
SERVICE AUTONOMIE A DOMICILE



CCAS des Ponts-de-Cé



LIVRET D'ACCUEIL

LE MOT DU PRÉSIDENT

Madame, Monsieur,

Vous avez décidé de faire appel au Service Autonomie à Domicile (SAD) du Centre communal d'action sociale (C.C.A.S.) des Ponts-de-Cé pour votre maintien à domicile ou pour un de vos proches.

Nous vous souhaitons la bienvenue.

Comme le service de portage de repas à domicile et la Résidence Autonomie « *Les Champs Fleuris* », le SAD fait partie intégrante des services offerts aux personnes âgées de la Ville des Ponts-de-Cé.

Le Service Autonomie à Domicile est là pour vous seconder dans l'accomplissement des tâches ménagères courantes, des courses, des repas, des actes de la vie ordinaire, l'accompagnement dans vos déplacements, d'assurer un relais entre vous et l'extérieur...

Nous nous engageons à vous accompagner tout au long de votre prise en charge.

A l'aide de ce livret, vous allez découvrir le fonctionnement de ce service, mais aussi les modalités d'intervention et de prise en charge.

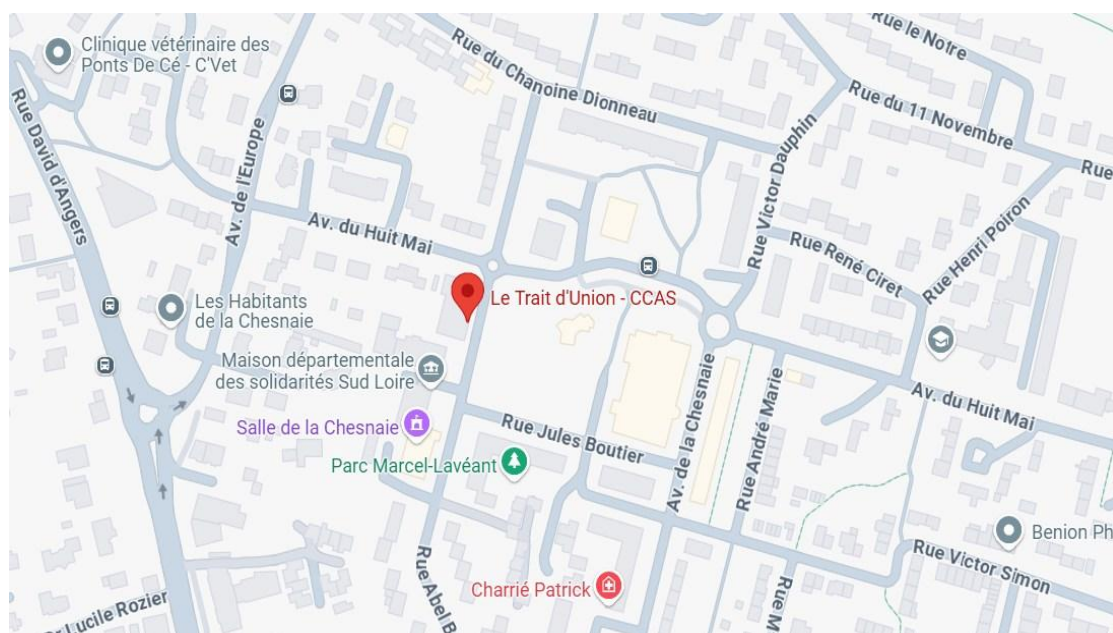
Si malgré tout, des questions subsistaient, n'hésitez pas à solliciter le CCAS.

Nous espérons que ce service répondra à vos attentes, et vous aidera à bien vivre chez vous.

**Le Président du C.C.A.S.
Jean-Paul PAVILLON**

LOCALISATION DU SERVICE

Le service d'aide à domicile est situé dans les locaux du CCAS situé au Trait d'Union, 45 Rue Abel Boutin Desvignes, 49130 Les Ponts de Cé.



Le service est desservi par le réseau de bus IRIGO (arrêt le plus proche *la Chesnaie*).

Une boîte aux lettres permet de laisser du courrier ou des documents en dehors des heures d'ouverture.

COORDONNÉES DU SERVICE

Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) des Ponts de Cé
Service Autonomie à Domicile
Le Trait d'Union
45 rue Abel Boutin Desvignes – 49130 LES PONTS-DE-CÉ
Adresse postale : B.P. 60029 – 49135 LES PONTS-DE-CE CEDEX
Tel 02.41.79.75.52
Courriel : aideadomicile@ville-lespontsdece.fr

HORAIRES D'OUVERTURES DU SERVICE

Accueil	 Accueil Téléphonique	 Accueil Physique
LUNDI	8h00 à 12h30 / 13h30 à 17h	9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h
MARDI	8h00 à 12h30 / 13h30 à 17h	9h00 à 12h30 / Fermé l'après-midi
MERCREDI	8h00 à 12h30 / 13h30 à 17h	9h00 à 12h30 / Fermé l'après-midi
JEUDI	Fermé le matin / 13h30 à 17h	Fermé le matin / 13h30 à 17h
VENDREDI	8h00 à 12h30 / 13h30 à 17h	9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h

En dehors des heures d'ouvertures les appels sont redirigés vers un répondeur téléphonique.

PRÉSENTATION DU SERVICE AUTONOMIE A DOMICILE (SAD)

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'utilisateur 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.

Le profil du public accueilli :

- Personnes adultes de moins de 60 ans nécessitant une aide temporaire pour maladie, accident, suites d'hospitalisation...
- Personnes de 60 ans et plus malades, ou en situation de handicap, ou en perte d'autonomie
- Personnes adultes en situation de handicap.

Les possibilités de prise en charge :

La prise en charge des interventions peut se faire soit :

- par l'intermédiaire du Département au titre de l'APA (Allocation Personnalisée d'Autonomie) et/ou de la PCH (Prestation de compensation du handicap) ;
- par l'intermédiaire de la caisse de retraite, notamment la CARSAT (Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail) dans le cadre du plan personnalisé ;
- A titre individuel en auto-financement.

Une équipe à votre service

Le rôle de la coordinatrice du SAD aide :

- L'administration et la gestion du service ;
- L'encadrement de l'équipe des intervenants à domicile (auxiliaires de vie et aide à domicile) ;
- La rencontre avec les bénéficiaires et leurs familles.
- La réalisation des visites annuelles en lien avec l'interlocuteur privilégié

Le rôle de l'équipe administrative du SAD aide :

- La planification, l'organisation et la coordination des interventions auprès des bénéficiaires (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 ;

Le rôle des intervenants à domicile du SAD aide

Les intervenants à domicile sont chargés d'accompagner le bénéficiaire dans l'exercice des tâches courantes de la vie quotidienne ou l'accomplissement des actes essentiels du quotidien

L'ensemble de nos intervenants sont formés et/ou dispose d'une bonne expérience dans le champ de l'aide à domicile.

LES INTERVENANTS

- Auxiliaire de Vie Sociale (AVS)
- Aide à domicile

Par leur passage régulier, les intervenants assurent une sécurité minimum et contribuent à lutter contre l'isolement.

LES PRESTATIONS PROPOSÉES PAR LE SAD aide

HYGIÈNE

- Les toilettes (haut du corps, bas du corps)
- Les changes
- L'aide partielle à la toilette
- Réfection du lit
- Lever / coucher
- Aide aux transferts



MÉNAGE

- Nettoyage sols / et ou aspiration
- Dépoussiérage des meubles
- Entretien des meubles
- Nettoyage des sanitaires
- Vaisselle et rangement
- Nettoyage des vitres



HABILLAGE / DÉSHABILLAGE

- Aide partielle
- Aide complète
- Pose bas de contention



ENTRETIEN DU LINGE

- Lessive / étendre
- Repassage
- Rangement du linge



REPAS

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



COURSES

- Faire les courses



DIVERS

- Sortie des poubelles
- Rangement des armoires



ACCOMPAGNEMENT DE LA PERSONNE

- Être à son écoute / communiquer
- Promenade / sorties
- Lecture
- Jeux
- Participer à des activités



MODALITÉS D'ACCUEIL, D'ADMISSION ET DE FONCTIONNEMENT

Le fonctionnement du SAD

Si vous choisissez le SAD aide du CCAS des Ponts-de-Cé, le service fonctionne en mode « *prestataire* ». C'est lui qui :

- est l'employeur de la personne qui intervient chez vous : elle gère son contrat de travail,
- forme l'intervenant tout au long de sa carrière
- s'engage à vous proposer un service à domicile de qualité,
- prépare chaque mois la facture par rapport aux interventions réalisées.

L'admission et ses conditions

La demande de prise en charge peut être faite par le patient lui-même, la famille, le médecin, un centre hospitalier, un service social...

Les conditions :

- Résider sur le territoire de la commune des Ponts-de-Cé ;
- Être une personne adulte :
 - en situation de handicap
 - de moins de 60 ans nécessitant une aide temporaire pour maladie, accident, suites d'hospitalisation...
 - de 60 ans et plus malades, ou en situation de handicap, ou en perte d'autonomie

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, la coordinatrice est habilitée à prononcer l'admission dans le service. Un plan de soins adapté est proposé.

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

Les horaires d'intervention

Le service fonctionne 7j/7j, 365 jours / 365 jours :

- **Du lundi au vendredi** de 7h45 à 20h.
- **Les samedis, dimanches et jours fériés**, seules les interventions liées aux actes essentiels de la vie quotidienne (aide au lever, au coucher, à la toilette simple, à l'habillage, à la préparation et prise des repas) sont assurées par les intervenants.

L'heure d'intervention sera choisie en fonction de l'état de santé, du traitement, des souhaits des usagers, 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.

Les horaires définis ne sont que des indications

En fonction des interventions qui vous précèdent, ces horaires peuvent varier.

Tout changement d'horaire important sera signalé à l'avance, dans la mesure du possible.

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

Les conditions générales de remplacement des intervenants en cas d'absence

En cas d'absence de votre intervenant habituel, le service vous contactera pour vous informer de son indisponibilité et s'engage à tout mettre en œuvre pour essayer de vous proposer une solution de remplacement en fonction de ses possibilités et en priorisant les interventions liées aux actes essentiels de la vie quotidienne (aide au lever, au coucher, à la toilette simple, à l'habillage, à la préparation et prise des repas).

Toutefois, celui-ci ne s'effectuera pas obligatoirement aux mêmes horaires et aux mêmes jours mais selon la disponibilité des agents remplaçants.

LES PRIX DES PRESTATIONS

Les tarifs des prestations proposées par le service sont joints en annexe 1 du présent livret.

Ils font l'objet d'une révision chaque année

RECOURS POSSIBLES / LITIGES

En cas de réclamation ou de désaccord

Le service met tout en place pour vous satisfaire. En cas de problème, vous pouvez nous contacter pour tenter de trouver une solution adaptée.

Si aucune solution ne vous convient, vous pouvez faire appel :

- à une personne qualifiée
- à une personne de confiance
- au conseil départemental et/ou l'agence régionale de santé (ARS)

Le recours à une personne qualifiée

En cas de litige non résolu avec le service ou en vue de faire valoir vos droits selon les modalités réglementaires, vous pouvez faire appel à une personne qualifiée qui a pour rôle de vous aider dans la compréhension et le respect de ceux-ci.

Les personnes qualifiées sont présentes dans chaque département. Elles sont bénévoles et indépendantes de toute structure et de toute autorité. Elles ont été désignées conjointement par la préfecture, le conseil départemental et l'Agence Régionale de Santé (ARS). La liste des personnes qualifiées pour le Maine et Loire se trouve en annexe 4 du présent livret d'accueil.

Pour saisir une personne qualifiée, vous devez adresser votre demande par courrier à l'adresse suivante :

*Agence Régionale de Santé des Pays de la Loire
Délégation Territoriale du Maine et Loire
Secrétariat des Personnes Qualifiées
26 ter rue de Brissac
49047 ANGERS CEDEX 1*

La possibilité de recourir à une personne de confiance

L'article L.311-5-1 du code de l'action sociale et des familles prévoit que lors de toute prise en charge dans un établissement ou un service social ou médico-social, il est proposé à la personne majeure accueillie de désigner, si elle ne l'a pas déjà fait, une personne de confiance dans les conditions définies au premier alinéa de l'article L.1111-6 du code de la santé publique.

Cette désignation est valable sans limitation de durée, à moins que la personne n'en dispose autrement.

La personne de confiance est consultée au cas où la personne intéressée rencontre des difficultés dans la connaissance et la compréhension de ses droits. Cette consultation n'a pas vocation à se substituer à vos décisions.

Si la personne le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions.

Cette désignation se fait au moyen du formulaire joint à la notice d'information se trouvant en annexe 3 du document individuel de prise en charge (DIPEC) qui vous est remis au début de votre prise en charge.

Les coordonnées des services du Conseil départemental et de l'Agence régionale de Santé (ARS)

- **Département de Maine et Loire**

Direction Générale Adjointe Parcours de Vie Solidaires
Cité administrative – Bâtiment P
26, ter, rue de Brissac – Angers

Adresse Postale : Département de Maine et Loire
CS 94104
49941 Angers Cedex 9



- **Agence Régionale de Santé**

17, Boulevard Gaston Doumergue - CS 56233
44 262 NANTES cedex 2



PRÉVENTION DE LA MALTRAITANCE ET DE LA VIOLENCE

Afin de garantir l'exercice effectif des droits de l'usager bénéficiaire et notamment de prévenir tout risque de maltraitance, il est remis à la personne ou à son représentant légal la charte des droits et libertés de la personne accueillie et le règlement intérieur de fonctionnement, annexés au présent livret d'accueil.

Les agents du service ont l'obligation de dénoncer les faits de maltraitance dont ils ont connaissance dans l'exercice de leurs fonctions. Ils sont alors protégés conformément à la loi en vigueur.

Tout soupçon de maltraitance ou de négligence décelé par l'entourage du client doit être immédiatement signalé aux responsables du Service

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

Tout fait de violence sur autrui est susceptible d'entraîner des procédures administratives ou judiciaires.

Un numéro national d'appel est disponible pour les personnes âgées et handicapées victimes de maltraitance : **39 77** (appels et services gratuits)

Les autorités administratives peuvent aussi être contactées dans ces situations :

- L'Agence Régionale de Santé des Pays de la Loire : 02 49 10 40 00
- Le Département du Maine et Loire : 02 41 81 49 49

Le SAD s'engage à favoriser l'accès des agents à des formations relatives à la bientraitance des personnes prises en charge à domicile.

PROTECTION DES DONNÉES (RGPD) INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Les informations recueillies dans le cadre du traitement de vos données sont enregistrées dans un fichier informatisé par la ville des Ponts-de-Cé pour :

- l'exécution du contrat,
- les analyses statistiques ;
- la communication.

Ce traitement est basé sur la base juridique du contrat. L'absence de réponse à un champ obligatoire est susceptible de compromettre le bénéfice de nos services.

Elles sont conservées pendant une durée de 5 ans et sont destinées à un usage interne aux personnes habilitées du pôle maintien à domicile.

Conformément au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation du traitement, d'effacement et de portabilité de vos données que vous pouvez exercer par mail à l'adresse suivante : aideadomicile@ville-lespontsdece.fr en précisant vos nom, prénom, adresse et en joignant une copie d'une preuve d'identité.

En cas de difficulté en lien avec la gestion de vos données personnelles, vous pouvez adresser une réclamation auprès du délégué à la protection des données personnelles dpo@ville-lespontsdece.fr

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits Informatique et Libertés ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation en ligne à la CNIL ou par voie postale.



SOMMAIRE DES ANNEXES :

ANNEXE 1 : Tarifs

ANNEXE 2 : Règlement intérieur de fonctionnement

ANNEXE 3 : Charte des droits et des libertés de la personne accompagnée

ANNEXE 4 : Liste des personnes qualifiées