



*Vous avez plus de 60 ans ?
Vous sortez d'une hospitalisation ?
Vous êtes en situation de handicap ?
Notre service vous accompagne*

LIVRET D'ACCUEIL



SERVICE D'AIDE ET D'ACCOMPAGNEMENT À DOMICILE

Service bénéficiant de l'autorisation 2018-4 du Conseil Départemental de l'Eure

N° siret : 20000377000050

Sommaire

p. 1 : Le Mot d'accueil

p. 2 : Le service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile

p. 2 : Références légales et réglementaires

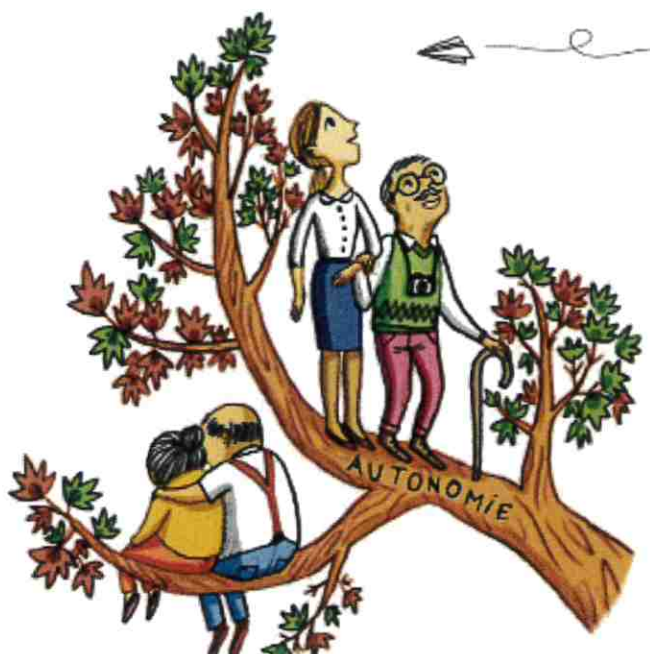
p. 3 : Le règlement de fonctionnement

p. 12 : Les recours possibles

p. 16 : Les partenaires

p.17 : Annexe n°1 : Les tarifs du service

p.20 : Annexe n°2 : La charte des droits et libertés de la personne accueillie



Le mot d'accueil

C'est avec plaisir que nous vous offrons **ce nouveau livret d'accueil**.

Réactualisé dans ses informations, remis au goût du jour dans sa forme, il a été conçu avec toujours le même souci : celui de vous accompagner dans votre vie quotidienne en facilitant vos démarches administratives et en répondant au mieux aux questions que vous pouvez vous poser.

Ce livret répertorie ainsi tous les renseignements dont vous pouvez avoir besoin.

C'est un document qui se veut pratique, utile et en lien entre vous et toutes les personnes qui sont à votre disposition au sein du service autonomie.

Car nous sommes là pour vous écouter, vous accompagner et vous apporter attention et soutien afin d'assurer votre bien-être à domicile.



Le Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile

SAAD

Qu'est-ce que c'est ? Le Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile est un service du C.I.A.S. (Centre Intercommunal d'Action Sociale) de l'Intercom Bernay Terres de Normandie. Au vu de l'autorisation délivrée par le Conseil Départemental de l'Eure, il intervient en tant que service prestataire auprès des personnes âgées, en situation de handicap et/ou sortant d'une hospitalisation.

Nos missions

Notre équipe intervenant(e) à pour missions de :

- D'accompagner le bénéficiaire dans la réalisation des actes essentiels de votre vie quotidienne (toilette, aide aux transferts,...) la relation avec la famille, l'entretien du logement et l'aide aux tâches ménagères, les courses, la surveillance et l'accompagnement quotidiens.
- D'apporter une présence attentive en fonction de chaque besoin
- Le service peut également aider le bénéficiaire dans la démarche de maintien à domicile et dans la constitution des dossiers de prise en charge (APA, PCH, mutuelles, caisses de retraite) en fonction du degré d'autonomie et des ressources de chaque bénéficiaire.

Nos objectifs :
« faciliter et améliorer votre quotidien, favoriser votre autonomie, votre sécurité »

Modalités d'intervention

Le bénéficiaire doit **être présent** durant l'intervention.
Les modalités d'intervention sont définies dans le règlement fonctionnement .

Le règlement financier de la prestation

Le SAAD applique les tarifs de l'organisme financeur dont dépend le bénéficiaire ou les tarifs dit taux plein fixés par délibération du Conseil d'administration.

Chaque mois, la facture à régler sera notifiée au bénéficiaire par un titre de recette émis par la Trésorerie.

Références légales et réglementaires

Code de l'Action Sociale et des Familles

Article L311-4

« Afin de garantir l'exercice effectif des droits mentionnés à l'article L.311- 3 et notamment de prévenir tout risque de maltraitance, lors de son accueil dans un établissement ou dans un service social ou médico-social, il est remis à la personne ou à son représentant légal un livret d'accueil. »

Article R314-130

« Les services d'aide à domicile autorisés intervenants auprès des personnes âgées, personnes en situation de handicap et des familles font l'objet de tarifs horaires fixés par le Président du Conseil Départemental. L'évolution de la tarification arrêtée annuellement par ce dernier est opposable aux usagers du service. »

Le cahier des charges de l'autorisation

Le cahier des charges de l'autorisation fixe les modalités d'intervention des Services d'Aides et d'Accompagnement à Domicile du CIAS de l'Intercom Bernay Terres de Normandie.

Ce dernier fixe également les mentions obligatoires contenues dans ce livret d'accueil remis à chaque personne aidée.

Le règlement de fonctionnement

Le Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile du C.I.A.S. de l'Intercom Bernay Terres de Normandie répond aux besoins des personnes âgées et/ou des personnes en situation de handicap afin de les accompagner dans leur maintien à domicile en préservant autant que possible leur autonomie dans les gestes de la vie quotidienne.

Le présent document définit les règles de fonctionnement du Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile. Il est établi conformément aux dispositions conjointes de l'article L.311-7 du code de l'action sociale et des familles et du décret d'application de la loi du 2 janvier 2002, n°2003-1095 du 14 novembre 2003.

Le règlement de fonctionnement est révisable tous les cinq ans, sauf disposition particulière. Il est remis à chaque bénéficiaire ou à son représentant légal ainsi qu' à chaque personne exerçant au sein du service, quelles que soient les conditions de cet exercice (agent en CDD ou en CDI, stagiaire, etc.). Enfin, le règlement de fonctionnement fait l'objet d'un affichage dans les locaux du service et est tenu à disposition des autorités de contrôle.

Partie 1 – Fonctionnement du Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile

Cadre juridique

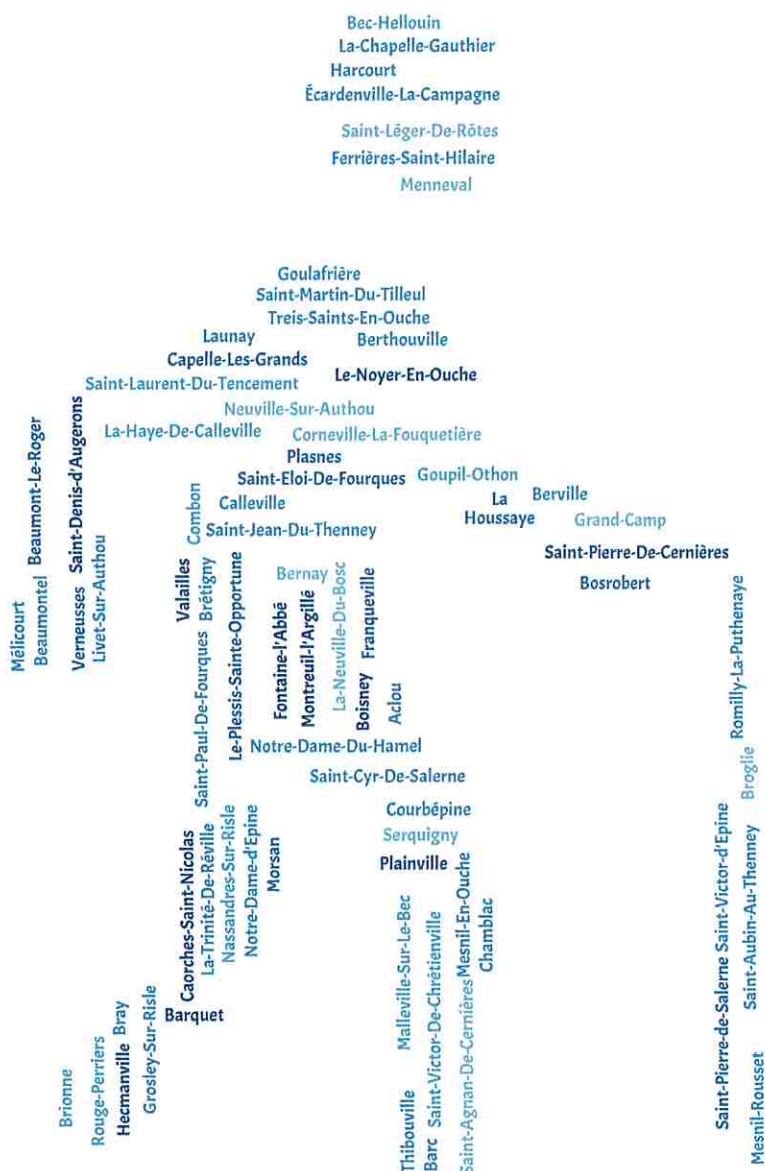
Le Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (SAAD) du Centre Intercommunal d'Action Sociale (C.I.A.S) de l'Intercom Bernay Terres de Normandie dispose de l'autorisation du Conseil Départemental de l'Eure.

Le SAAD du C.I.A.S de l'Intercom Bernay Terres de Normandie est un service prestataire. Il est employeur du personnel intervenant à domicile qu'il rémunère directement en qualité d'agent social de la Fonction Publique Territoriale.

Territoire d'intervention

Le SAAD du C.I.A.S de l'Intercom Bernay Terres de Normandie est habilité à intervenir au sein des communes du territoire de l'intercom Bernay Terres de Normandie.

Il est organisé en un pôle administratif, présent à Beaumont-le-Roger et de 2 antennes à Bernay et Brionne.



Organisation du SAAD

Le C.I.A.S

Le C.I.A.S. est un établissement public administratif en charge de l'action sociale reconnue d'intérêt communautaire de l'Intercom Bernay Terres de Normandie.

Il intervient dans le champ de l'autonomie par l'intermédiaire de son Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (SAAD), de sa Résidence Autonomie Serge DESSON située à Beaumont-le-Roger et de son service de répit pour les aidants à domicile : Bulle d'air.

Le personnel d'intervention

L'effectif du personnel d'intervention est composé de 104 intervenants titulaires d'un diplôme et/ou ayant une expérience significative dans le domaine des services à la personne.

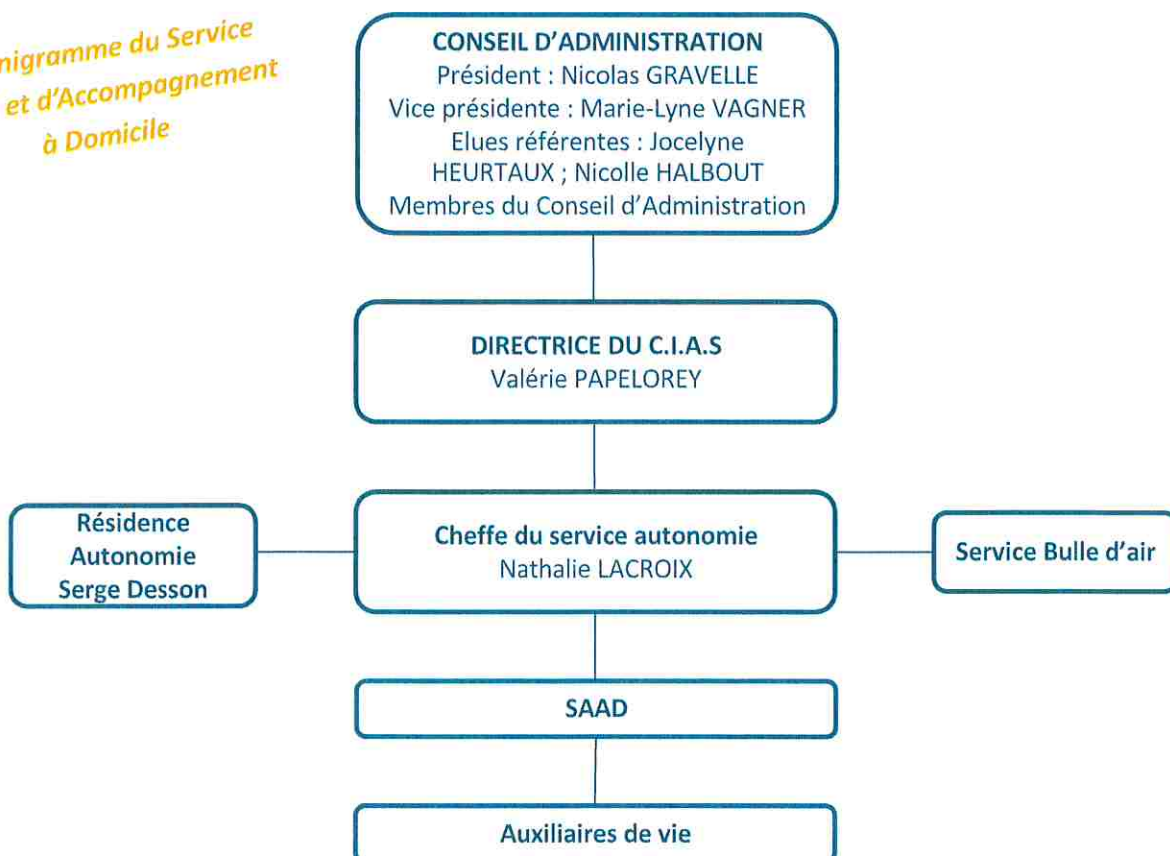
Le champ d'intervention du SAAD

Le SAAD reçoit toutes personnes âgées de 60 ans et plus, et/ou sortant d'hospitalisation et les personnes en situation de handicap dont l'état de santé nécessite de façon temporaire ou régulière un soutien dans les actes de la vie quotidienne.

Le personnel administratif et d'encadrement

- Cheffe du service autonomie : **Nathalie LACROIX**
- Sur le secteur de Bernay :
Christine LEGRAIN et Alexandra PESNEL
- Sur le secteur de Beaumont-le-Roger :
Julie GUILLÉ et Kilian PESQUOT
- Sur le secteur de Brionne :
Séverine CIRETTE et Sylvie DEBOUCLON
- Responsable du service Bulle d'Air :
Elodie FLORCHINGER
- Assistante Administrative du C.I.A.S :
Pauline NOYEAU

*Organigramme du Service
d'Aide et d'Accompagnement
à Domicile*



Missions administratives du SAAD

Le personnel administratif a pour mission :

- D'accueillir et d'informer la personne en demande d'aide sur les prestations et tarifs proposés par le service, sur les règles de fonctionnement et sur les possibilités d'obtention d'aides financières ;
- D'orienter vers d'autres dispositifs d'aide si nécessaire ;
- D'accompagner la personne dans la constitution et le suivi du dossier de prise en charge ;
- D'établir le projet personnalisé d'accompagnement en collaboration avec la personne aidée et/ou son entourage ;
- D'informer la personne aidée sur l'organisation de l'intervention à son domicile et d'en assurer sa mise en œuvre ;
- D'assurer un service continu et l'encadrement du personnel d'intervention ;
- D'assurer la médiation en cas de litige entre la personne aidée et l'intervenant ;

Nous veillons à :

- La bonne réalisation des interventions grâce à des visites à domicile, des entretiens avec les intervenant(e)s et au traitement de vos appels ;
- L'évolution des besoins ;
- Apporter des réponses aux éventuelles interrogations et de tenir compte de leurs remarques.



Ouverture du Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile

Le service administratif situé à Beaumont-le-Roger est ouvert au public :

Du **Lundi** au **Vendredi**
de **9h00** à **12h00** et de **14h00** à **17h00**.



02.32.45.47.85



autonomie@bernaynormandie.fr
sad@bernaynormandie.fr

Continuité du service

Le SAAD assure la continuité du service. En effet, les prestations des samedis, dimanches et jours fériés sont essentiellement destinées aux bénéficiaires de l'APA et la PCH les plus dépendants.

Une astreinte téléphonique est assurée 7/7 jours de **7h00** à **9h00** et de **17h00** à **21h00** avec le personnel intervenant (le numéro ci-dessus est à joindre en dehors de ces horaires).

Numéros d'astreinte

(uniquement en cas d'urgence, de 7h00 à 9h00 et de 17h00 à 21h00)

Bernay
06.47.32.26.99

Beaumont-Le-Roger
06.70.19.04.94

Brionne
06.11.72.57.18



Partie 2 – Mise en place des interventions

Modalités d'admission

Pour bénéficier de l'intervention d'aides à domicile, il est nécessaire de constituer un dossier administratif.

Trois cas de figure se présentent :

- Le demandeur qui présente des besoins d'accompagnement pour les actes essentiels de la vie quotidienne peut être bénéficiaire de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA), de la Prestation de Compensation du Handicap (PCH) ou de l'Aide Sociale (AS) : le service met en place les interventions conformément au plan d'aide élaboré par le conseil départemental ;
- Le demandeur est bénéficiaire des aides accordées au titre de sa mutuelle (sortie d'hospitalisation) ou de sa caisse de retraite dans le cadre d'une aide pour l'entretien courant du logement et/ou des courses : le service met en place les interventions selon le nombre d'heures accordées.
- Le demandeur ne bénéficie d'aucune aide. Le service établit un devis pour intervenir selon les besoins du demandeur au tarif dit à taux plein, c'est-à-dire sans aucune prise en charge (cf. Tarification).

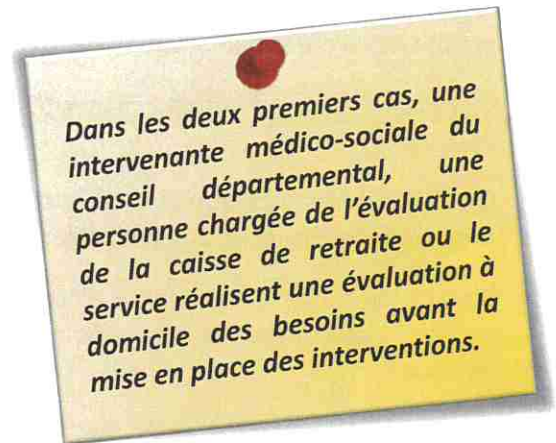
A noter : un forfait « courses » de 4€ est appliqué par déplacement.

Souhaits en matière de personnel d'intervention

La personne aidée peut formuler ses préférences en matière de personnel, conformément à la nature des interventions souhaitées et des difficultés rencontrées. Toutefois, même si le service veillera, dans la mesure du possible, à respecter les souhaits exprimés, le choix d'affectation d'une intervenante appartient au service.

Le choix de l'agent pour l'intervention n'est pas définitif et sera effectué par le service selon des critères géographiques, mais surtout pour garantir la continuité du service rendu sur l'ensemble du territoire et auprès de toutes les personnes accueillies.

A savoir : vos horaires et jours d'interventions sont inscrits sur le téléphone professionnel de l'intervenant(e), vous pouvez alors les demander !



Un contrat de prestation est établi et remis au bénéficiaire. Il précise la durée, la fréquence, les modalités et le coût estimatif des interventions.

L'utilisateur et sa famille (si nécessaire) sont informés par téléphone de la date de mise en place de la première intervention.

Samedis, dimanches et jours fériés

Les interventions se dérouleront selon les prescriptions des organismes financeurs.

Les interventions organisées durant les week-ends et les jours fériés visent à privilégier les personnes qui requièrent prioritairement de l'aide à la personne (les personnes en GIR 1 et 2) et dont les besoins concernent surtout : l'aide aux transferts, la toilette, la préparation des repas, c'est-à-dire les actes essentiels de la vie quotidienne.

Accueil de personnels en formation

Le service peut être amené à accueillir des stagiaires qui accompagneront les intervenantes lors des interventions. Nous vous demanderons de leur réserver le même accueil habituel pour garantir un bon apprentissage et la transmission des savoir-faires professionnels.

Modification des interventions

Si le bénéficiaire souhaite annuler ou reporter une prestation, il doit en informer le service en respectant un délai de préavis de **48** heures avant l'intervention concernée.

Si le préavis n'est pas respecté et a entraîné le déplacement de l'intervenant(e), le déplacement sera **facturé**.

De même en l'absence de l'auxiliaire de vie, le service s'engage à proposer un remplacement dans les meilleurs délais. Toutefois, il est possible qu'on ne puisse pas proposer un remplacement aux mêmes jours et heures habituels d'intervention.

La répartition et les horaires d'intervention peuvent être modifiés à la demande du bénéficiaire et également à la demande du service en cas d'urgence ou en fonction des disponibilités du personnel. Le bénéficiaire sera informé par le service de toutes modifications.

Facturation

Pour établir la facture et permettre tout contrôle de l'organisme financeur, le service se base sur :

- La télégestion mobile : chaque intervention sera badgée (avec le badge collé sur le classeur de transmission) par l'intervenante avec son téléphone professionnel à l'arrivée et au départ de chez le bénéficiaire. La durée de l'intervention sera transmise dans un logiciel qui permettra de générer la facture.
- La feuille de pointage des heures : en cas d'absence de badge ou d'un dysfonctionnement de pointage, sera complété, en accord avec le bénéficiaire ; l'heure d'arrivée et de départ, et la raison du pointage d'heure manuel. La signature du bénéficiaire engage la présence effective de l'intervenante aux horaires indiqués.

A partir de ces deux outils, une facture mensuelle sera établie et notifiée aux bénéficiaires et transmis par la trésorerie de Bernay. Le règlement sera à leur transmettre également. Vous pouvez également régler en ligne via PayFIP. En cas de retard dans la réception de la prise en charge, le service facturation mettra les factures en attente. Cette situation se déblocuera dès réception de la nouvelle prise en charge.

Dans le cas d'une convention de mandat, c'est le mandant qui peut régler la facture. Le mandant (bénéficiaire) autorise le mandataire (personne

à qui est conféré le mandat) à recevoir tous les documents nécessaires à la réalisation des interventions (contrats de prestations, factures,...).

Modalités de résiliation

La décision de prise en charge peut être résiliée à l'initiative de l'utilisateur en cas :

- D'aggravation de l'état de santé du bénéficiaire, d'hospitalisation, de départ en maison de retraite ou de déménagement ;
- De non satisfaction du service dans un délai de 15 jours. Le bénéficiaire devra au préalable avertir le SAAD de sa volonté d'interrompre les interventions via le bordereau de rétractation joint au contrat de prestation. Passé ce délai, une lettre recommandée avec accusé de réception devra être envoyée au SAAD.

Elle peut également être résiliée à l'initiative du SAAD en cas :

- De non-respect des principes énoncés dans le présent règlement ;
- D'évolution importante du degré de prise en charge de la personne ne pouvant plus être assurée par le SAAD ;
- De non-paiement des interventions.



Attestation fiscale

Une attestation fiscale est délivrée tous les ans afin de bénéficier de l'avantage fiscal (crédit/déduction d'impôt) au titre de l'année N.

Prise en charge financière

Le SAAD peut aider à constituer les dossiers et les adresser aux organismes de prise en charge pour instruction. Or, le SAAD n'est pas compétent concernant la décision de prise en charge qui incombe aux différents organismes. Il en est de même pour le nombre d'heures accordées. Après instruction du dossier de demande de prise en charge, l'organisme financeur envoie directement la notification de l'accord au bénéficiaire.

Lorsque l'organisme financeur est une caisse de retraite, le bénéficiaire doit immédiatement informer le service de l'accord de prise en charge et lui fournir une copie de la notification.

Dispositions financières

Dans le cadre d'une prise en charge, le SAAD applique les tarifs arrêtés par les différents organismes financeurs.

En cas de rejet, le SAAD applique les tarifs arrêtés par le Conseil d'administration du C.I.A.S de l'Intercom Bernay Terres de Normandie. Cette tarification s'applique également en cas de dépassement du nombre d'heures pris en charge dès la première minute de dépassement.

Les tarifs sont révisés par délibération du Conseil d'administration et font l'objet d'un avenant au contrat de prestation. Les tarifs indiqués sont donc susceptibles d'évoluer. (cf **annexe tarifs p20**)

Partie 3 – Cadre d'intervention de l'aide à domicile

Missions

Conformément à la législation en vigueur, les aides à domicile assurent au domicile des bénéficiaires des prestations d'aide à la personne pour les actes essentiels de la vie quotidienne, hors ceux réalisés sur prescription médicale par les services de soins infirmiers. L'intervenant(e) concourt ainsi au maintien à domicile d'une personne en perte d'autonomie, dans le respect de ses choix de vie.

Elle/il contribue à maintenir, restaurer et stimuler cette autonomie.

Conformément au plan d'aide qui aura été défini, l'aide à domicile pourra effectuer les tâches suivantes :

- Entretien du cadre de vie : Entretien courant tel que : dépoussiérage du mobilier, entretien de la cuisine, de la salle de bain et des sanitaires, aspiration et lavage des sols, change des draps, réfection du lit.
- Participation à l'aménagement de l'espace de vie dans un but de confort et de sécurité.
- Entretien du linge : détachage, lavage, repassage, rangement.
- Réalisation des courses.
- Participation à l'élaboration des menus (en conformité aux éventuels régimes (sur prescription médicale)).
- Veiller à la sécurité alimentaire de la personne aidée.
- Aide dans les actes essentiels de la vie quotidienne : aide à la toilette, aide à l'habillage et au déshabillage, aide à la prise de repas (hors acte de soins).
- Accompagnement à la vie sociale et relationnelle : sorties à l'extérieur, jeux, lecture, échanges, aide au classement et à la gestion de documents administratifs, réalisation de courriers.
- Surveillance de la prise des médicaments.
- Accompagnement.
- Conseiller et soutenir la personne.
- Prévenir et diminuer la dépendance.

Ces prestations s'inscrivent dans un projet personnalisé d'aide et d'accompagnement élaboré avec le bénéficiaire en partenariat avec les organismes financeurs (Conseil Départemental, caisses de retraite, mutuelles).



Limites des interventions

L'auxiliaire de vie ne doit pas exécuter :

- Des soins nécessitant un diplôme spécifique et/ou relevant des compétences médicales : les soins de pédicurie, la pose de bande de contention, d'une sonde ou d'un pénilex, la toilette mortuaire, etc.
- Des gros travaux ménagers, de jardinage ou de bricolage : lessiver les murs, les peintures, les plafonds, les moquettes ou les véhicules, retourner seul(e) le matelas, laver les vitres plus d'une fois par mois (en moyenne), nettoyer les parquets à la paille de fer, décaper les trottoirs, nettoyer les pièces inoccupées, les vérandas (sauf si lieu de vie), sous-sols, garages, caves et greniers, déplacer les meubles lourds, installer les bouteilles de gaz, faire du jardinage, tondre les pelouses, couper et ranger du bois et réaliser des travaux de bricolage (tapisser, poncer, peindre, etc.)

Attention, en cas de travail en hauteur, les conditions de sécurité doivent être réunies : l'usage d'une chaise ou d'une échelle est interdit (utilisation d'un marchepied (2 marches maximum) ou d'un manche télescopique).

Obligations des agents à l'égard du service et des bénéficiaires

Les auxiliaires de vie sont tenues de respecter certaines obligations à l'égard du service :

- Respecter le planning,
- Prévenir de toute absence,
- Garantir la traçabilité des interventions,
- Alerter les encadrants en cas de modification de l'état de santé du bénéficiaire,
- Respecter le secret professionnel et garantir la plus grande discrétion quant à la vie de la personne aidée,
- Respecter le règlement intérieur,
- Porter les Equipements de Protection Individuelle (blouse, gants, masques,...)



Interdictions

Il est interdit à l'auxiliaire de vie de :

- Intervenir chez l'utilisateur hors de sa présence;
- Intervenir pour une personne autre que la personne aidée. L'auxiliaire de vie ne doit pas s'occuper de l'entretien des pièces ou de toute autre tâche destinée à d'autres occupants du domicile ;
- Prendre son repas chez l'utilisateur ;
- Avancer l'argent des courses ;
- Rapporter de l'alcool ;
- Utiliser le véhicule de la personne aidée ;
- Utiliser les cartes bancaires ou les chèquiers des personnes aidées ;
- Faire venir des personnes extérieures au service chez le bénéficiaire ;
- Accepter de la personne aidée une quelconque rémunération ou gratification.

Cas particulier des clés : La mise en place d'un boîtier à clés au domicile du bénéficiaire est vivement recommandée. Les intervenant(e)s ne doivent pas détenir les clés des bénéficiaires à leur domicile personnel.

L'auxiliaire de vie a une obligation de réserve vis-à-vis des idées politiques, religieuses, idéologiques de la personne accueillie, ainsi que de ses propres idées.

Distribution des médicaments

Cette fonction relève de la compétence des infirmiers suivant l'article L.372 du code de la Santé Publique. La distribution peut être assurée par l'auxiliaire de vie dans le cadre de sa mission d'aide à la vie courante, sous réserve de :

- Respecter la prise de médicaments mis dans le **pilulier** (préparer uniquement par un professionnel de santé) ;
- Avoir l'ordonnance à disposition ;
- Avoir averti les encadrants ;
- Incrire chaque distribution de médicaments dans le classeur de transmission.



En fonction du degré de dépendance du bénéficiaire, il est possible qu'un professionnel de santé (infirmier) distribue les médicaments.

Partie 4 – Droits et obligations du bénéficiaire

Principes généraux

Tout usager peut prétendre au respect des principes et valeurs énoncés dans la Chartes des Droits et Libertés de la personne âgée accueillie, et notamment :

- Le respect de la dignité, de l'intégrité, de la vie privée, de l'intimité et de la sécurité ;
- Une prise en charge et un accompagnement personnalisé de qualité favorisant le développement et l'autonomie, adapté à l'âge et aux besoins.

Ethique institutionnelle

Le personnel du C.I.A.S de l'Intercom Bernay Terres de Normandie partage une approche humaniste qu'il souhaite exprimer quotidiennement dans la mise en œuvre de leurs missions d'accompagnement de la personne aidée. Le sens de l'action du personnel du SAAD repose sur les valeurs essentielles :

- Le respect de la personne ;
- Le respect de la justice et de l'équité ;
- La responsabilité et l'engagement professionnel ;
- La bienveillance, le tact et la sollicitude.

Droits du bénéficiaire

Le service garantit à toute personne bénéficiaire les droits et libertés individuels énoncés par l'article L. 331-3 du code de l'action sociale et des familles et par la Charte des droits et libertés de la personne aidée figurant en annexe.

Le bénéficiaire a le droit :

- Au respect du culte religieux ;
- Au choix du prestataire du service d'aide à domicile ou en établissement ;
- À une prise en charge de qualité ;
- À un accompagnement individuel favorisant son autonomie et adapté à ses besoins
- À la confidentialité des informations le concernant ;
- À l'accès à son dossier : conformément à la loi informatique et liberté du 6 janvier 1978, la personne aidée bénéficie d'un droit d'accès aux informations obtenues dans son dossier et d'en demander la rectification ;
- À une information sur ses droits et au recours possibles dans le cadre de la prestation ;
- À une participation directe à la conception et à la mise en œuvre de son projet de vie dans le cadre du contrat individuel de prise en charge ;
- À la renonciation des prestations conformément aux conditions de résiliation.

Obligations du bénéficiaire

Dans le cadre de sa prise en charge, chaque usager doit respecter certaines obligations. Ainsi, il s'engage à respecter les termes du règlement et du contrat de prestations ;

- **Mettre du matériel et produits à disposition de l'auxiliaire de vie** : Le service est en droit d'exiger l'achat de produit ou de matériel considéré comme indispensable au bon déroulement des interventions et à la bonne sécurité des agents.
- **Respecter les intervenant(e)s**
- **Être présent pour recevoir l'auxiliaire de vie et ceux pendant le temps de l'intervention**
- **Signer, sauf impossibilité justifiée, l'état des heures effectuées et la remettre à l'aide à domicile (lorsque que la télégestion n'est pas disponible).**
- **Ne pas retenir l'auxiliaire de vie au-delà de l'horaire fixé.**

La démarche qualité du service

Chaque année, une enquête de satisfaction sera envoyée sous forme de questionnaire aux usagers. Dans le cadre de cette démarche qualité, les remarques, suggestions et constatation éventuelles des bénéficiaires feront l'objet d'une attention particulière. Néanmoins, Il est possible de les formuler soit par téléphone ou par mail.

Conclusion

Toute demande de dérogation à l'une des dispositions précitées pourra être examinée. Les solutions engagées feront systématiquement l'objet d'un accord écrit entre les deux parties.

Le respect par tous de ce règlement est la garantie de la production d'un service de qualité et d'une coexistence entre intérêt individuel et intérêt collectif.

Pour toute personne ne respectant pas les conditions établies, des procédures disciplinaires et administratives seront engagées.

Absence du bénéficiaire

En cas d'absence du bénéficiaire pour divers motifs, le service doit être prévenu le plus tôt possible. Les heures non effectuées ne sont pas facturées.

Dans le cas d'absences non prévenues ou de refus de recevoir l'auxiliaire de vie, un déplacement de 30 minutes sera facturé.

En cas d'hospitalisation, la prise en charge est suspendue. Les interventions seront remises en place dès lors que le SAAD est prévenu de la sortie du bénéficiaire par lui-même, sa famille ou l'établissement hospitalier.

Enfin, le bénéficiaire peut interrompre momentanément les interventions sans avoir à se justifier et sans qu'il y ait de pénalités financières. Cependant, il devra au préalable avertir par écrit le SAAD en indiquant la durée de l'interruption. La reprise des interventions s'effectuera à la date convenue.

L'auxiliaire de vie ne pourra pas intervenir à la demande du conjoint ou de la famille après un placement définitif ou un décès afin de « déménager » les objets personnels.





Les recours possibles

En application des dispositions de l'article L.311-5-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles, la personne aidée a la possibilité de recourir à une personne de confiance. Cela peut être nécessaire si elle rencontre des difficultés dans la connaissance et la compréhension de ses droits, ou si elle le souhaite, pour l'accompagner dans ses démarches.

En application des dispositions de l'article L.211-3 du Code de la Consommation et, pour les prestations destinées aux personnes âgées, aux personnes handicapées ou aux familles fragiles, nous vous communiquons les recours possibles en cas de litige. En premier lieu, une procédure de médiation conventionnelle peut être effectuée entre le service prestataire et la personne aidée. Ensuite, une liste de personnes « qualifiées » auxquelles la personne aidée peut avoir recours en cas de gros conflits est fournie. Elle est établie conjointement par l'ARS, la préfecture de région et le Conseil départemental.

La personne qualifiée informe et aide les usagers à faire valoir leurs droits, sollicite et signale aux autorités les difficultés ou éventuelles situations de maltraitance et assure un véritable rôle de médiation entre la personne aidée et le service.