALIFIEE

Article L. 311-5 du Code de l'action sociale et des familles

« Toute personne prise en charge par l'établissement, par un service social ou médico-social, ou son représentant légal, peut faire appel, en vue d'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'Etat dans le département et le président du Conseil Départemental.

La personne qualifiée rend compte de ses interventions aux autorités chargées du contrôle des établissements ou aux services concernés, à l'intéressé ou à son représentant légal dans des conditions fixées par décret en Conseil d'Etat ».

Je soussigné(e) :

Nom .....

Prénom .....

Le cas échéant, représenté par Monsieur ou Madame :

Nom : .....

Prénom : .....

Adresse : .....

Lien de parenté : .....

Déclare avoir pris connaissance de la liste des personnes qualifiées susceptibles d'aider toute personne prise en charge dans un établissement médico-social ou son représentant légal, à faire valoir ses droits.

Fait à

La Personne Accompagnée Le Représentant légal

ATTESTATION DE REMISE DE DOCUMENTS

Je soussigné(e) :

Nom .....

Prénom .....

Le cas échéant, représenté par Monsieur ou Madame :

Nom : .....

Prénom : .....

Adresse : .....

Lien de parenté : .....

En qualité de :

☐ Personne Accompagnée

☐ Référent(e)

☐ Représentant légal

☐ Personne de confiance

Atteste avoir reçu les documents suivants :

- Charte des Droits et Libertés de la Personne Accompagnée,
- Charte des Droits et Libertés de la Personne Dépendante,
- Livret d'accueil,
- Règlement de fonctionnement,
- Document Individuel de Prise en Charge (DIPEC) Soin et DIPEC Aide,
- Attestation sur l'honneur de prise de connaissance des documents,
- Formulaire de Désignation d'une Personne de Confiance,
- Formulaire de Révocation d'une Personne de Confiance,
- Attestation de Droit à l'Image,
- Recours à une personne qualifiée,
- Affiche Commission Des Usagers et les Représentants des Usagers,
- Liste des Personnes Qualifiées

Je m'engage à remettre au bureau des admissions le contrat signé dans les 10 jours qui suivent l'admission.

Fait à Le

Signature

ATTESTATION SUR L'HONNEUR DE PRISE DE CONNAISSANCE DES DOCUMENTS

Je soussigné(e), M.....

☐ Admis en qualité de Personne Accompagnée du Service d'Autonomie A Domicile,

☐ Le cas échéant représenté par Monsieur ou Madame (indiquer nom, prénom, lien de parenté)

.....

☐ Agissant en qualité de mandataire, pour le compte de.....

Déclare avoir pris connaissance des documents suivants :

- ☐ Charte des Droits et Libertés de la Personne Accompagnée,
- ☐ Charte des Droits et Libertés de la Personne Dépendante,
- ☐ Livret d'accueil,
- ☐ Règlement de fonctionnement,
- ☐ Document Individuel de Prise en Charge (DIPEC) Soin et DIPEC Aide,
- ☐ Attestation sur l'honneur de prise de connaissance des documents,
- ☐ Formulaire de Désignation d'une Personne de Confiance,
- ☐ Formulaire de Révocation d'une Personne de Confiance,
- ☐ Attestation de Droit à l'Image,
- ☐ Recours à une personne qualifiée,
- ☐ Affiche Commission Des Usagers et les Représentants des Usagers,
- ☐ Liste des Personnes Qualifiées.

et m'engage à en observer toutes les clauses.

Fait à ----------, le ----------

Signature,

Précédée de la mention « lu et approuvé »

ANNEXE 3 – RENSEIGNEMENTS DIVERS

LISTE DES PERSONNES QUALIFIEES - DEPARTEMENT DE L'YONNE

13 février 2026

Madame LE GOFF Michèle
Conseil Départemental de la Citoyenneté et de l'Autonomie
16-18 Boulevard de la Marne
89000 AUXERRE
Tél : 03.86.72.88.78
Mail : cdca89@yonne.fr

Monsieur BEAUCHEMIN Jean-Claude
Conseil Départemental de la Citoyenneté et de l'Autonomie
16-18 Boulevard de la Marne
89000 AUXERRE
Tél : 03.86.72.88.78
Mail : cdca89@yonne.fr

Monsieur HARDUIN-AUBERVILLE
Conseil Départemental de la Citoyenneté et de l'Autonomie
16-18 Boulevard de la Marne
89000 AUXERRE
Tél : 03.86.72.88.78
Mail : cdca89@yonne.fr

Monsieur CECILE Jean-Luc Association France Alzheimer 89
38 Rue des Mésanges
89470 MONETEAU
Tél : 03.86.48.12.51
Mail : alzheimer89@yahoo.fr

Madame BONNOT Jocelyne Union retraités CFDT Yonne
15 Hameau Lieu dit Arqueneuf
89240 DIGES
Tél : 03.86.41.10.68
Mail : gbonnot@wanadoo.fr

Coordonnées des services du Conseil Départemental et de l'Agence Régionale de Santé

Unités territoriales de solidarité du Sénonais :
26 rue Carnot
89100 SENS
☎ : 03 86 83 67 00

Service Maintien à domicile -Conseil Départemental de l'Yonne :
16-18 boulevard de la Marne
89089 Auxerre Cedex
☎ : 03.86.72.89.89

Maison Départementale des personnes handicapées (MDPH) :
☎ : 03.86.72.89.72
Mdphenligne.cnsa.fr

Dispositif d'appui à la coordination de l'Yonne (DAC 89)
☎ : 03.86.72.85.00

Conseil Départemental de l'accès au droit (CDAD)
☎ : 3039
Cdad-yonne@justice.fr

Agence Régionale de santé (ARS) Bourgogne-Franche-Comté :
Le Diapason : 2, place des Savoirs
CS73535-21.35 Dijon Cedex
☎ : 0 808 807 107(numéro non surtaxé)
www.bourgogne-franche-comte.ars.sante.fr

Délégation Territoriale de l'Agence Régionale de Santé (DT ARS) :
Rue Jehan Pinard
89000 Auxerre

Modalités de signalement par la personne accompagnée, par les aidants et par la structure, en cas de suspicion de maltraitance ou de maltraitance avérée



☎ Numéros Utiles

Association France Alzheimer 89
38 Rue des Mésanges 89470 Monéteau
Téléphone secrétariat : 03 86 48 12 51
Ligne d'écoute départementale : 03 86 48 27 69

☎ : **03 86 48 27 69**
alzheimer89@yahoo.fr
Les horaires d'ouverture
Secrétariat ouvert les lundi, mardi, jeudi
de 8h00 à 12h00 et de 13h30 à 17h00 Les vendredis de 8h00 à 12h00

Conseil Départemental de l'Yonne
Accueil familial Adultes
Pôle des Solidarités Départementales
Direction Autonomie Handicap Dépendance
Service d'Aide au Maintien à l'Autonomie (SAMA)

Madame Mélanie HAKEM ANGOT
Courriel : accueil.familial.adultes@yonne.fr
☎ : **03 86 72 89 43**