Communauté de communes
Lieuvin Pays d'Auge

SERVICE AIDE A DOMICILE

LIVRET D'ACCUEIL

Organisme déclaré et agréé n° SAP 200066017

Sommaire

- Mot du président — page 1
- Organigramme — page 2
- Service d'Aides à Domicile — page 3
- Les financements
  - Tarifs, avantages fiscaux — page 4
  - Prises en charge — page 5
  - Continuité du service — page 6
- Les intervenantes — page 7 et 8
- La garantie des droits des usagers — page 9
- Autres services — page 10
- La charte de qualité — page 11
- Le mot du Président de l'action sociale — page 12
- Les coordonnées de la C.C.L.P.A. — page 13
- La charte des droits et libertés de la personne âgée — annexe 1 (pages 14 à 26)
- Le règlement de fonctionnement — annexe 2 (pages 27 à 34)
- Fiche de réclamation — page 35

Le mot du Président de la communauté de communes

Madame, Monsieur,

Vous souhaitez avoir recours à notre service d'aides à domicile que la Communauté de Communes Lieuvin Pays d'Auge a développé pour répondre à vos besoins.

Ce service, c'est une équipe administrative de 3 personnes ayant pour missions de gérer 50 agents sociaux polies et courageuses intervenant sur notre territoire. Il est là aussi pour vous renseigner et vous accompagner pour l'obtention de votre dossier. N'hésitez pas à le solliciter.

Pour la Communauté de Communes c'est un budget annuel de 1.200.000 euros afin que nos agents sociaux vous apportent un concours dans les actes de la vie quotidienne et que vous puissiez demeurer à domicile le plus longtemps possible.

Cette politique est non seulement utile mais elle est un devoir pour notre collectivité car pour reprendre une formule « l'honneur d'une société se mesure à l'aune du soutien qu'elle apporte aux personnes les plus fragiles et à ses aînés ».

Hervé MORIN

Organigramme

Président
Hervé MORIN

Les Vice-Présidents

Etienne LEROUX, Pierre ESPALDET, Alain HUARD, Micheline PARIS-TOUQUET, Pierre LEGROS, James DUCLOS, Jacques ENOS, Jean-Pierre CAPON, Philippe DE LYE, Gilbert LARCHER, Jacques AUBER, Jean-Claude QUESNOT, Michel BREQUIGNY, Marie-Paule LEBLANC, Pascal CAUCHE

Le Président du Service d'Aides à Domicile

Philippe DE LYE

Les délégués Communautaire

Philippe CAPRON
Jean-François DRUMARE
Sébastien DUVAL
Gilles FLEURY
Véronique LEBOCEY
Bernard LETELLIER
Christian MESNIERE
Nicolle MORINEAU
Anne-Marie ROELENS
Renée SIMON
Cécile VILLEY

L'équipe administrative

Malika LECONTE – Responsable du service – 02.32.46.70.32 malika.leconte@lieuvinpaysdauge.fr
Nadège LEPETIT – Adjointe – 02.32.46.79.31 nadege.lepetit@lieuvinpaysdauge.fr
Marlène GILLOT – Encadrante – 02.32.46.70.33 marlene.gillot@lieuvinpaysdauge.fr

Service d'Aides à Domicile

Propose aux personnes de plus de 60 ans :

- ☞ Un soutien moral
- ☞ Un lien social
- ☞ Une aide à la personne

Par des actions telles que :

- ☞ l'aide à la toilette
- ☞ l'aide à la prise des repas
- ☞ l'entretien courant du logement

Ces services vous sont facturés selon le mode prestataire : cela signifie que le Service d'Aides à Domicile est l'employeur des intervenantes à domicile. Les usagers bénéficient donc du service d'aides à domicile, sans avoir à assumer les responsabilités d'employeur.

Ses missions sont :

- ☞ d'établir un dossier de mise en place d'aide à domicile qu'il transmet ensuite aux caisses de retraites,
- ☞ de gérer les intervenantes à domicile,
- ☞ d'organiser le planning des aides à domicile,
- ☞ de facturer les prestations aux caisses de retraite et aux bénéficiaires.

FINANCEMENTS

TARIFS

Le Service d'Aides à Domicile applique le tarif fixé par le Conseil Départemental, **soit 17,65 € de l'heure** (révisable chaque année), pour les bénéficiaires d'une Allocation Personnalisée d'Autonomie, d'une Prestation de Compensation du Handicap, des Services Ménagers. Toute heure de dépassement sera facturée 20,50 €.

Une facture mensuelle est établie à partir d'une fiche de présence ou des enregistrements effectués sur la plateforme de télégestion Domiserve (appels gratuits enregistrés de votre domicile à l'arrivée et au départ de l'aide à domicile).

Le montant à payer tient compte de l'éventuelle participation d'un organisme financeur.

Le règlement s'effectue à la Trésorerie de Beuzeville après réception d'un avis des sommes à payer ou en adoptant le prélèvement automatique.

AVANTAGES FISCAUX

Si vous êtes imposable, l'agrément qualité que nous possédons vous permet de bénéficier d'une déduction fiscale correspondant à 50 % des sommes engagées pour l'emploi d'une aide à domicile. Cette réduction s'applique directement sur la somme à payer, dans la limite ou les sommes engagées ne dépassent pas un certain plafond.

FINANCEMENTS

PRISES EN CHARGE

CONSEIL DEPARTEMENTAL :

- **A**llocation **P**ersonnalisée à l'**A**utonomie : destinée aux personnes de plus de 60 ans en perte d'autonomie.
- **S**ervices **M**énagers : destinés aux personnes disposant de revenus inférieurs à certains plafonds (barème Aide Sociale Départementale)
- **P**restation de **C**ompensation du **H**andicap : destinée aux personnes handicapées.

CAISSES DE RETRAITE :

- Suite à une évaluation à votre domicile du nombre d'heures nécessaires, nos services constituent votre dossier et le transmet à votre caisse de retraite principale. Selon votre niveau de ressources, une participation horaire vous sera demandée.
- Cette prise en charge est renouvelable chaque année.

MUTUELLE ET ASSURANCE

- Si vous êtes adhérent à une mutuelle complémentaire et/ou souscrivez une assurance, vous avez la possibilité de bénéficier du service d'une aide à domicile sur une période définie dans le cadre d'une sortie d'hospitalisation.

Dès que vous bénéficiez d'une prise en charge par un de ces organismes, une participation horaire est calculée.

Comme le nombre d'heures qui vous est attribué, cette participation est fixée par l'organisme de prise en charge, en fonction de vos ressources.

FINANCEMENTS

CONTINUITE DU SERVICE

Pour les situations qui le nécessitent, nous assurons la continuité du service pendant les week-ends et les jours fériés (aides à la toilette et aux repas).

Dans le cas d'absence de l'intervenant habituel, le service procède au remplacement aux mêmes jours et heures, dans la mesure du possible.

Un cahier de liaison vous sera attribué. Il peut être consulté et complété par tout intervenant (aides à domicile, médecin, infirmière, famille).

Afin de vous faire participer à la vie du Service d'Aides à Domicile, vous recevrez annuellement un questionnaire de satisfaction vous permettant de vous exprimer librement sur notre fonctionnement, la qualité de nos services et vos souhaits éventuels.

LES INTERVENANTES

Vos **aides à domicile** sont des **professionnelles** qui observent **la plus stricte neutralité** et **respectent** le mode de vie de chacun.

Vos **aides à domicile** vous permettront **d'assurer** votre **autonomie** et de **maintenir** des **relations** avec **l'extérieur**.

Ne les confondez pas avec une employée de maison.

Ce qu'elles peuvent faire …

- ✖ les courses et les déplacements extérieurs (uniquement sur le territoire Lieuvin Pays d'Auge),
- ✖ l'aide à la préparation des repas, le service,
- ✖ les soins sommaires d'hygiène et d'habillage (en aucun cas, l'aide à domicile ne peut pratiquer des soins qui exigent un diplôme officiel),
- ✖ la vérification de la bonne prise médicamenteuse (l'aide à domicile ne prépare pas les piluliers),
- ✖ les transferts de positions (se lever, se coucher, s'asseoir),
- ✖ l'entretien courant du logement et du linge.

… et ne pas faire

- ✖ l'entretien des pièces inoccupées, des caves, et greniers,
- ✖ le lessivage des murs et plafonds,
- ✖ le décapage des portes,
- ✖ le lustrage des cuivres, le cirage de meubles
- ✖ les tâches pour un tiers,
- ✖ le jardinage,
- ✖ le lavage à la main du linge de maison (draps, …).

Attention : le nettoyage des vitres est limité à une fois par mois, à hauteur, sauf en cas d'équipement approprié (escabeau avec garde-corps).
L'entretien extérieur (trottoir) n'est accepté qu'en cas de risque de chute (balayage des feuilles mortes, neige, gel).

Les intervenantes ont interdiction de recevoir de la part de l'usager, toute délégation de pouvoir sur ses avoirs, biens ou droits, toute donation, tous dépôts de fonds, bijoux, valeurs.

Le service s'engage à faire observer par ses intervenantes la stricte neutralité politique, religieuse et philosophique.

Le service s'engage enfin à respecter et à faire respecter par ses intervenantes une obligation de discrétion.

La garantie des droits des usagers

Vous trouverez dans ce livret un exemplaire de la charte des droits et libertés de la personne âgée. Cette charte est une référence pour le service en matière de droit des usagers. Si vous sollicitez la Communauté de Communes Lieuvin Pays d'Auge et le Service d'Aides à Domicile, nous vous garantissons …..

... le secret professionnel

De par leurs missions, les intervenantes et le personnel administratif du service sont soumis au secret professionnel. Nous sommes vigilants à ce qu'aucune information apprise au cours d'une intervention ne soit divulguée. Tout manquement à l'obligation de réserve des agents du service peut conduire à une sanction pour faute professionnelle.

... le respect de la loi informatique et liberté

Sauf objection de votre part, certaines données nominatives sont traitées informatiquement. Nous vous garantissons la confidentialité de ces données et le respect de la loi n° 78-17 du 06 janvier 1978 relative à l'informatique et aux libertés.

... le droit à l'information

Nous portons une attention particulière à ce que vous ayez toutes les informations nécessaires au bon déroulement de votre prise en charge. Ce livret d'accueil, complété par le règlement de fonctionnement du service est pour nous l'occasion de vous présenter l'organisation et le fonctionnement précis du service.

... le droit d'accès à votre dossier

Vous avez le droit de consulter votre dossier et d'accéder aux informations liées à votre prise en charge. Vous pouvez ainsi le faire rectifier, compléter, préciser, mettre à jour ou effacer toute erreur qui pourrait apparaitre dans votre dossier.

La téléassistance (Présence Verte) :

Permet aux personnes âgées de bénéficier d'un secours à domicile en cas d'urgence de jour comme de nuit.
Pour l'installation de ce service vous pouvez prendre contact avec la Mutualité Sociale Agricole de l'Eure au 02.32.23.42.90

... le droit à la parole

Le Service de Soins Infirmiers A Domicile :

Le S.S.I.A.D. assure sur prescription médicale des soins infirmiers ou d'hygiène.
Contact :
S.S.I.A.D. Pont-Authou au 02.32.41.63.15
(secteur Saint Georges du Vièvre et Cormeilles)
S.S.I.A.D. de Bernay au 02.32.45.63.45
(secteur Thiberville)

Notre responsable de service est à votre écoute. N'hésitez pas à la contacter lorsque vous avez une remarque, une réclamation ou une suggestion à faire.

Autres services

Le Service de portage de repas à domicile :
Contact :
Maison de retraite de Pont-Authou au 02.32.41.63.00
SARL Emilie Perrier au 06.64.77.26.27

Charte de qualité

Nous mettons tout en œuvre pour mériter votre confiance.

Une question, ... un problème à régler ?

Le service d'aides à domicile est là pour vous répondre et vous informer.

Nos bureaux sont ouverts :

Du lundi au vendredi de 9 h 00 à 12 h 00 et de 13 h 30 à 17 h 30 sauf vendredi 17 h 00

Une permanence est disponible ces jours et heures au 02.32.46.80.88

☞ Garantie de la continuité des interventions y compris les samedis, dimanches et jours fériés.

☞ Un contact direct et permanent avec la responsable du service.

Le respect de votre environnement et de votre intimité

Nous adoptons une attitude de réserve et de discrétion. Nous respectons vos biens, vos espaces de vie privée et votre intimité, votre culture et vos choix de vie.

Le suivi des prestations

Si nécessaire, notre responsable de service se tient à votre disposition pour vous rendre visite à domicile afin de solutionner vos problèmes et interrogations.

Une tarification claire et une facturation mensuelle

Nos tarifs sont transparents. L'avis des sommes à payer envoyé par la Trésorerie de Beuzeville vous est adressé au cours du mois suivant les prestations si vous n'avez pas opté pour le prélèvement automatique.

Aucune démarche administrative

Nous sommes l'employeur et, à ce titre, nous assurons l'ensemble des démarches administratives.

Le mot du président de l'action sociale

Madame, Monsieur,

Je souhaite que ce livret d'accueil saura satisfaire votre curiosité et vous donnera envie de faire appel à notre service.

Mon équipe et moi-même mettrons nos connaissances et notre expérience au service de la résolution de vos difficultés afin d'être proche de vos besoins et de votre demande d'accompagnement.

La qualité du service rendu est pour moi une priorité.

J'espère que le professionnalisme de nos équipes vous sera d'une aide précieuse dans votre vie quotidienne et vous permettra une meilleure qualité de vie.

Philippe DE LYE

Coordonnées de la Communauté de Communes Lieuvin Pays d'Auge

21 Bis rue de Lisieux
27230 Thiberville
Tél : 02.32.46.80.88 (accueil)
Service Aides à Domicile : 02.32.46.70.32
Mail : accueil@lieuvinpaysdauge.fr

Communes d'interventions sur le territoire Lieuvin Pays d'Auge :

Secteur Saint Georges

Saint Georges du Vièvre
Lieurey
Saint Georges du Mesnil
Saint Grégoire du Vièvre
Saint Jean de la Lecqueraye
Epreville en Lieuvin
La Noé Poulain
La Poterie Mathieu
Noards
Saint Christophe sur Condé
Saint Pierre des ifs
Saint Benoist des Ombres
Saint Martin Saint Firmin
Saint Etienne l'Allier

Secteur Cormeilles

Asnières
Bailleul la Vallée
Cormeilles
Epaignes
Fresne Cauverville
La Chapelle Bayvel
Le Bois Hellain
Morainville Jouveaux
Saint Pierre de Cormeilles
Saint Sylvestre de Cormeilles
Saint Siméon

Rédaction : Malika LECONTE

Secteur Thiberville

Barville
Bazoques
Boissy Lamberville
Bournainvilles-Faverolles
Drucourt
Duranville
Folleville
Fontaine La Louvet
Giverville
Heudreville en Lieuvin
La Chapelle Hareng
Le Favril
Le PlanquaySaint
Le Theil Nolent
Les Places
Saint Aubin de Scellon
Saint Aubin de Scellon
Saint Germain la Campagne
Saint Mards de Fresne
Vincent du Boulay
Thiberville

ACTION SOCIALE LIEUVIN PAYS D'AUGE

Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance

Annexe 1

FONDATION NATIONALE DE GERONTOLOGIE

Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance

PRÉAMBULE

La vieillesse est une étape de l'existence pendant laquelle chacun poursuit son accomplissement.

Les personnes âgées, pour la plupart, restent autonomes et lucides jusqu'au terme de leur vie. Au cours de la vieillesse, les incapacités surviennent à une période de plus en plus tardive. Elles sont liées à des maladies ou des accidents, qui altèrent les fonctions physiques et/ou mentales.

Même en situation de handicap ou de dépendance, les personnes âgées doivent pouvoir continuer à exercer leurs libertés et leurs droits et assumer leurs devoirs de citoyens.

Leur place dans la cité, au contact des autres générations et dans le respect des différences, doit être reconnue et préservée.

Cette Charte a pour objectif d'affirmer la dignité de la personne âgée en situation de handicap ou devenue dépendante et de rappeler ses libertés et ses droits ainsi que les obligations de la société à l'égard des plus vulnérables.

Article I – CHOIX DE VIE

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

Elle doit bénéficier de l'autonomie que lui permettent ses capacités physiques et mentales, même au prix d'un certain risque. Il convient de la sensibiliser à ce risque, d'en tenir informé l'entourage et de proposer les mesures de prévention adaptées.

La famille et les intervenants doivent respecter le plus possible le désir profond et les choix de la personne, tout en tenant compte de ses capacités qui sont à réévaluer régulièrement.

Article II - CADRE DE VIE

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.

Elle réside le plus souvent dans son domicile et souhaite y demeurer. Des dispositifs d'assistance et des aménagements doivent être proposés pour le lui permettre.

Un handicap psychique rend souvent difficile, voire impossible, la poursuite de la vie au domicile, surtout en cas d'isolement. Dans ce cas, l'indication et le choix du lieu d'accueil doivent être évalués avec la personne et ses proches. La décision doit répondre aux souhaits et aux difficultés de la personne. Celle-ci doit être préparée à ce changement.

La qualité de vie ainsi que le bien-être physique et moral de la personne doivent constituer l'objectif constant, quel que soit le lieu d'accueil.

Lors de l'entrée en institution, les conditions de résidence doivent être garanties par un contrat explicite ; la personne concernée a recours au conseil de son choix avant et au moment de l'admission.

Le choix de la solution d'accueil prend en compte et vérifie l'adéquation des compétences et des moyens humains de l'institution avec les besoins liés aux problèmes psycho-sociaux, aux pathologies et aux déficiences à l'origine de l'admission.

Tout changement de lieu de résidence, ou même de chambre, doit faire l'objet d'une concertation avec la personne.

En institution, l'architecture et les dispositifs doivent être conçus pour respecter la personne dans sa vie privée.

L'espace commun doit être organisé afin de favoriser l'accessibilité, l'orientation, les déplacements. Il doit être accueillant et garantir les meilleures conditions de sécurité.

Article III - VIE SOCIALE ET CULTURELLE

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

La vie quotidienne doit intégrer son rythme d'existence ainsi que les exigences et les difficultés liées aux handicaps, que ce soit au domicile, dans les lieux publics ou en institution.

Les élus et les urbanistes doivent prendre en considération le vieillissement de la population et les besoins des personnes de tous âges présentant des incapacités, notamment pour l'aménagement de la cité.

Les lieux publics et les transports en commun doivent être accessibles en toute sécurité afin de préserver l'insertion sociale et de favoriser l'accès à la vie culturelle en dépit des handicaps.

Les institutions et industries culturelles ainsi que les médias doivent être attentifs, dans leurs créations et leurs programmations, aux attentes et besoins spécifiques des personnes âgées en situation de handicap ou de dépendance.

Les nouvelles technologies doivent être accessibles dans les meilleures conditions possibles aux personnes qui le souhaitent.

Article IV - PRESENCE ET RÔLE DES PROCHES

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

Le rôle des proches qui entourent la personne à domicile doit être reconnu. Il doit être étayé par des soutiens psychologiques, matériels et financiers.

Au sein des institutions, l'association des proches à l'accompagnement de la personne et le maintien d'une vie relationnelle doivent être encouragés et facilités.

En cas d'absence ou de défaillance des proches, il revient aux professionnels et aux bénévoles formés à cette tâche de veiller au maintien d'une vie relationnelle dans le respect des choix de la personne.

Toute personne, quel que soit son âge, doit être protégée des actions visant à la séparer d'un tiers avec lequel, de façon libre et mutuellement consentie, elle entretient ou souhaite avoir une relation intime.

Respecter la personne dans sa sphère privée, sa vie relationnelle, affective et sexuelle s'impose à tous.

ꕥ

Article V - PATRIMOINE ET REVENUS

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

Elle doit pouvoir en disposer conformément à ses désirs et à ses besoins, sous réserve d'une protection légale, en cas de vulnérabilité.

Elle doit être préalablement informée de toute vente de ses biens et préparée à cette éventualité.

Il est indispensable que le coût de la compensation des handicaps ne soit pas mis à la charge de la famille. Lorsque la personne reçoit des aides sociales, la fraction des ressources restant disponible après la prise en charge doit demeurer suffisante et servir effectivement à son bien-être et à sa qualité de vie.

ꕥ

Article VI - VALORISATION DE L'ACTIVITÉ

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

Des besoins d'expression et des capacités d'accomplissement existent à tout âge, même chez des personnes malades présentant un affaiblissement intellectuel ou physique sévère.

Développer des centres d'intérêt maintient le sentiment d'appartenance et d'utilité tout en limitant l'isolement, la ségrégation, la sensation de dévalorisation et l'ennui. La participation volontaire à des réalisations créatives diversifiées et valorisantes (familiales, mais aussi sociales, économiques, artistiques, culturelles, associatives, ludiques, etc.) doit être favorisée.

L'activité ne doit pas être une animation uniformisée et indifférenciée, mais permettre l'expression des aspirations personnelles.

Des activités adaptées doivent être proposées aux personnes quelle que soit la nature du déficit.

Les activités infantilisantes ou dévalorisantes sont à rejeter.

Article VII - LIBERTÉ D'EXPRESSION ET LIBERTE DE CONSCIENCE

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

Sa liberté d'expression s'exerce dans le respect des opinions d'autrui.

L'exercice de ses droits civiques doit être facilité, notamment le droit de vote en fonction de sa capacité juridique.

Toute personne en situation de handicap ou de dépendance doit être reconnue dans ses valeurs, qu'elles soient d'inspiration religieuse ou philosophique.

Elle a droit à des temps de recueillement spirituel ou de réflexion.

Chaque établissement doit disposer d'un espace d'accès aisé pouvant servir de lieu de recueillement et de culte et permettre la visite des représentants des diverses religions et mouvements philosophiques non confessionnels en dehors de tout prosélytisme.

Les rites et les usages religieux ou laïcs s'accomplissent dans le respect mutuel.

Article VIII – PRESERVATION DE L'AUTONOMIE

La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

La vieillesse est un état physiologique qui n'appelle pas en soi de médicalisation. Le handicap physique ou psychique résulte d'états pathologiques, dont certains peuvent être prévenus ou traités. Une démarche médicale préventive se justifie, chaque fois que son efficacité est démontrée.

En particulier, la personne exposée à un risque, soit du fait d'un accident, soit du fait d'une maladie chronique, doit bénéficier des actions et des

moyens permettant de prévenir ou de retarder l'évolution des symptômes déficitaires et de leurs complications.

Les possibilités de prévention doivent faire l'objet d'une information claire et objective du public, des personnes âgées comme des professionnels, et être accessibles à tous.

Handicaps et dépendance peuvent mettre la personne sous l'emprise d'autrui.

La prise de conscience de cette emprise par les professionnels et les proches est la meilleure protection contre le risque de maltraitance.

Article IX – ACCÈS AUX SOINS ET A LA COMPENSATION DES HANDICAPS

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

L'accès aux soins doit se faire en temps utile selon les besoins de la personne. Les discriminations liées à l'âge sont contraires à l'éthique médicale.

Les soins comprennent tous les actes médicaux et paramédicaux qui permettent la guérison chaque fois que cet objectif peut être atteint. Les soins visent aussi à rééduquer les fonctions déficitaires et à compenser les incapacités. Ils s'appliquent à améliorer la qualité de vie, à soulager la douleur, à maintenir la lucidité et le confort du malade, en réaménageant espoirs et projets.

En situation de handicap, la personne doit avoir accès à l'ensemble des aides humaines et techniques nécessaires ou utiles à la compensation de ses incapacités.

Aucune personne ne doit être considérée comme un objet passif de soins, que ce soit à l'hôpital, au domicile ou en institution. Le consentement éclairé doit être recherché en vue d'une meilleure coopération du malade à ses propres soins.

Tout établissement de santé doit disposer des compétences et des moyens, ou à défaut, des coopérations structurelles permettant d'assurer sa mission auprès des personnes âgées malades, y compris celles en situation de dépendance.

Les institutions d'accueil doivent disposer des compétences, des effectifs, des locaux et des ressources financières nécessaires à la prise en soins des

personnes âgées dépendantes, en particulier des personnes en situation de handicap psychique sévère.

Les délais administratifs anormalement longs et les discriminations de toute nature à l'accueil doivent être corrigés.

La tarification des soins et des aides visant à la compensation des handicaps doit être déterminée en fonction des besoins de la personne et non de la nature du service ou de l'établissement qui la prend en charge. Elle ne doit pas pénaliser les familles.

Article X - QUALIFICATION DES INTERVENANTS

Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

Une formation spécifique en gérontologie doit être assurée à tous les intervenants concernés. Cette formation est initiale et continue : elle s'adresse en particulier à tous les métiers de la santé et de la compensation des handicaps.

La compétence à la prise en charge des malades âgés ne concerne pas uniquement les personnels spécialisés en gériatrie mais l'ensemble des professionnels susceptibles d'intervenir dans les aides et les soins.

Les intervenants, surtout lorsqu'ils sont isolés, doivent bénéficier d'un suivi, d'une évaluation adaptée et d'une analyse de leurs pratiques. Un soutien psychologique est indispensable ; il s'inscrit dans une démarche d'aide aux soignants et aux aidants.

Article XI – RESPECT DE LA FIN DE VIE

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

Il faut éviter de confondre les affections sévères et les affections mortelles : le renoncement thérapeutique chez une personne curable s'avère aussi inacceptable que l'obstination thérapeutique injustifiée. Mais, lorsque la mort approche, la personne doit être entourée de soins et d'attentions appropriés.

Le refus de l'acharnement thérapeutique ne signifie pas un abandon des soins, mais justifie un accompagnement visant à combattre efficacement toute douleur physique et à prendre en charge la souffrance morale.

La personne doit pouvoir vivre le terme de son existence dans les conditions qu'elle souhaite, respectée dans ses convictions et écoutée dans ses préférences.

La place des proches justifie une approche et des procédures adaptées à leurs besoins propres.

Que la mort ait lieu à l'hôpital, au domicile ou en institution, les intervenants doivent être sensibilisés et formés aux aspects relationnel, culturel, spirituel et technique de l'accompagnement des personnes en fin de vie et de leur famille, avant et après le décès.

Article XII - LA RECHERCHE : UNE PRIORITÉ ET UN DEVOIR

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

Elle implique aussi bien les disciplines biomédicales et de santé publique que les sciences humaines et sociales, les sciences économiques et les sciences de l'éducation.

La recherche relative aux maladies associées au grand âge est un devoir. Bénéficier des progrès de la recherche constitue un droit pour tous ceux qui en sont ou en seront frappés.

Seule la recherche peut permettre d'acquérir une meilleure connaissance des déficiences et des maladies liées à l'âge ainsi que de leurs conséquences fonctionnelles et faciliter leur prévention ou leur guérison.

Le développement d'une recherche gérontologique et gériatrique peut à la fois améliorer la qualité de vie des personnes âgées en situation de handicap ou de dépendance, diminuer leurs souffrances et abaisser les coûts de leur prise en charge.

ꕥ

Article XIII - EXERCICE DES DROITS ET PROTECTION JURIDIQUE DE LA PERSONNE VULNERABLE

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

L'exercice effectif de la totalité de ses droits civiques doit être assuré à la personne vulnérable, y compris le droit de vote en l'absence de tutelle.

Les professionnels habilités à initier ou à appliquer une mesure de protection ont le devoir d'évaluer son acceptabilité par la personne concernée ainsi que ses conséquences affectives et sociales.

Dans la mise en œuvre des protections prévues par le Code Civil (sauvegarde de justice, curatelle ou tutelle), les points suivants doivent être considérés :

- le besoin de protection n'est pas forcément total, ni définitif ;

- la personne protégée doit pouvoir continuer à donner son avis chaque fois que cela est nécessaire et possible ;

- la dépendance psychique n'exclut pas que la personne puisse exprimer des orientations de vie et soit toujours tenue informée des actes effectués en son nom.

La sécurité physique et morale contre toutes agressions et maltraitances doit être assurée.

Toutes violences et négligences, même apparemment légères, doivent être prévenues, signalées et traitées. Les infractions caractérisées peuvent donner lieu à des sanctions professionnelles ou à des suites judiciaires.

Les violences ou négligences ont souvent des effets majeurs et irréversibles sur la santé et la sûreté des personnes : l'aide aux victimes doit être garantie afin que leurs droits soient respectés.

Article XIV – L'INFORMATION

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.

Les membres de la société doivent être informés de manière explicite et volontaire des difficultés qu'éprouvent les personnes âgées en situation de handicap ou de dépendance.

L'information doit être la plus large possible. L'ignorance aboutit trop souvent à une attitude de mépris ou à une négligence indifférente à la prise en compte des droits, des capacités et des souhaits de la personne.

Une information de qualité et des modalités de communication adaptées s'imposent à tous les stades d'intervention auprès de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

Loyale et compréhensible, l'information doit intervenir lorsque la personne est encore en capacité d'affirmer ses choix.

Il convient également de prendre en considération le droit de la personne qui se refuse à être informée.

Une exclusion sociale peut résulter aussi bien d'une surprotection infantilisante que d'un rejet ou d'un refus individuel et collectif d'être attentif aux besoins et aux attentes des personnes.

Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.

Fondation Nationale de Gérontologie
49 Rue Mirabeau
75016 PARIS
Version révisée 2007

Annexe 2

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

1 – Identité de la collectivité

Le service Action Sociale de la collectivité a été créé par arrêtés préfectoraux le 1er janvier 2017
Le service Action Sociale est un service de qualité et de proximité.
Le service Action Sociale est un service prestataire.

Vous pouvez le contacter au 02.32.46.80.88.

Le service intervient sur le territoire Lieuvin Pays d'Auge.

2 – Organisation du service Aide à Domicile

a. Missions

× Missions générales

Le service a pour mission essentielle d'assurer une aide matérielle, relationnelle et sociale aux usagers qui font appel à lui. Il s'agit d'aide à l'entretien du logement occupé par le ou les usagers et d'aide à la personne pour les activités ordinaires de la vie et les actes essentiels lorsque ceux-ci sont assimilés à des actes de la vie quotidienne.

× Public concerné

Les prestations s'adressent à des personnes âgées de 60 ans et plus et à des personnes adultes malades ou reconnues handicapées.

× Type de prestations

Dans ce cadre, le service d'aide à domicile peut apporter des prestations prescrites soit par les Caisses de retraite au titre de l'aide-ménagère, soit par le Conseil Départemental au titre de l'Allocation Personnalisée à l'Autonomie et de la Prestation de Compensation du Handicap, soit par les mutuelles.

En fonction de l'évaluation de la situation de dépendance, ces prestations peuvent comprendre :

- Accompagnement et aide dans les actes ordinaires de la vie quotidienne (entretien du logement et du linge, courses)

- Accompagnement et aide dans les actes essentiels de la vie quotidienne (toilette simple non prescrite par un médecin et ne relevant pas des soins d'hygiène et de santé de la compétence d'une infirmière ou d'une aide-

soignante), mobilisation, transferts, aides aux fonctions naturelles, aide à la prise des repas, habillage ou déshabillage

- Accompagnement et aide dans les activités de la vie sociale et relationnelles (sorties, démarches administratives simples)

- Continuité du service

Durant la période de congés réglementaires et toutes autres absences de l'intervenante, celle-ci sera systématiquement remplacée.
Le service assure la continuité des prestations en procédant au remplacement lors de l'absence de l'aide à domicile habituelle.
Le service assure également la prestation pendant les samedis, dimanches et jours fériés dès lors que la nécessité de ces interventions est prévue dans le plan d'aide délivré par le Conseil Départemental.

b. Statuts des intervenantes

Tous les agents du service Action Sociale sont des aides à domicile Fonctionnaires Territoriales.
Les intervenantes sont recrutées et rémunérées par le service et sont placées sous la responsabilité et l'autorité directe du Président de la Communauté de Communes. Vous n'êtes donc pas en situation d'employeur.

c. Les référents du service

Vous pouvez, en cas d'interrogations ou de difficultés particulières ou de dysfonctionnement constatés, vous adresser au service par téléphone ou par courrier à Monsieur Le Président.

d. Déontologie des intervenants

Tous les intervenants administratifs et aides à domicile du service sont tenus au secret professionnel, au devoir de réserve, à la neutralité et à la probité.
Compte tenu de la spécificité de leurs fonctions, les aides à domicile ne doivent pas :

- × Rendre service en un autre lieu que le domicile de l'usager,
- × Amener des personnes extérieures au service au domicile du bénéficiaire,
- × Accepter du bénéficiaire une rétribution, gratification, prêt ou invitation,
- × Accepter de l'argent, des valeurs ou des objets quelconques en dépôt,
- × Prendre ses repas chez l'usager sauf nécessité et accord du service,
- × Acheter des objets ou des meubles appartenant au bénéficiaire,

- × Recevoir procuration sur un compte bancaire ou postal du ou des bénéficiaires
- × Intervenir chez le bénéficiaire hors de sa présence sauf accord préalable du service.

3 – Mise en place de la prestation

Le service s'engage à respecter la confidentialité des informations qui lui sont confiées pour la mise en place ou la modification d'une prestation.

a. Admission

× Modalités de traitement de la première demande

Afin de recevoir toutes les informations concernant le dossier et connaitre les pièces à fournir, vous pouvez soit contacter le service par téléphone soit vous présenter directement au siège de la Communauté de Communes Lieuvin Pays d'Auge.
Les personnes désireuse de faire appel au service devront obligatoirement fournir tous les éléments financiers nécessaires à l'instruction du dossier

× Instruction et évaluation de la demande

La responsable du service chargée de la mise en place de la prestation se rend, sur rendez-vous, à votre domicile afin de procéder à l'évaluation des besoins et au recueil de vos habitudes de vie, de vous présenter le service et son fonctionnement. Elle relèvera toutes les informations nécessaires à la constitution de votre dossier de prise en charge par l'organisme financeur. En ce qui concerne les pièces relatives à vos revenus, vous mettrez à disposition de la responsable tous les justificatifs.
La prise en charge financière des organismes financeurs étant calculée en fonction de vos revenus, toute omission engage votre entière responsabilité. Le service ne pourrait être mis en cause si, dans ce cas, votre participation était modifiée par l'organisme financeur.

b. Mise en place et exercice de la prestation

× Démarrage de la prestation

Pour les usagers bénéficiant d'une prise en charge (caisses de retraite, A.P.A., PCH, etc.) la mise en place des prestations tenant financièrement compte de l'aide sera réalisée après l'accord de l'organisme financeur. Dans les autres cas, l'admission sera effective après accord de la responsable du service.
Si votre situation l'exige, le service peut procéder à la mise en place de la prestation en urgence (après évaluation de l'intervenante médico-sociale du Département).

Dans ce cas, si l'organisme financeur (Conseil Départemental) ne vous accordait pas sa prise en charge financière, le service serait dans l'obligation d'arrêter les prestations et de vous orienter vers d'autres organismes (société, association …) et vous demander le paiement des heures effectuées au tarif fixé par le Conseil

Communautaire de la Communauté de Communes Lieuvin Pays d'Auge dans le cas d'un dépassement.
A titre indicatif le tarif est de 20,50 € de l'heure en 2017. (révisable chaque année)

× Document individuel de prise en charge

La prise en charge de la prestation est précédée par la signature d'un « contrat de prestation de service »
Les tâches confiées à l'intervenante sont précisées dans ce document.
L'aide à domicile devant respecter les termes de ce contrat, vous vous engagez à ne pas la solliciter pour effectuer des tâches non prévues.
Pour certaines prestations qui font déjà l'objet d'un plan d'aide ou de directives rédigés par l'organisme social financeur (Département, Carsat par exemple), le document reprendra ces préconisations en apportant, si nécessaire, les prestations utiles.

× Suivi de la prise en charge

Afin de s'assurer que la prestation servie est de qualité et qu'elle est adaptée à vos besoins, le service fera régulièrement intervenir à votre domicile la responsable pour recueillir vos attentes et vérifier la bonne réalisation des tâches.

× Réadaptation de la prise en charge

Toute évolution de la prestation (changement du nombre d'heures, modification des tâches effectuées, etc.) ne pourra avoir lieu que sur votre sollicitation et/ou proposition du service. Elle sera soumise à l'appréciation soit de l'organisme social financeur par révision du dossier de prise en charge, soit à l'accord du service dans les autres cas.
Pour des modifications de convenance (changement des plages horaires ou des jours par exemple) qui n'engagent pas le fonds de la prestation, vous êtes invité à contacter le service au moins une semaine à l'avance pour que votre demande soit prise en compte sur le planning de votre aide à domicile.
Le service peut être amené à modifier les jours et heures d'intervention en fonction des contraintes du service.

× Intervention des samedis, dimanches et jours fériés

Afin de ne pas rompre la continuité de la prestation et pour répondre à des besoins essentiels au regard de votre maintien à domicile, le service pourra intervenir les samedis, dimanches et jours fériés. Dans ce cas, la prestation se limitera à l'aide à la personne en excluant les tâches ménagères.

× Rétablissement de la prestation après interruption

En cas d'interruption à la suite de votre absence (hospitalisation), celle-ci peut reprendre avec, si nécessaire, une nouvelle évaluation d'intervention signée avec le

service. Dans ce cas, lors de la signature de ce nouveau document de prise en charge, les plannings d'intervention sont établis en fonction de vos besoins et de vos attentes, des contraintes du service et de l'éventuel nouveau plan d'aide.

× Conditions de travail et sécurité de l'aide à domicile

Vous êtes tenu de prendre toutes dispositions pour que l'aide à domicile ou sa remplaçante puisse accéder au domicile sans risque (chiens de garde attachés etc.) et accomplir sa tâche à l'heure prévue dans les meilleures conditions. Pour cela, il sera mis à sa disposition le matériel et les produits nécessaires.
En cas de mise en danger du personnel, le service se réserve le droit d'interrompre sa prestation.
Les courses seront effectuées pendant les heures de travail de l'aide à domicile et, chaque fois que possible, au plus près de votre domicile.
Dans tous les cas, l'intervenante n'avancera pas l'argent nécessaire aux courses.
Il conviendra au bénéficiaire d'ouvrir un compte chez les commerçants.
Les gros travaux, tels que le lessivage des murs, plafond etc…, sont interdits. Le nettoyage sommaire des pièces inhabitées ne pourra être effectué sans accord préalable du service.
En aucun cas l'aide à domicile ne doit être amené à se déplacer inutilement.
Si, pour un motif quelconque, la prestation devait être interrompue de votre fait (absence ou toute autre circonstance), sauf cas de force majeure, il vous appartient d'avertir ou de faire avertir le service 72 heures minimum à l'avance. Les bénéficiaires qui n'auraient pas pris cette précaution, se verraient facturer la totalité de l'intervention prévue ce jour-là.

× Attestation de présence.

Dans le cas d'une prestation réalisée hors service de télégestion, l'aide à domicile doit remettre des fiches de présence signées par le bénéficiaire à chaque prestation. Par votre signature, vous attestez que le travail a bien été accompli durant les jours et heures indiqués sur la fiche de présence. Tout décalage ou retard important doit être signalé.

× Présence de stagiaires

Le service travaille en partenariat avec des centres chargés de la formation des aides à domicile.
A ce titre le service accueille des stagiaires. Un stagiaire intervenant dans le cadre d'un stage à domicile sera toujours accompagné par l'aide à domicile du service et vous en serez préalablement informé.

4 – Situation d'urgence à domicile, suspicion de maltraitance ou maltraitance avérée

L'aide à domicile apporte, par sa présence et son aide, un soutien moral et joue, par sa vigilance, un rôle de sécurité auprès de vous. En conséquence, elle doit rendre compte de ses observations lors de transmissions régulières et alerter le service de toute évolution de votre état de santé physique ou psychique.
Ces transmissions sont effectuées auprès de la responsable de service, elle-même tenu au secret professionnel et garante de la confidentialité des informations délivrées.
Dans le cas où l'aide à domicile constaterait, à son arrivée à votre domicile, que votre état de santé nécessite l'intervention d'un médecin, l'aide à domicile contactera immédiatement votre médecin ou les urgences.
En cas de non réponse habituelle à votre aide à domicile lors d'une intervention programmée, le service se réserve le droit de procéder à l'ouverture de votre logement en présence des autorités compétentes.
En cas de suspicion d'une situation de danger et/ou de maltraitance et à fortiori maltraitance avérée, la responsable est tenu d'en informer immédiatement son supérieur hiérarchique. Dans ce cadre, le service se réserve le droit d'effectuer un signalement auprès de Monsieur Le Procureur de la République.

5 – Sécurité de prévention des accidents de travail ou maladie professionnelle

Le bénéficiaire doit signaler à l'intervenante :

- Tout objet dangereux pour son intégrité physique (sols glissants, eau dont la température est difficile à réguler etc…)

Pour le personnel du service aide à domicile :

- Il est interdit de consommer toute boisson alcoolisée
- Il est interdit de fumer sur son lieu de travail

La prévention des risques d'accidents et de maladies professionnelles est impérative. Elle exige, en particulier de chacun, un respect total de toutes les prescriptions applicables en matière d'hygiène et de sécurité.

Tout acte de nature à troubler le bon ordre, la discipline, voire à porter atteinte à l'image du service est interdit à savoir :

- **Tenir des propos désobligeants envers les bénéficiaires**
- **Emporter sans autorisation écrite tout objet, marchandise, matériel ou document appartenant au bénéficiaire**

× Introduire, de façon habituelle ou non, toute personne étrangère au sein du domicile du bénéficiaire

× Quitter son poste de travail de façon impromptue sans avoir obtenu l'accord du service.

6 – Sureté des biens et des personnes

Si, en accomplissant ses tâches, votre aide à domicile endommageait l'un de vos biens, il vous est demandé de saisir votre assurance au titre de la responsabilité civile. Dès réception de votre déclaration, votre assureur se mettra en relation avec l'assureur de la collectivité.
La procédure est la même pour les dommages corporels survenus lors de l'aide apportée par votre aide à domicile (pendant un transfert de position par exemple).

7 – Coût des interventions du service

Le coût des interventions dépend de votre situation personnelle, financière et de dépendance.
Le plan individuel de prise en charge précisera votre participation (c'est-à-dire le cout restant à votre charge) qui sera établi en fonction de l'aide financière totale ou partielle de l'organisme social financeur dont vous dépendez (Caisses de retraite, Conseil Départemental au titre de l'APA, de l'Aide-Ménagère, de la PCH, autres financements).
Une étude de vos besoins et un devis gratuit sont réalisés par la responsable du service.

8 – Paiement

Chaque mois, la trésorerie vous fera parvenir un titre de recette exécutoire détaillé récapitulant le nombre d'heures effectuées chez vous, le montant horaire de votre participation et le montant total à payer.
En cas de désaccord sur le montant facturé, vous avez la possibilité de contacter le service.
Ces factures doivent être réglées directement à la trésorerie de Beuzeville.
Vous pouvez également adopter le prélèvement automatique.
En cas d'absence de règlement dans un délai de deux mois, le service se réserve le droit d'interrompre les interventions.

9 – Droits du bénéficiaire, réclamation, enquête de satisfaction

Les informations recueillies pour la constitution de votre dossier font l'objet d'un traitement informatique et sont destinées au service, à votre organisme social financeur et / ou au Conseil Départemental (service APA).
Conformément à la loi « informatique et libertés » du 06 janvier 1978, vous bénéficiez d'un droit d'accès aux informations de votre dossier et de rectification de ces informations.
Si vous souhaitez exercer ce droit et obtenir communication des informations vous concernant, vous êtes invité à vous adresser au service.

Communauté de Communes Lieuvin Pays d'Auge– Monsieur Le Président – 21 bis rue de Lisieux-27230 THIBERVILLE

Vos réclamations doivent être adressées au siège du service, et ce dernier s'engage à vous répondre dans les meilleurs délais.

Une fiche de réclamation est jointe à ce livret.

En ce qui concerne une demande de changement d'aide à domicile, celle-ci doit être motivée et adressée par courrier.

Enfin, le service étant très soucieux d'améliorer constamment la qualité de ses prestations et de vous rendre le meilleur service, vous serez sollicité pour répondre à des enquêtes annuelles, sous forme de questionnaire envoyé à votre domicile, portant sur les prestations que vous recevez.

Communauté de Communes Lieuvin Pays d'Auge
Service Aides à Domicile

FICHE RECLAMATION

(à retourner à : CCLPA – 21 bis rue de Lisieux – 27230 Thiberville)

Date de réclamation :

1. Information sur le réclamant

Nom – Prénom .....

Adresse .....

Tél .....

2. Détail de la réclamation

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Nom du salarié (si concerné) .....
Problème récurrent : ☐ oui ☐ non

Autres : .....

Partie réservée au service Action Sociale

Reçue le : .....
Traitée le : ..... Par : .....

3. Traitement de la réclamation

Commentaires :
.....
.....
.....
.....