

LIVRET D'ACCUEIL

**SERVICE
AUTONOMIE
À DOMICILE**

Édito

Le Service Autonomie à Domicile (SAD) du CIAS de Pontivy Communauté a ouvert le 1^{er} avril 2023. Il naît de la fusion des SAAD publics du territoire, auparavant gérés par les CCAS de Pontivy, Noyal-Pontivy, Rohan et Kerfourn ainsi que par le SADI du secteur de Cléguérec.

Ce regroupement a pour objectif d'assurer la pérennité de ce service public, indispensable au maintien à domicile de nos aînés et des personnes en situation de handicap, et ce sur l'ensemble du territoire du CIAS de Pontivy Communauté, à l'exception de Saint-Connec, d'ores et déjà desservi par le CIAS de Loudéac Communauté Bretagne Centre.

De manière générale, la population souhaite rester vivre à domicile le plus longtemps possible, malgré les difficultés du vieillissement ou les handicaps vécus. C'est pour répondre aux spécificités de ces situations de vie que ce service a été créé. La volonté des élus, de la direction et de l'équipe du service est de proposer des prestations qui permettent de favoriser une qualité de vie et un bien-être à domicile pour ceux qui en expriment le besoin.

Notre engagement va au-delà des missions traditionnelles d'aide-ménagère. Grâce à des professionnels qualifiés (auxiliaire de vie sociale, assistant de vie aux familles) ou expérimentés, le service propose une aide et un accompagnement dans les actes de vie indispensables tels que les levers ou couchers, la préparation et la prise de repas, la toilette simple, ainsi qu'un accompagnement social. Au travers de cette prise en charge, le développement de liens sociaux et intergénérationnels répond également à notre ambition de lutter contre l'isolement et le sentiment de solitude.

Pour vous proposer un service de qualité et garantir un bien-être au travail des agents, nous valorisons l'accès à la formation, au retour sur expérience ou encore au binôme. Ces pratiques permettent de promouvoir la bienveillance et bientraitance et de vous proposer un projet d'intervention personnalisé qui répond à vos besoins individuels.

À des fins de familiarisation avec le fonctionnement du SAD du CIAS, ce livret d'accueil définit les modalités d'organisation de ce dernier ainsi que les droits et devoirs des usagers et des professionnels du service.

En tant que Président du CIAS, et de la part du conseil d'administration, de la direction ainsi que de toute l'équipe du SAD, je suis ravi de vous compter parmi nos usagers et vous remercie pour la confiance que vous nous accordez.

Bernard LE BRETON
Président de Pontivy Communauté



Présentation du service

Le Centre Intercommunal d'Action Sociale (CIAS)

Missions

Le Centre Intercommunal d'Action Sociale (CIAS) participe à la mise en œuvre de la politique sociale locale définie à l'échelle de Pontivy Communauté par les élus. Le CIAS de Pontivy Communauté est établissement public administratif présidé par Monsieur Bernard LE BRETON et géré par un Conseil d'Administration.

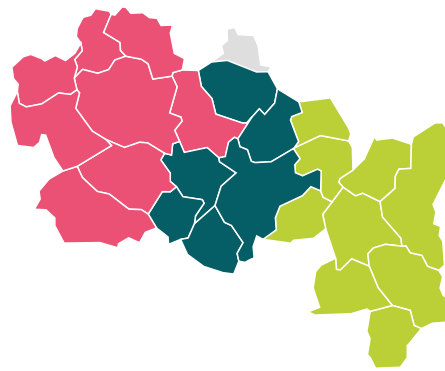
Le siège du CIAS est situé 1 Place Ernest Jan à Pontivy, dans les locaux de Pontivy Communauté.

Le Service Autonomie à Domicile (SAD)

Modalités d'accueil

L'accueil téléphonique est assuré
du lundi au vendredi
de 08 h 30 à 12h00
et de 13h30 à 17h00 au
02 97 07 19 89

L'accueil physique s'effectue
dans les différentes antennes
du SAD du CIAS
du lundi au vendredi
sans rendez-vous le matin
de 09h00 à 12h00
avec rendez-vous l'après-midi
de 14h00 à 17h00



Antenne de Pontivy

Adresse :

1 place Ernest Jan, 56300 Pontivy

Secteur d'intervention :

Pontivy, Le Sourn, Saint-Thuriau,
Noyal-Pontivy, Saint-Gérard-
Croixanvec, Saint-Gonnery

Antenne de Cléguérec

Adresse :

3, Impasse Jacqueline et Pierre
Le Clainche
56480 CLEGUEREC

Secteur d'intervention :

Silfiac, Séglien, Guern, Malguénac,
Cléguérec, Saint-Aignan, Neulliac,
Kergrist, Sainte-Brigitte

Antenne de Rohan

Adresse :

7 place du château, 56580 ROHAN

Secteur d'intervention :

Rohan, Gueltas, Kerfourn, Crédin,
Réguiny, Radenac, Pleugriffet, Bréhan

Missions

Le SAD du CIAS de Pontivy Communauté propose différentes prestations visant à favoriser le maintien à domicile des personnes âgées ou en situation de handicap, qui rencontrent des difficultés pour réaliser des actes de la vie quotidienne.

Le SAD veille également au maintien des relations affectives et sociales des personnes accompagnées, en collaboration avec leur entourage, afin de lutter contre l'isolement et la solitude.

Le SAD aide et accompagne les personnes dans leur vie quotidienne. Pour cela, il s'engage à offrir en permanence un service adapté à la personne, à veiller à l'évaluation de ses besoins, à proposer une aide élaborée avec le concours du bénéficiaire et de son entourage, et assurer si nécessaire, une approche coordonnée avec d'autres services ou professionnels.

Jours et horaires d'intervention du service

Le service fonctionne de 7h30 à 20h00, 7 jours sur 7. Toutefois, les week-ends et jours fériés, les interventions sont réservées à l'aide aux actes essentiels de la vie courante pour les personnes les moins autonomes (GIR 1 à 4).

En cas de congés annuels de l'aide à domicile, le SAD propose dans la mesure du possible une remplaçante pour garantir la continuité du service en priorité pour le maintien des actes essentiels de la vie courante (GIR 1 à 4).

En cas d'absence non prévisible de l'intervenant, le service mettra tout en œuvre pour maintenir son intervention pour les actes essentiels de la vie courante pour les personnes les moins autonomes (GIR 1 à 4).

Prestations

Le SAD du CIAS de Pontivy Communauté propose les prestations suivantes :



Préparation des repas



Aide à la toilette^{*}, au change, à l'habillage et au déshabillage



L'entretien du domicile et du cadre de vie



L'accomplissement de démarches administratives



La mobilité à l'intérieur (transferts) et à l'extérieur du domicile (courses, rendez-vous médicaux ...)



Le maintien du lien social

^{*} Toilette simple non prescrite par un médecin et ne relevant pas de soins d'hygiène ou de santé de la compétence de l'infirmière ou de l'aide-soignante.

L'aide et l'accompagnement

Evaluation de l'autonomie et des besoins

Le SAD effectue une évaluation des besoins des personnes, afin de bien préparer les interventions d'aide et d'accompagnement à domicile. Cette évaluation est complémentaire, le cas échéant, de celle effectuée par les prescripteurs tels que les caisses de retraite, le Conseil Départemental...

Devis

Un devis gratuit est systématiquement délivré. Il formalise les éléments essentiels de la proposition retenue lors de l'évaluation des besoins. Il indique le coût des prestations et des frais annexes hors participation éventuelle des tiers financeurs.

Document Individuel de Prise en Charge

Un document individuel de prise en charge est établi entre le bénéficiaire et le SAD du CIAS de Pontivy Communauté. Il fixe les objectifs de la prise en charge et les modalités de sa mise en œuvre. Ce document peut être conclu pour une période indéterminée ou déterminée. Toute modification de prise en charge donne lieu à un avenant au contrat de même que toute demande de prestations nouvelles ou supplémentaires fait l'objet d'un devis.

Mise en place des prestations

Après avoir évalué les besoins d'aide et d'accompagnement, le SAD propose au bénéficiaire un plan d'intervention. L'accompagnement sera effectif après accord du responsable de secteur. Si la personne bénéficie d'une prise en charge (caisses de retraite, APA, aide sociale...), la mise en place des prestations sera notifiée par l'organisme financeur. A défaut d'une notification le SAD facturera les heures effectuées, à taux plein. Si sa situation l'exige, le SAD peut procéder à la mise en place des prestations en urgence.

Révision des prestations

Toute modification des prestations (changement du nombre d'heures d'intervention, modification des tâches ...) pourra être effectuée sur demande du bénéficiaire et/ou sur proposition du service. Elle sera soumise à l'accord de l'organisme financeur par révision de son dossier, ou suivant accord du service s'il ne bénéficie pas d'une prise en charge financière.

Le respect des droits*

La personne de confiance

La loi donne le droit à toute personne majeure prise en charge dans un établissement ou un service social ou médico-social de désigner une personne de confiance parmi son entourage. Cette dernière peut l'accompagner dans ses démarches afin de l'aider dans ses décisions. C'est un droit qui ne relève toutefois pas d'une obligation. Vous trouverez toutes les informations liées à la personne de confiance ainsi que les formulaires de désignation et de révocation de cette dernière dans les annexes jointes au document individuel de prise en charge.

Promotion de la bientraitance et prévention de la maltraitance

Le SAD de Pontivy Communauté est particulièrement vigilant en matière de risque de maltraitance (matérielle, financière, physique, psychologique) envers le public accompagné. Il veille à la prévention de ces situations, en formant son personnel à la bientraitance des personnes accompagnées, et procède à un signalement auprès des autorités administratives et judiciaires compétentes en cas de suspicion ou de fait avéré. Indépendamment, toute personne peut contacter pour une suspicion ou un fait avéré de maltraitance le numéro spécial « Allo Maltraitance » au 3977.

Droit à l'intimité et la vie privée

L'ensemble du personnel du SAD est tenu à la discrétion professionnelle sur tous les faits de nature à constituer une atteinte à la vie privée du bénéficiaire. Une singularité de l'intervention à domicile est l'accompagnement des bénéficiaires dans leur espace privatif avec tout ce que cela peut représenter d'intrusif. Les aides à domicile sont particulièrement sensibilisées à cet aspect de la prise en charge et sont attentives à ne rien faire qui puisse attenter à l'intimité et à la vie privée.

Droit à la confidentialité des informations personnelles

Les informations à caractère personnel recueillies dans le cadre de la constitution du dossier du bénéficiaire sont strictement confidentielles. Le bénéficiaire a le droit de s'opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement des données nominatives le concernant dans les conditions fixées par la loi. Conformément à la loi informatique et liberté du 6 janvier 1978, il bénéficie d'un droit d'accès aux informations contenues dans son dossier et d'en demander la rectification. Il suffit pour cela d'en faire la demande écrite auprès du service. La communication des documents et données s'effectue dans le respect des lois et réglementations en vigueur, des préconisations prévues par la charte des droits et libertés de la personne accueillie.

Traitement des réclamations

En cas de réclamation, le bénéficiaire est invité à prendre contact avec le service administratif du SAD. Ce dernier enregistrera et s'assurera le suivi des réclamations par un contact téléphonique ou une visite à domicile.

Litiges/Recours

La personne qualifiée

Article L311-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles : « Toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social ou son représentant légal peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'Etat dans le département, le directeur général de l'agence régionale de santé et le président du conseil départemental. ».

Personnes qualifiées dans le département du Morbihan :

Mme Anne-Marie SAMSON,
M. Christian TABIASCO,
M. Philippe COUTAUD.

Ces personnes peuvent être saisies par courrier, en précisant « personnes qualifiées » et adressé à :

La Délégation départementale du Morbihan de l'Agence Régionale de Santé de Bretagne
32 boulevard de la Résistance
CS 72283, 56008 VANNES

La Direction départementale de la Cohésion Sociale
32 boulevard de la résistance
CS 6254, 56019 VANNES

La Direction Générale des Interventions Sanitaires et Sociales
64 rue Anita Conti
CS 20514, 56035 VANNES

Le défenseur des droits

En cas de litiges avec le CIAS de Pontivy Communauté, vous pouvez saisir le Défenseur des Droits.

Le Défenseur des Droits est chargé de quatre grandes missions : Défendre les droits et libertés dans le cadre des relations avec les administrations de l'Etat ; Défendre et promouvoir l'intérêt supérieur et les droits de l'enfant ; Lutter contre les discriminations directes ou indirectes, promouvoir l'égalité ; Veiller au respect de la déontologie par les personnes exerçant des activités de sécurité sur le territoire de la République.

Contactez le délégué au Défenseur des Droits au 02 97 27 48 50 ou par mail à jean-louis.touchot@defenseurdesdroits.fr
Par courrier à l'adresse suivante :
Sous-préfecture de Pontivy
8 rue François Mitterrand, 56306 Pontivy

Ou saisir votre réclamation en ligne sur le site www.defenseurdesdroits.fr

La médiation

Tout usager y compris d'un service public peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige qui l'opposerait à un professionnel ou un établissement qui fournit des services.

Plus d'informations sur www.economie.gouv.fr/mediation-conso et/ou l'Association des Médiateurs de Bretagne Ouest (AMBO)

Informations pratiques

Direction générale des interventions sanitaires et sociales (Conseil Départemental)

Direction de l'autonomie
64 rue Anita Conti, CS 20514, 56035 Vannes
Tél.: 02 97 54 74 26

Espace Autonomie Santé Centre Bretagne (EASCB)

3 Quai des Récollets, 56300 Pontivy
Tél.: 02 97 25 35 37

Des informations supplémentaires sur les droits et les différentes prises en charge pour les personnes âgées en perte d'autonomie sont disponibles sur le portail national : www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr

* Cf. Annexe II - Charte des droits et libertés de la personne accueillie

ANNEXE I - Tarifs

Tarifs applicables en 2024 :

La participation financière est variable en fonction d'une éventuelle prise en charge par un organisme financeur : conseil départemental (APA, PCH), caisse de retraite, mutuelle, assurance, etc. Cette prise en charge intervient en déduction des tarifs présentés dans le tableau ci-dessous.

Veuillez noter qu'en cas d'utilisation du véhicule de l'intervenant à domicile, il vous sera également facturé des frais kilométriques.

Tarif horaire prestation d'aide à domicile

29€/heure

Indemnités kilométriques

0,45€/km effectués par l'aide à domicile dans le cadre de son intervention

Avantage fiscal

Crédit ou réduction d'impôt correspondant à 50 % des dépenses effectivement supportées par l'usager

Financements possibles :

Des organismes financeurs peuvent vous aider à supporter le coût des prestations du SAD. Les agents du CIAS se tiennent à votre disposition pour vous renseigner et vous accompagner dans vos démarches de demande d'aide.

Les caisses de retraite et mutuelles

En fonction de vos ressources et de votre niveau de dépendance, votre caisse de retraite principale ou votre mutuelle peut vous accorder une aide financière pour les prestations d'aide à domicile, le portage de repas ainsi que la téléassistance.

Suite à une hospitalisation, une aide ponctuelle peut également vous être accordée pour favoriser le retour à domicile. Pour en bénéficier, renseignez-vous auprès de l'assistance sociale de l'hôpital, votre caisse de retraite ou votre mutuelle.

L'Allocation personnalisée d'autonomie (APA) à domicile

Il s'agit d'une aide du Conseil Départemental destinée à compenser la perte d'autonomie des personnes âgées de 60 ans et plus. Cette

aide vous est accordée sans conditions de ressources, après évaluation de votre niveau de dépendance par le Conseil Départemental. Elle ne fait pas l'objet d'une récupération sur succession. L'APA peut notamment financer l'aide à domicile, le portage de repas ainsi que la téléassistance.

Cette demande peut être déposée directement sur le site : <https://www.morbihan.fr/actualites/lallocation-personnalisee-dautonomie-apa-un-service-en-ligne>.

La Prestation de compensation du handicap (PCH) à domicile

La PCH prend en charge certaines dépenses pour pallier le handicap, dont les prestations du SAD. Pour en bénéficier, il faut répondre à des conditions de handicap, de résidence et d'âge pour être reconnu comme personne en situation de handicap par la Commission des Droits et de l'Autonomie du département. Lorsqu'une situation de handicap survient après 60 ans, l'aide relèvera plutôt de l'APA.

Les autres aides du Conseil Départemental

Si vos ressources sont inférieures aux plafonds fixés par le règlement départemental d'aide sociale, une aide financière peut vous être accordée pour l'aide à domicile. Il s'agit d'une avance du Conseil Départemental récupérable sur succession sous certaines conditions.

Les aides fiscales

Les particuliers qui ont recours à des services à la personnes visés à l'article L129-1 du Code du travail, assurés par un service comme le SAD, bénéficient d'une aide fiscale.

Cette aide fiscale concerne les personnes domiciliées en France, et qui, dans l'année, ont supporté des dépenses au titre des sommes facturées par un service agréé, prestataire de services à la personne. L'emploi doit être exercé à la résidence du contribuable ou d'un de ses ascendants remplissant les conditions prévues au 1er alinéa de l'article L232-2 du code de l'action sociale et des familles.

Conformément à la législation en vigueur, le service fournira annuellement une attestation fiscale.

ANNEXE II - Charte des droits et libertés de la personne accueillie

Article 1 - Principe de non-discrimination

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.

Article 2 - Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté

La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

Article 3 - Droit à l'information

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine.

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

Article 4 - Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

1. La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ;
2. Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.
3. Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique. La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

Article 5 - Droit à la renonciation

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication prévues par la présente charte, dans le respect des 16 décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation et des procédures de révision existantes en ces domaines.

Article 6 - Droit au respect des liens familiaux

La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin. Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

Article 7 - Droit à la protection

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes. Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

Article 8 - Droit à l'autonomie

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées.

Article 9 - Principe de prévention et de soutien

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en

considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement.

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice. Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

Article 10 - Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution, qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

Article 11 - Droit à la pratique religieuse

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

Article 12 - Respect de la dignité de la personne et de son intimité

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti.

Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.

ANNEXE III - Règlement de fonctionnement

Le présent règlement de fonctionnement définit les règles générales et permanentes d'organisation et de fonctionnement du Service d'aide et d'accompagnement à domicile (SAD) du Centre Intercommunal d'Action Sociale (CIAS) de Pontivy Communauté. Il a fait l'objet d'une validation par le Conseil d'administration du CIAS lors de sa séance du 2 mars 2023. Il est entré en vigueur à compter du 01 avril 2023. Il est révisé chaque fois que nécessaire et au moins une fois tous les 5 ans. Le règlement de fonctionnement est annexé au livret d'accueil qui est remis à chaque bénéficiaire ou à son représentant légal. De même, toutes les personnes qui interviennent dans le service, à un titre ou à un autre, reçoivent également un exemplaire de ce règlement. Elles s'engagent à le respecter.

Fonctionnement du service

Article 1 :

Conformément au décret n°2016-502 du 22 avril 2016, le Service d'aide et d'accompagnement à domicile du Centre intercommunal d'action sociale (CIAS) de Pontivy Communauté :

- Assure un soutien à domicile de ses bénéficiaires,
- Participe à la préservation ou la restauration de leur autonomie dans l'exercice des activités de la vie quotidienne,
- Favorise le maintien et le développement de leurs activités sociales.

Article 2 :

Le service intervient sur l'ensemble du territoire de Pontivy Communauté, à l'exception de Saint-Connec, commune costarmoricaine et dépendante de l'octroi de l'autorisation du Conseil Départemental des Côtes d'Armor. Le territoire du SAD se répartit en trois secteurs d'intervention.

Article 3 :

Le SAD du CIAS de Pontivy Communauté dispose de trois sites physiques situés à :

- Pontivy : au siège du CIAS de Pontivy Communauté, 1 place Ernest Jan
- Cléguérec : 3 Impasse Jacqueline et Pierre Le Clainche
- Rohan : 7 place du château

L'accueil téléphonique est assuré du lundi au vendredi de 08 h 30 à 12 h 00 et de 13 h 30 à 17 h 00 au 02 97 07 19 89.

L'accueil physique s'effectue dans les différentes antennes du SAD du CIAS de Pontivy Communauté du lundi au vendredi, sans rendez-vous le matin de 09 h 00 à 12 h 00 et avec rendez-vous l'après-midi de 14 h 00 à 17 h 00.

Mise en place des interventions

Article 4 :

Pour bénéficier des prestations du Service d'aide et d'accompagnement à domicile, il est nécessaire de constituer un dossier administratif qui varie suivant l'état de dépendance et les ressources de la personne. L'accueil, l'instruction des dossiers et le suivi administratif sont assurés par le SAD du CIAS de Pontivy Communauté.

Article 5 :

Une évaluation des besoins est effectuée au domicile lors de l'élaboration du dossier pour une première demande ou un renouvellement.

Article 6 :

La mise en place des prestations fait l'objet d'un contrat de prestations entre le bénéficiaire et le CIAS de Pontivy Communauté. Le contrat définit les objectifs de la prise en charge qui sont réactualisés chaque année. Toute modification du contrat fait l'objet d'un avenant.

Le document individuel de prise en charge précise les tâches confiées à l'intervenant(e). Par conséquent, le bénéficiaire ne peut pas demander la réalisation d'autres tâches que celles listées dans ce document. Dans le cas d'une modification des prestations, le bénéficiaire demande au service d'intervenir pour effectuer une nouvelle évaluation des besoins.

Article 7 :

Un suivi régulier au domicile permet d'adapter la prestation et d'en contrôler la qualité. Une visite à domicile peut être effectuée par les responsables en cas de difficultés particulières.

Organisation des prestations à domicile

Article 8 :

Les créneaux horaires du début de matinée, du midi et de fin de journée, ainsi que les interventions du samedi, dimanches et jours fériés sont réservés en priorité aux personnes en perte d'autonomie (aide pour le lever, prise de repas, élimination, coucher, transfert...).

Article 9 :

Les interventions peuvent être assurées par différents intervenants. Le bénéficiaire ne peut pas choisir son intervenant.

Article 10 :

L'usager doit permettre l'accès à l'intervenant(e) en ouvrant la porte de son domicile.

Article 11 :

L'usager peut demander à l'aide à domicile de lui montrer sa carte professionnelle afin de vérifier son identité. L'aide à domicile n'est pas autorisé(e) à faire entrer des personnes extérieures au service au domicile de l'usager.

Article 12 :

Lorsque l'usager n'est pas en mesure d'ouvrir la porte à l'aide à domicile, il doit faire installer un coffre à clés sécurisé à l'extérieur de son domicile pour permettre la réalisation des prestations. Le CIAS est responsable des clés qui lui sont confiées.

Article 13 :

L'intervention se déroule en présence de l'usager sur les temps prévus par le planning communiqué au préalable par le SAD. Si l'usager souhaite modifier les heures d'interventions, il en formule la demande auprès du personnel administratif du service.

Article 14 :

Les aides à domicile signalent leurs heures de début et de fin d'intervention au domicile de l'usager par le biais du système de télégestion. Pour cela, les intervenant(e)s utilisent leur téléphone professionnel qui permet de scanner le badge de l'usager en arrivant et en partant du domicile. Si l'usager n'a pas de badge ou si le système de télégestion est défaillant, une fiche de vacation est complétée et signée par l'usager à la fin de chaque intervention.

Article 15 :

L'usager doit fournir à l'aide à domicile le matériel nécessaire et adapté à la réalisation d'une tâche, y compris les produits d'entretien.

Article 16 :

L'aide à domicile ne doit ni ne peut effectuer de gros travaux tels que : lessivage des murs et plafonds, brossage manuel du plancher, nettoyage des terrasses, jardinage, peinture, changement d'une bouteille de gaz ou transport de bois.

Article 17 :

La prise en charge est un accord nominatif, individuel et personnalisé. L'aide à domicile est au service de l'usager désigné dans le contrat et n'assure pas de tâches pour le compte d'autres occupants du domicile (colocataires, famille, amis, ...). C'est pourquoi l'aide à domicile assure uniquement l'entretien au sein des pièces de vie de l'usager.

Organisation des interventions à l'extérieur du domicile

Article 18 :

Lorsque l'aide à domicile est amené(e) à utiliser son véhicule pour répondre à un besoin exprimé par l'usager (courses, démarches administratives, rendez-vous médicaux, ...), les kilomètres parcourus sont facturés en supplément du tarif horaire de l'intervention. Le coût du kilomètre, fixé par le conseil d'administration du CIAS, est affiché dans l'annexe relative aux tarifs jointe au livret d'accueil. Le prix du stationnement est à la charge de l'usager.

Article 19 :

L'aide à domicile peut être autorisé(e) à se déplacer en dehors de la commune suivant accord de la responsable du service. Ces déplacements destinés à la réalisation d'un acte de la vie courante (rendez-vous médicaux, ...) et au maintien des liens sociaux (cimetière, funérarium, ...) ne peuvent être réalisés que dans le périmètre géographique de Pontivy Communauté. Le temps de déplacement est compris dans le temps d'intervention prévu.

Article 20 :

L'aide à domicile utilise son véhicule pour les déplacements et n'est pas habilité(e) à utiliser ou à monter dans le véhicule d'un tiers.

Suspension, interruption et reprise des prestations

Article 21 :

L'usager doit, sauf cas de force majeure (hospitalisation en urgence), prévenir le service au moins 10 jours ouvrés à l'avance en cas d'absence ou d'indisponibilité devant entraîner l'annulation d'une intervention. Si ce délai n'est pas respecté, l'intervention initialement prévue est facturée. En cas d'hospitalisation, seule la première demi-heure de l'intervention est facturée, notamment au titre du déplacement du personnel au domicile. La date de reprise des prestations sera dans tous les cas, convenue ou à convenir avec l'usager (en concertation avec la famille et l'équipe médicale en cas d'hospitalisation).

Article 22 :

L'usager peut mettre un terme aux prestations par courrier adressé à la responsable du service en précisant la date de fin. Il devra respecter un préavis d'au moins 30 jours. Ce préavis court à compter de la date de réception du courrier par le CIAS. En cas de reprise future, la demande fera l'objet d'une nouvelle procédure de contractualisation.

Article 23 :

Si la suspension ou l'interruption des prestations est provoquée par le service du fait de manquements graves aux obligations de l'usager, le rétablissement des prestations ne pourra se faire qu'après une évaluation par la responsable du SAD.

Article 24 :

En cas de congés annuels des intervenants, le service propose dans la mesure du possible un remplaçant. Il s'agit en priorité de maintenir les interventions dédiées aux actes essentiels de la vie courante pour les personnes les moins autonomes.

En cas d'absence non prévisible de l'intervenant, le service mettra tout en œuvre pour maintenir son intervention pour les actes essentiels de la vie courante pour les personnes les moins autonomes (GIR 1 à 4).

Article 25 :

En fonction des conditions climatiques (verglas, neige...), l'intervention de l'aide à domicile pourra être décalée dans le temps voir annulée en cas de conditions difficiles.

Urgences et situation exceptionnelles

Article 26 :

Le bénéficiaire peut désigner par écrit une personne de confiance (cf. formulaire de désignation figurant en annexe du contrat de prestations). La personne de confiance accompagne le bénéficiaire dans ses démarches et l'aide dans ses décisions. La personne de confiance sera consultée si le bénéficiaire ne peut temporairement ou durablement exprimer ses volontés et recevoir toute information nécessaire.

Article 27 :

Le bénéficiaire a la possibilité de désigner un référent familial (cf. formulaire de désignation figurant dans le document individuel de prise en charge). Celui-ci est l'interlocuteur privilégié du SAD. Toute information essentielle, tout document ou tout courrier pouvant intéresser les proches du bénéficiaire seront envoyés exclusivement au référent familial, à charge pour lui d'en assurer la diffusion aux personnes de son choix.

Article 28 :

Lors de l'arrivée de l'aide à domicile, si l'usager ne répond pas, l'intervenant(e) prévient la responsable de secteur, qui contactera les proches de l'usager ou la personne désignée dans le contrat ainsi que les services hospitaliers pour s'informer. Si aucune information n'explique cette absence de réponse, la personne sur place contactera les services de secours.

Article 29 :

Si l'aide à domicile constate à son arrivée ou pendant son intervention que l'usager est en situation de détresse, il alertera les services de secours puis prévient la responsable de secteur.

Article 30 :

Dans tous les cas, les mesures prises en cas d'urgences ou de situations exceptionnelles feront l'objet d'explications au bénéficiaire et à sa famille.

Règles d'hygiène, de sécurité et de confort

Article 31 :

Pour les logements insalubres et trop dégradés, la prestation d'aide à domicile débute lorsque le logement a fait l'objet, au

préalable, d'un grand nettoyage par une entreprise. Les frais sont à la charge du bénéficiaire.

Article 32 :

Si l'état ou l'aménagement du domicile de l'utilisateur est susceptible de porter atteinte à la santé et/ou à la sécurité de l'aide à domicile, une mesure de suspension des prestations peut être prise par la responsable de secteur. Aussi, est-il recommandé de veiller à la conformité des installations électriques. Dans le cas contraire, l'utilisation par l'aide à domicile des équipements non conformes et/ou défectueux ne sera pas autorisée.

Article 33 :

Même si la prestation se réalise au domicile de l'utilisateur, celui-ci veille à aérer son domicile pour ne pas exposer l'aide à domicile à un tabagisme passif le cas échéant.

Article 34 :

Sauf dérogation, les animaux doivent être tenus à l'écart durant l'intervention de l'aide à domicile. En cas de morsure, la responsabilité du bénéficiaire est engagée et il doit faire suivre à son animal un protocole vétérinaire.

Article 35 :

Le service, pour assurer la sécurité et le confort de l'utilisateur et celle du personnel, pourra suggérer l'achat de matériels ou la réalisation d'aménagements (dont certains peuvent faire l'objet d'une prise en charge partielle ou totale par les caisses, les mutuelles ou d'autres organismes).

Protection des biens de l'utilisateur

Article 36 :

L'aide à domicile ne peut pas recevoir de dons, de legs, ou une quelconque forme de rémunération/gratification de la part de l'utilisateur. L'intervenant(e) ne peut pas non plus recevoir de procuration sur les comptes bancaires de l'utilisateur.

Article 37 :

L'utilisateur avance l'argent nécessaire à la réalisation des courses. L'aide à domicile ramène la facture et lui rend la monnaie. Par principe, l'intervenant(e) ne peut recevoir de chèques en blanc ou utiliser la carte de crédit de l'utilisateur. Toutefois, lorsque la situation l'impose et après évaluation par la responsable du service, il peut être dérogé à cette interdiction. Dans ce cas, cela devra

être prévu dans le projet d'intervention ou noté dans le dossier de l'utilisateur. Il est fortement recommandé de faire ouvrir un compte dans les magasins concernés.

Article 38 :

L'aide à domicile et l'utilisateur tiennent à jour un carnet ou un autre support adapté, permettant le suivi des dépenses, des sommes avancées et rendues. Les factures y sont attachées et chaque page doit être signée par l'utilisateur.

Article 39 :

Si des dommages matériels sont causés par l'aide à domicile lors de son intervention, l'intervenant(e) devra le signaler par écrit à la responsable du service, en précisant l'heure, la date et les faits. L'utilisateur co-signera cette déclaration. Un devis sera ensuite établi et un remboursement ou un remplacement du bien sera assuré par le CIAS en tenant compte de sa vétusté.

Principe de respect mutuel

Article 40 :

L'intégrité et la dignité de chacun doivent être préservées.

Article 41 :

Les faits de violences (physiques, sexuelles, psychologiques ou morales) sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires.

Article 42 :

La vie privée de chacun doit être respectée. L'intervention de l'aide à domicile s'inscrit dans un cadre professionnel, les informations relevant de la vie privée de l'utilisateur ne sont pas divulguées en dehors de ce cadre.

Article 43 :

Lorsqu'un tiers est présent lors de l'intervention, l'utilisateur doit s'assurer du respect des dispositions précédentes.

Promotion de la bientraitance et prévention de la maltraitance

Article 44 :

Le service s'engage à promouvoir la bientraitance, notamment par l'organisation de formations annuelles destinées à renforcer la qualification et les connaissances de son personnel.

Article 45 :

Si l'aide à domicile constate ou suspecte que l'utilisateur est victime de maltraitance,

l'intervenant(e) prévient sans délai la responsable du service qui, au regard des éléments recueillis, pourra procéder à un signalement selon la procédure du service.

Article 46 :

Tous faits de maltraitance envers l'utilisateur constatés ou suspectés par l'utilisateur lui-même, sa famille ou un tiers doivent être signalés à la responsable du SAD. Le service prendra ensuite les mesures nécessaires en fonction de la situation.

Ils peuvent indépendamment faire l'objet d'un signalement auprès du N° spécial « Allo Maltraitance » au 3977.

Droit de l'utilisateur et recours possibles

Article 47 :

Les droits de l'utilisateur sont énoncés dans la charte des droits et des libertés de la personne accueillie.

Article 48 :

Toute personne prise en charge au sein du service dispose d'un droit d'accès aux informations (quel qu'en soit la nature, l'origine et le support) la concernant. Il lui suffit d'en faire la demande auprès de la responsable du SAD selon la procédure définie par le service et portée à la connaissance du bénéficiaire.

Article 49 :

Seules les personnes habilitées au titre de leurs missions ou de leurs fonctions peuvent accéder aux données à caractère personnel du bénéficiaire, et ce dans la stricte limite de leurs attributions respectives et de l'accomplissement de ces missions et fonctions.

Article 50 :

Le SAD respecte la confidentialité des informations dont il dispose. Les professionnels ont interdiction de communiquer à des tiers, des informations concernant les personnes accompagnées, en dehors de nécessités liées à l'accompagnement lui-même et suivant accord express et consentement éclairé du bénéficiaire.

Article 51 :

En cas d'atteinte à ses droits ou de non-respect des clauses du contrat, l'utilisateur peut contacter la direction du service pour remédier à ces difficultés. A défaut de trouver un accord, il peut solliciter le

Président du CIAS.

Si l'entente préalable avec le CIAS n'a pas réglé le litige lié au non-respect de ses droits, l'utilisateur peut recourir à la personne qualifiée de son choix (liste annexée au livret d'accueil), qui l'aidera dans la compréhension de ses droits et l'informerait sur les voies et les recours possibles.

L'utilisateur peut également contacter les services concernés du Conseil Départemental du Morbihan (tutelaire des services d'aide et d'accompagnement à domicile), dont les coordonnées figurent sur ce livret d'accueil.

S'il s'agit d'un différend lié au non-respect des clauses du contrat, qui n'a pu être réglé lors d'une entente préalable avec le CIAS le cas échéant médiatisé par un médiateur de la consommation, le tribunal administratif de Rennes peut être saisi.

Expression de l'utilisateur et association de la famille à la vie du service

Article 52 :

Au moins une fois par an, l'utilisateur est appelé à s'exprimer sur la qualité du service et de sa prise en charge par le biais d'une enquête de satisfaction.

Article 53 :

Lors de ses rendez-vous, l'utilisateur peut être accompagné par la personne de son choix.

Article 54 :

Le service et la famille doivent se communiquer toutes les informations utiles relatives à la prise en charge et à l'état de santé de l'utilisateur. Pour faciliter ces échanges, il est fortement recommandé de désigner un référent familial.

Article 55 :

Un cahier de liaison est mis en place au domicile de l'utilisateur. Il permet d'échanger entre les différents services intervenants auprès de celui-ci et avec sa famille.

L'accueil téléphonique est assuré
du lundi au vendredi
de 08h30 à 12h00
et de 13h30 à 17h00 (16h30 le vendredi)
au 02 97 07 19 89

L'accueil physique s'effectue dans les
différentes antennes du SAD du CIAS de
Pontivy Communauté

du lundi au vendredi
sans rendez-vous le matin
de 09h00 à 12h00
avec rendez-vous l'après-midi
de 14h00 à 17h00 (16h30 le vendredi)

SAD du CIAS de Pontivy Communauté
1, place Ernest JAN
56300 PONTIVY
02 97 07 19 89
accueil.saad@pontivy-communaute.bzh