



**LIVRET**

**D'ACCUEIL**

## Mot de bienvenue

Le CIAS du Thouarsais s'engage depuis plusieurs années dans l'accompagnement au quotidien des personnes âgées et des personnes en situation de handicap qui ont fait le choix de continuer à vivre chez elles.

Le SSIAD et le SAD travaillent en collaboration. La coordination de l'aide et du soins correspondent à une évolution nécessaire des prestations face à l'importance des enjeux : vieillissement de la population, évolution des maladies chroniques, souhait des seniors de vivre à domicile le plus longtemps possible.

Les 2 services SSIAD et SAD sont regroupés depuis 2017 en une seule et même entité : le SPASAD pour simplifier vos démarches, vous accompagner et apporter une réponse globale à l'ensemble de vos besoins.

Notre engagement est de vous apporter une prestation correspondant aux mieux à vos attentes et à votre choix de vie. Notre mission est de vous accompagner, vous soutenir, dans un souci permanent de qualité optimale et de continuité de service.

Ce livret d'accueil a été élaboré pour vous permettre de faire connaissance avec le Pôle Seniors. Il définit les droits et obligations des personnes accueillies dans le service et répond aux questions d'organisation concernant votre prise en charge et la mise en place de prestations.

Les équipes restent à votre disposition pour vous faciliter la compréhension de ce livret.

Nous vous remercions de votre confiance.

**Catherine LANDRY**  
**Vice-Présidente du CIAS**

## SOMMAIRE

Références légales et réglementaires.....	4
Le Pôle Seniors du CIAS du Thouarsais.....	4-5
Les autres services proposés par le Pôle Seniors.....	5
Le Service Polyvalent d'Aide et de Soins A Domicile.....	6
La mission du SPASAD.....	6
Le Service d'Aide A Domicile (SAD).....	6-7-8
Le Service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD).....	8-9
La mise en place de l'accompagnement.....	10
Évaluation de l'autonomie et des besoins.....	10
Les aides financières.....	10
Les documents à fournir.....	10
Le document individuel de prise en charge .....	11
Le suivi des prestations.....	11
Tarifs des prestations et facturation du service d'Aide à domicile.....	11
Règlement de fonctionnement.....	12
Les droits de l'usager.....	12
Les obligations de l'usager.....	13
L'organisation des interventions les plannings.....	13
Le contrat et la résiliation.....	13-14
Le matériel.....	14
L'hygiène.....	14
Les absences.....	15
Stagiaire.....	15
Discrétion professionnelle/respect mutuel.....	15
Démarche qualité.....	16
Réclamation.....	16
Gestion des données informatiques.....	16
Modification du règlement de fonctionnement.....	17
Responsabilité et Sécurité.....	17

### **Annexes**

La Charte des droits et libertés de la personne accueillie.....	18-19
Les personnes qualifiées.....	20-21
Contrat de prélèvement.....	22-23
Mandat de prélèvement.....	24
Contacts.....	25

## Références légales et réglementaires

« Afin de garantir l'exercice effectif des droits mentionnés à l'article L.311-3 et notamment de prévenir tout risque de maltraitance, lors de son accueil dans un établissement ou dans un service social ou médico-social, il est remis à la personne ou à son représentant légal un livret d'accueil » (article L311-4 du code de l'action sociale et des familles)

## Le Pôle Seniors du CIAS DU THOUARSAIS

Le pôle Seniors du CIAS du Thouarsais existe depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2014.

Il gère un Service Polyvalent d'Aide et de Soins à Domicile (SPASAD) réunissant les compétences :

- ⇒ d'un Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (SAD)
- ⇒ d'un Service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD)

Le SPASAD peut intervenir sur tout le territoire de la Communauté de Communes du Thouarsais.

Sur certaines communes du territoire, le SPASAD est partenaire des SSIAD de l'ADMR de Thénézay et du CHNDS, des SAD de l'ADMR et de Familles Rurales

### TERRITOIRE DE LA COMMUNAUTE DE COMMUNES DU THOUARSAIS

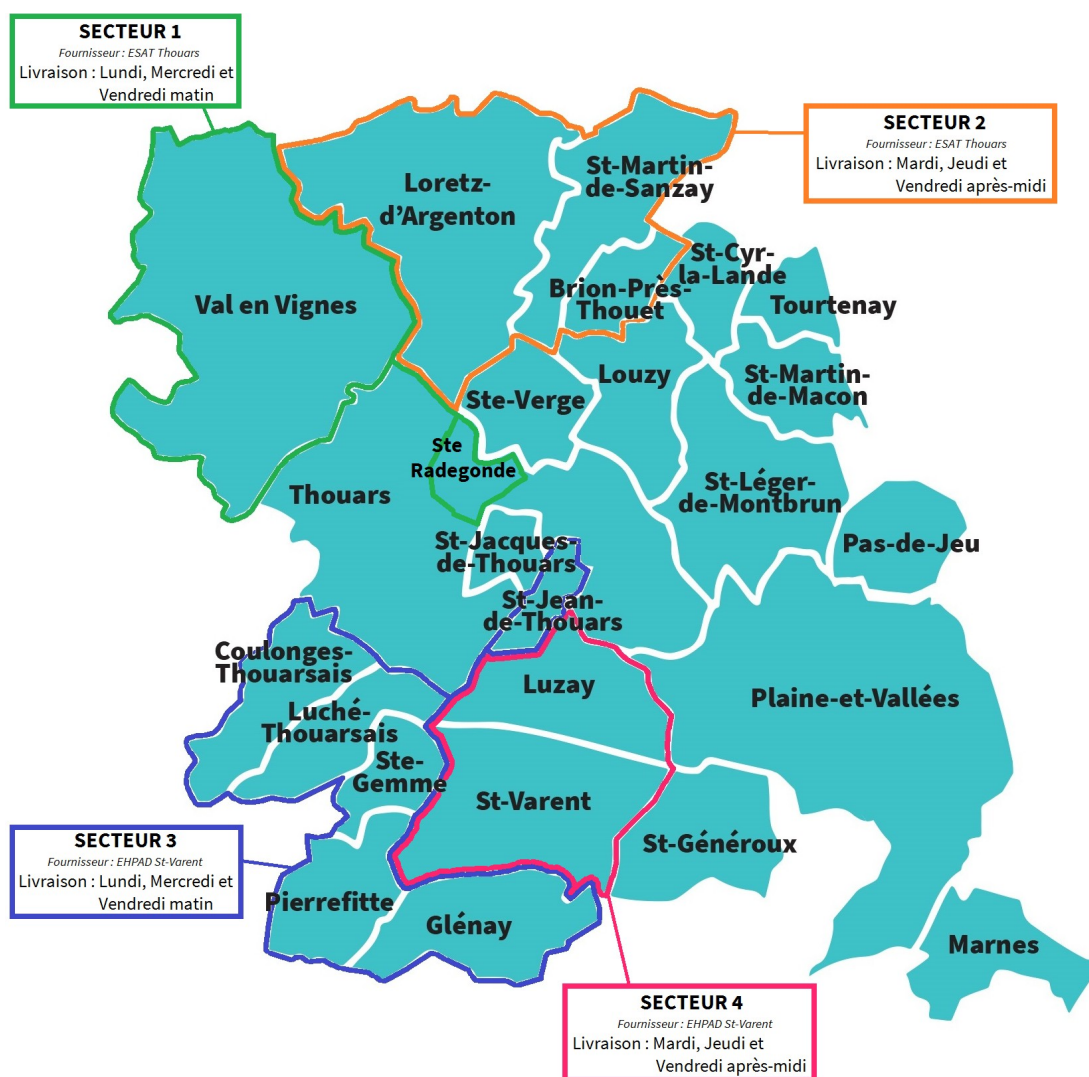


- ⊗ **Les usagers du SPASAD :** Toute personne, quel que soit son âge, en sortie d'hospitalisation ou en situation de dépendance pour raison médicale, personnes retraitées, personnes handicapées.

### Les autres services proposés par le Pôle Seniors :

- 📌 La résidence autonomie Les Cerisiers Blancs
- 📌 Le Village retraite de St-Varent
- 📌 Le Service Animation et lutte contre l'isolement Com'GénérationS
- 📌 Le service de Portage de Repas : il dessert 16 communes. C'est un service qui délivre des repas pour chaque jour. Les repas sont confectionnés par des professionnels. Les menus sont validés par une diététicienne dans le respect des régimes alimentaires prescrits par un médecin (présentation d'un certificat médical). Un crédit d'impôt de 50 % sur la livraison du repas est accordé. Des aides financières sont possibles via les mutuelles notamment.

### Communes Desservies par le Portage Repas



## LE SERVICE POLYVALENT D'AIDE ET DE SOINS A DOMICILE

### La mission du SPASAD

**Le SPASAD contribue au maintien à domicile des personnes fragiles.**

**Il permet aux personnes âgées et/ou handicapées de :**

- Se maintenir dans leur lieu de vie habituel
- Préserver leur autonomie et leur indépendance
- Éviter la rupture de leurs liens sociaux
- Éviter ou différer une hospitalisation
- Faciliter leur retour à domicile à la suite d'une hospitalisation
- Prévenir ou retarder une entrée en établissement d'hébergement et de soins

Le service contribue à soulager le quotidien des actifs et des aidants en proposant des prestations d'entretien du cadre de vie.

### Le Service d'Aide à Domicile (SAD)

⊗ **Les prestations** : Accompagnement et aide dans les **actes essentiels de la vie quotidienne** (sans prescription médicale)

#### Pour vous

- Aide au lever et au coucher, aide à la toilette et au change des protections, l'habillage, la réfection du lit
- Aide aux déplacements
- Préparation et/ou aide à la prise des repas dans le respect du régime alimentaire
- Aide et/ou lavage de la vaisselle
- Veille à votre hydratation
- Contrôle de l'hygiène du réfrigérateur et les dates de péremption des produits
- Récupérer les médicaments à la pharmacie
- Veille à votre prise de médicaments préalablement préparés par l'infirmier, la famille ou la personne elle-même
- Aide à la gestion administrative (factures, prise de RV, classement, courrier, etc)
- Accompagnement à un rendez-vous (chez votre médecin, dentiste, etc.)
- Aide dans les démarches administratives simples (lire un courrier, remplir un chèque, classer des documents administratifs...

#### Pour votre maison

- Entretien et hygiène courant de votre logement : aérer, nettoyer, ranger, sortir les poubelles, entretenir les appareils ménagers (réfrigérateur, gazinière, micro-onde..), les sanitaires, les sols, plinthes, poignées de porte, interrupteur)
- Nettoyage des sanitaires (WC, douche, baignoire, lavabo, miroir)
- Entretien, repassage du linge, pliage et rangement
- Petite lessive à la main pour les bas de contention
- Nettoyage des vitres (hauteur maximum trois marches d'escalier)
- Alimentation du chauffage : 3 petites bûches maximum 30 cm), allumer le feu de la cheminée ou du poêle à bois
- Petits travaux de couture simples

🟡 Accompagnement et aide dans les activités de votre **vie sociale et relationnelle** vers le maintien ou la restauration de votre autonomie

- Vous serez sollicité(e) en vue de maintenir votre autonomie (les intervenants ont pour consigne de faire si possible « avec » et non « à la place de »)
- Aide aux courses (limitées à un poids raisonnable pour pouvoir être portées à la main), courses alimentaires, achat de vêtements...

Pour le paiement des courses, vous devez remettre à l'aide à domicile la somme d'argent nécessaire aux achats demandés ou un chèque libellé à l'ordre du fournisseur et accompagné de votre pièce d'identité. **Nous vous contre-indiquons de confier la carte bancaire avec le code.**

Au retour elle vous remet les justificatifs (facture, ticket de caisse).

- Temps de répit : promenade, jeux, lecture...

### **Ce que vous ne pouvez pas demander à votre aide à domicile :**

Lessiver les murs, nettoyer les volets, vitres de véranda

Débarrasser greniers ou caves,

Réaliser des conserves ou des confitures

Préparation d'un repas de famille

Déplacer du mobilier lourd, porter des charges lourdes

Décaper les planchers

Ramoner des appareils de chauffage

Réaliser des travaux de peinture et tapisserie

Jardiner et entretenir les extérieurs (terrasse, taille de haies, rosiers...) hormis les allées de circulation pour un déplacement sécurisé de l'usager.

Utiliser des produits dangereux (essence, carburant, alcool à brûler, eau de javel...)

Réaliser des actes de soin : **administration de gouttes, collyres et pommades médicamenteuses** (cadre rouge sur la boîte) :

**Uniquement sur ordonnance**



Soins escarres, pansements/bandages, prendre la tension, mettre un suppositoire, effectuer un lavement.

Poser ou déposer un étui pénien

Réaliser une toilette complète au lit ou une toilette intime avec port de sonde urinaire

Réaliser une manucure ou pédicure

Couper les ongles pour les personnes diabétiques

Réaliser une coupe de cheveux ou coloration

Le champs de l'intervention peut être restrictif en fonction de l'organisme financeur

**POUR TOUTE INTERVENTION NE FIGURANT PAS DANS LA LISTE ET EN CAS DE DOUTE, VEUILLEZ CONTACTER LE SPASAD**

### ⊗ Les intervenants du SAD

**Le/la coordinateur (trice) :** Le/la coordinateur(trice) évalue vos besoins, organise l'intervention à domicile et veille au bon déroulement des prestations. Elle assure l'encadrement et l'animation de l'équipe d'aides à domicile de son secteur.

**L'agent de planning :** Il met en œuvre le plan d'aide évalué. Il est votre interlocuteur régulier pour la réalisation des plannings. Il gère les changements de planning en fonction des absences de l'utilisateur, voire de l'aide à domicile, ou de l'évolution des besoins de l'utilisateur.

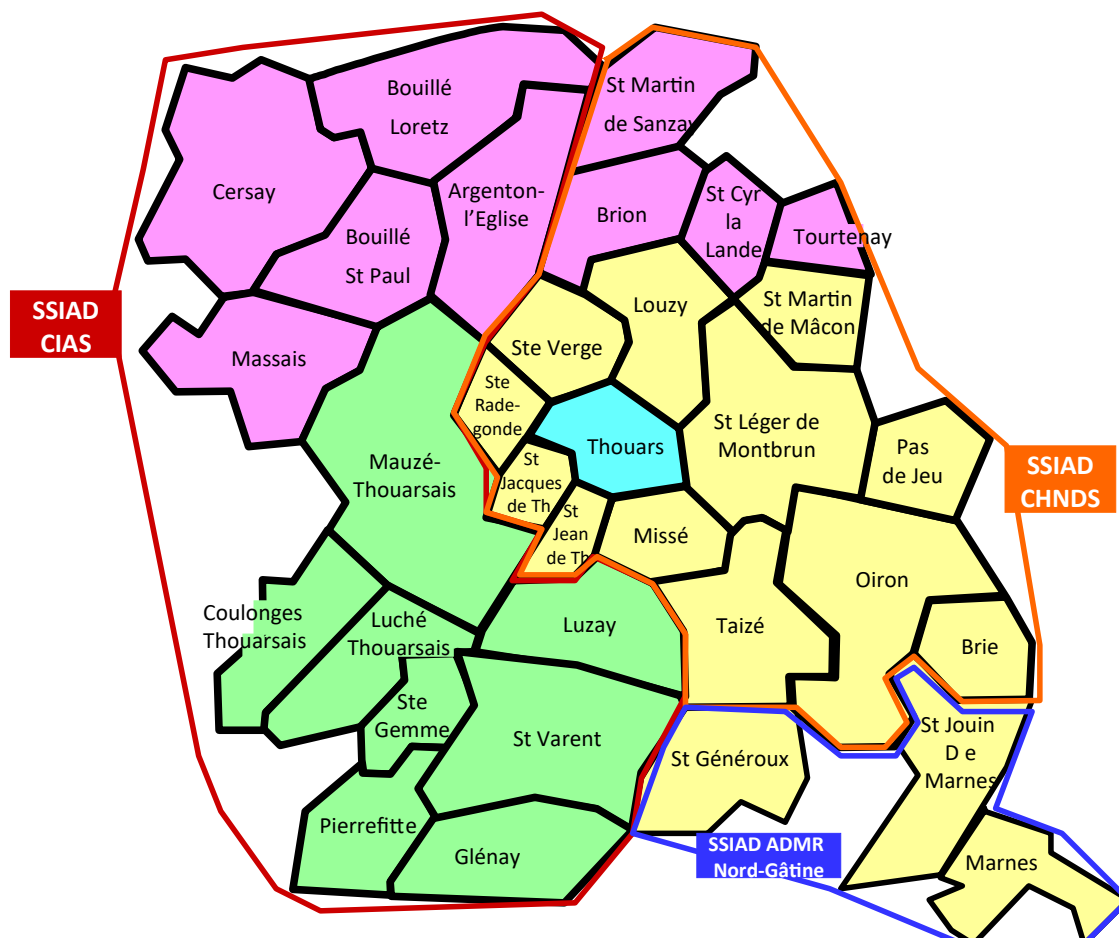
**L'aide à domicile :** Avec son écoute et sa bienveillance, il(elle) vous aide dans l'accomplissement des tâches de la vie quotidienne : préparer les repas, faire le ménage ou s'occuper de démarches administratives. Il(elle) veille à préserver votre autonomie à votre domicile, à maintenir votre indépendance et votre vie sociale, familiale, et relationnelle, notamment en vous incitant à faire ce que vous pouvez effectuer sans aide.

Il(elle) vous accompagne à votre domicile, dans votre vie quotidienne. En fonction de votre perte d'autonomie, il(elle) peut être amenée à répondre à vos besoins essentiels : aide à la toilette, aide à l'habillage, à l'alimentation, aide aux courses. Il(elle) vous apporte également un soutien moral et social.

⊗ **Les jours, heures d'intervention :** Le SAD intervient 7 jours sur 7 entre 7h30 et 20h30.

## Le Service de Soins Infirmiers A Domicile (SSIAD)

### Communes d'interventions des SSIAD





⊗ **Les prestations :** Le SSIAD intervient **UNIQUEMENT SUR PRESCRIPTION MÉDICALE** et pour **des interventions au domicile des personnes de plus de 60 ans. L'ARS peut accorder une dérogation pour des situations spécifiques.**

- Soins de nursing : hygiène et confort, douche, toilette au lit, etc
- Aide au lever, à l'habillage, à la mise au fauteuil, au coucher
- Aide à l'élimination urinaire et fécale et au change des protections
- Stimulation des capacités motrices et mémorielles
- Soutien psychologique
- Rôle d'éducation à la santé (aide à l'équilibre alimentaire)
- Surveillance les paramètres vitaux de la personne, la prise médicamenteuse
- Participation au rôle de prévention des risques (escarres, chutes - postures et gestes adaptés à l'âge et à la mobilité)
- Soins techniques sur prescription médicale (préparation de pilulier, injections, pansements, soins de sonde, etc)

Le SSIAD assure des prestations de soins infirmiers, sous la forme de soins techniques ou de soins de base et relationnels.

- Prise de température, prise de tension, évaluation de la douleur, surveillance du poids, relevé urinaire, prévention d'escarres (effleurage), soins de sonde gastrique et urinaire..
- Aide à la prise des médicaments en pilulier (la préparation médicale est proscrite)
- Aide à la mobilisation
- Toilette au lit
- Soutien psychologique et contribution à un climat rassurant autour de la personne souffrante...

⊗ **Les intervenants du SSIAD**

**L'infirmier(ère) coordinateur(trice) (IDEC) :** assure l'évaluation de la situation à domicile, organise la planification des soins et leur suivi. Elle anime l'équipe de soignants, assure la liaison avec les partenaires médicaux ou autres et vous ainsi que votre famille si besoin. Il évalue les besoins à domicile, coordonne la mise en place du plan de soins, vérifie la qualité des soins délivrés, effectue une gestion administrative, assure une coordination avec d'autres services et partenaires du SPASAD et collabore avec le médecin traitant dans la réalisation des soins qui vous sont prescrits.

**Le personnel aide soignant :** Il intervient dans le service de soins infirmiers à domicile sous la responsabilité et l'encadrement de l'IDEC, principalement autour des soins d'hygiène, de confort et dans le suivi de votre état de santé.

⊗ **Les jours, heures d'intervention :** Le SSIAD intervient 7 jours sur 7 entre 7 h45 et 19h45.

**Attention, la prise en charge du SSIAD ne peut avoir lieu si :**

- La personne n'a pas de prescription médicale ;
- L'habitat ne présente pas les conditions essentielles d'hygiène et de sécurité : pas d'eau, insalubrité des lieux, pas de sécurité, mise en danger de la personne.

## La mise en place de l'accompagnement

### Evaluation de l'autonomie et des besoins

Après avoir formulé votre demande d'intervention auprès du service, l'agent administratif recueille les premières données concernant le besoin d'aide que vous avez identifié et les circonstances qui motivent votre démarche de demande d'aide et/ou de soins.

Après une première évaluation de vos besoins par un coordinateur SPASAD, un devis gratuit peut vous est fourni pour une demande d'intervention du SAD.

Une visite de l'IDEC et/ou du responsable SAD peut être assurée en début de prise en charge à votre domicile ou votre lieu d'hospitalisation pour une évaluation globale de vos besoins et un recueil de vos attentes.

C'est ce recueil qui permet de vous proposer un plan d'aide et de soins le plus respectueux possible de votre autonomie et de votre volonté.

### Les aides financières

SSIAD : les prestations sont prises en charge par l'assurance maladie

SAD : les prestations peuvent être prises en charge partiellement ou totalement par des organismes tels que le Conseil Départemental : APA (Allocation Personnalisée d'Autonomie), aide sociale, PCH (Prestation de Compensation du Handicap) caisses de retraites, mutuelles...

Selon les ressources, l'âge, l'état de santé et le besoin d'aide, il est possible de bénéficier d'une aide financière. Un dossier peut ainsi être constitué pour vous aider à obtenir une ou des aides financières.

Crédit d'impôt: Vous pouvez bénéficier d'un crédit d'impôt de 50 % du montant restant à votre charge.

### Les documents à fournir

#### **Vous devrez nous fournir :**

##### ⊗ **Volet administratif**

- Pièce d'identité (carte nationale d'identité, passeport, livret de famille)
- Votre dernier avis d'imposition ;
- Notification de la prise en charge : APA , PCH, mutuelle...
- L'éventuel régime de protection (Jugement de protection juridique).
- Coordonnées d'un proche à contacter.

##### ⊗ **Volet médical**

- Prescription médicale d'admission (pour le SSIAD);
- Photocopie de l'ordonnance médicale cours (pour le SSIAD) ;
- Photocopie de l'attestation d'immatriculation à la Sécurité Sociale ;
- Coordonnées du médecin traitant et des autres intervenants médicaux et paramédicaux

## Le document individuel de prise en charge

L'évaluation initiale et les aides financières disponibles doivent permettre la co-construction avec vous de votre « plan d'aide » qui détermine les activités d'aide ou de soins nécessaires, la fréquence et les horaires de passage des intervenants au domicile.

Le « document individuel de prise en charge » (DIPEC) définit les conditions d'intervention des professionnels du SPASAD. Il précise l'organisation, le contenu (mission), les modalités de facturation et enfin les engagements réciproques entre le SPASAD et vous. Le contrat est établi en deux exemplaires et signé par les deux parties. Le livret d'accueil du SPASAD vous est remis, et le règlement de fonctionnement du SPASAD. Une fois le DIPEC signé, le passage des intervenants à votre domicile peut alors débuter.

## Le suivi des prestations

L'IDEC et le/la coordinateur (trice) du SPASAD sont en charge du suivi de votre accompagnement. Il s'assurent de la mise en place effective du plan d'aide, d'accompagnement et de soins et du bon déroulement de la prestation.

Si vous en éprouvez le besoin, ils peuvent se rendre à votre domicile pour réévaluer votre situation.

Les intervenants à domicile ont pour mission de faire remonter toute information permettant d'améliorer votre accompagnement. Des temps de coordination au sein du service sont organisés régulièrement pour ajuster au mieux les prestations.

Un classeur de liaison unique et partagé avec les services est mis en place à votre domicile afin de garantir la coordination des interventions des professionnels des services de soins à domicile et des professionnels, médicaux, para-médicaux et des aidants.

## Tarif des prestations et facturation du Service d'aide à Domicile

Le tarif horaire à taux plein est fixé par le Conseil d'Administration du CIAS.

Les tarifs sont annexés au DIPEC et affichés dans les bureaux du service. Un courrier informant des nouveaux tarifs est envoyé à chaque bénéficiaire dès qu'une modification intervient.

Toute personne peut solliciter des interventions à domicile sans aide financière au préalable au tarif taux plein fixé par le CIAS. Un devis est fourni à l'utilisateur, à sa demande.

Des frais de dossier sont facturés à l'entrée dans le service ainsi que des frais de gestion.

Les modes de paiements sont les suivants :

- Par prélèvement automatique. Ce mode de paiement est conseillé afin de faciliter les modalités de règlement. Les documents sont disponibles à la fin de ce livret.
- En espèces auprès du centre des finances publiques de Bressuire
- Auprès d'un buraliste si la facture possède un datamatrix (QR Code)
- Par chèque accompagné du talon de la facture : **Service de Gestion Comptable de Thouars - 4 rue Jules Ferry - CS 80185 - 79104 THOUARS Cédex 05-49-96-02-15**

Pour toute demande complémentaire, vous pouvez contacter le Pôle Seniors.

Les retards de paiement font l'objet d'une relance par courrier pour paiement immédiat. Le Trésor Public assure le recouvrement de la dette.

**Difficultés de paiement :** Si vous avez des difficultés pour régler la somme qui vous est réclamée, adressez-vous, muni des justificatifs de votre situation, au comptable chargé du recouvrement du présent acte

## REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Ce règlement de fonctionnement a pour objet de définir les règles d'organisation du SPASAD du Pôle Seniors du CIAS du Thouarsais, de présenter les droits et devoirs des parties concernées (gestionnaire, usagers, agents sociaux territoriaux).

Ce règlement de fonctionnement est remis à l'utilisateur au moment de son admission dans le service. Il est également affiché dans les locaux du service et remis à chaque professionnel du domicile.

Le présent règlement, annexé au livret d'accueil, s'applique aux professionnels du service et aux usagers (ou représentants légaux), dans le cadre des interventions contractualisées.

### Les droits de l'utilisateur

L'utilisateur a le droit (article L311-3 CASF)

- Au respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité
- Au respect du culte religieux
- Au libre choix entre prestations adaptées,
  - dans le cadre d'un maintien à domicile
  - dans le cadre d'une admission dans un établissement spécialisé
- A une prise en charge individuelle de qualité,
  - favorisant son autonomie
  - adapté à son âge
  - respect de son consentement
- A la confidentialité des informations le concernant
- A l'accès à toute information relative à sa prise en charge
- A une information sur ses droits et aux recours possibles dans le cadre de la prestation
- A une participation directe à la conception et à la mise en œuvre de son projet de vie dans le cadre du contrat individuel de prise en charge.

**La personne de confiance :** pendant votre prise en charge, vous pouvez désigner par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette « personne de confiance » sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin.

**Les directives anticipées :** toute personne majeure peut rédiger ses « directives anticipées » concernant sa fin de vie. C'est une possibilité qui vous est donnée. Il s'agit pour vous d'exprimer par écrit vos volontés sur les décisions médicales à prendre lorsque vous serez en fin de vie, sur les traitements ou actes médicaux qui seront ou ne seront pas engagés, limités ou arrêtés. Si vous avez rédigé des directives anticipées, votre médecin et vos proches sauront quelles sont vos volontés, même si vous ne pouvez plus vous exprimer.

## Les obligations de l'utilisateur

L'utilisateur ne doit en aucun cas faire preuve de discrimination (raciale, genre, âge...) envers le personnel du service.

L'utilisateur doit être présent pendant l'intervention (sauf cas particuliers).

Si l'utilisateur est dans l'incapacité d'accompagner l'aide à domicile pour effectuer les courses, il doit lui remettre la liste des courses et le moyen de paiement accepté : chèque avec pièce d'identité ou espèces. Un justificatif de paiement vous sera restitué.

Si l'aide à domicile est amenée à utiliser son véhicule personnel pour effectuer des courses, les frais de déplacement sont à la charge de l'utilisateur selon le tarif voté par le conseil d'administration du CIAS.

En cas de présence d'animaux domestiques, l'utilisateur doit veiller à ce qu'il n'y ait aucun risque pour l'intervenant à domicile. L'utilisateur doit prendre ses dispositions pour que la prestation s'effectue dans de bonnes conditions.

L'utilisateur s'abstient de tout fait de violence physique ou verbale à l'égard de l'intervenant à domicile. Dans le cas contraire, il s'expose à des poursuites pénales.

## L'organisation des interventions

Le SPASAD tient compte des souhaits des personnes en fonction des possibilités du service.

Après accord et signature du DIPEC, le planning d'intervention est transmis à l'utilisateur.

Les utilisateurs sont prévenus de tout changement d'horaire supérieur à 30 minutes.

Le service s'efforce de limiter le nombre d'intervenants selon le plan d'aide.

⊗ **Le suivi des heures de présence :** Le badge qui vous est remis permet le contrôle des heures effectuées par les aides à domicile.

En cas de dysfonctionnement du badge, une feuille de présence sera à signer.

## Le contrat et la résiliation

### Résiliation pour le SSIAD :

A l'initiative du service :

- Amélioration de l'état de santé de l'utilisateur (dossier APA)
- Refus de la mise en place du matériel nécessaire à l'accomplissement des soins dans les conditions de confort et de sécurité pour l'utilisateur et le personnel soignant
- Aggravation de l'état de santé nécessitant des soins techniques dépassant les possibilités du service
- Insuffisance de l'entourage en cas de grande dépendance
- Refus répétés des soins
- Détérioration significative des relations entre le personnel et l'utilisateur ou sa famille

Après visite, le service le notifie à l'utilisateur ou son représentant et au médecin traitant en précisant la date du dernier passage.

A l'initiative de l'utilisateur, dès que l'utilisateur ou son représentant légal le souhaite, dès réception d'un courrier notifiant la date du dernier passage

A l'initiative du médecin conseil.

## Résiliation pour le SAD :

### A l'initiative de l'utilisateur :

L'utilisateur pourra mettre fin au contrat par lettre recommandée avec accusé de réception :

- sans préavis et sans pénalités financières en cas de refus ou de non renouvellement partiel ou total de la prise en charge financière par un financeur éventuel. Seules les interventions déjà réalisées donneront lieu à facturation au tarif en vigueur « sans prise en charge ».
- moyennant un préavis de 48 heures sans motif à justifier et sans pénalité financière pour tout contrat de moins d'un mois ou lorsque l'utilisateur doit entrer dans une structure d'accueil (EHPAD...) ou en cas de déménagement hors du territoire d'intervention du SAD.
- moyennant un préavis de 8 jours sans avoir à justifier de motifs et sans pénalités financières pour tout contrat de plus d'un mois.

### A l'initiative du service :

Le CIAS se réserve le droit de résilier le contrat avec effet immédiat, par lettre recommandée avec accusé de réception.

- En cas de non-respect des termes du présent contrat
- En cas de non-respect des règles de sécurité et d'hygiène
- En cas de non-respect des personnes intervenant à domicile, du personnel administratif (discrimination, violence verbale et physique...)
- En cas d'absences répétées de l'utilisateur

Dans tous les cas, les interventions déjà effectuées sont à la charge de l'utilisateur.

## Le matériel

### **Matériel en bon état à mettre à disposition de l'intervenant à domicile**

Entretien du logement : balai, produit d'entretien. L'équipement ménager respectant les normes électriques, l'équipement de toilette (savon, shampoing)

Équipement d'hygiène : nécessaire et produits de toilette : savon, shampoing, adaptation de barres de maintien ou siège de douche/baignoire si besoin

Pour les personnes plus dépendantes, un matériel médicalisé peut être demandé.

### **Matériel à fournir à l'aide soignant**

- lit médicalisé
- matériel pour améliorer les transferts (lève-malade ou verticalisateur) selon le degré de dépendance
- montauban
- produit d'équipement d'hygiène : comme le SAD

## L'hygiène

Pour préserver votre santé et votre sécurité ainsi que celles de l'intervenant à domicile, nous vous demandons de veiller à l'état des sols, à l'état de l'installation électrique et de faire les réparations nécessaires.

Les usagers doivent respecter les règles d'hygiène élémentaires afin d'offrir un cadre de travail décent aux professionnels du domicile.

Le service est engagé dans la prévention des risques professionnels de ses salariés.

Pour les logements identifiés comme insalubres et trop dégradés, une remise en état sera exigée. Les intervenants doivent également avoir une hygiène et une tenue vestimentaire correcte. Le port de gants est obligatoire pour l'aide à la toilette.

## Les absences

### Absence du personnel

Les absences du personnel pour congés, formations, sont anticipées et les remplacements organisés afin d'assurer la continuité du service.

En cas de force majeure (maladie, accident du salarié, intempéries...), le SPASAD se rapprochera de l'utilisateur dans les meilleurs délais afin de rechercher une solution qui convienne aux deux parties. Les horaires d'intervention pourront être modifiés.

### Absence des usagers

Pour toute absence prévue, il est demandé à l'utilisateur de prévenir le service au plus tôt (téléphone, répondeur, mail) sinon la prestation sera due au tarif taux plein si le service est averti moins de 48 h avant.

En cas d'absence de l'utilisateur pour motifs divers, le service doit être prévenu 48h à l'avance. Dans ce cas, les heures non effectuées ne seront pas facturées.

Pour toute absence imprévue (hospitalisation d'urgence...), il est demandé aux proches de bien vouloir prévenir le service au plus tôt.

## Stagiaire

Le service participe à la formation des stagiaires. L'intervenant à domicile peut être tuteur du stagiaire qui observe et participe à l'organisation et au fonctionnement mis en place.

Nous vous remercions de les accueillir avec bienveillance.

Le service est garant du bon comportement des stagiaires.

## Discretion professionnelle/ respect mutuel

Tous les professionnels du service sont tenus à la discrétion professionnelle pour les faits, informations ou documents dont ils ont connaissance à l'occasion de l'exercice de leurs fonctions ainsi qu'au secret professionnel pour toutes les informations confidentielles dont ils sont dépositaires, notamment les informations à caractère médical, social, familial ou financier.

Le personnel est tenu de respecter la dignité, l'intimité, les convictions philosophiques, politiques, religieuses des personnes accompagnées et la confidentialité des informations reçues.

En retour, l'utilisateur est tenu de respecter la même déontologie.

L'intervenant accomplit un service public. Il ne doit recevoir aucune gratification de quelque nature que ce soit : argent (prêt ou don), objet, ni effectuer des tâches complémentaires en dehors de son planning.

## Démarche qualité

Le service est engagé dans une démarche qualité continue notamment au regard de la loi du 2 janvier 2002 dont il relève. Il doit tout mettre en œuvre pour favoriser un accompagnement individualisé de chaque personne, un accompagnement de proximité et coordonné avec les autres partenaires de l'action sociale et médico-sociale.

Le SPASAD est contrôlé par le Conseil Départemental des Deux-Sèvres et l'Agence Régionale de Santé, il doit évaluer régulièrement ses prestations et son fonctionnement.

Dans ce cadre, le service procède régulièrement à la distribution d'enquête qualité auprès de ses usagers afin que chacun puisse exprimer son opinion pour que le service mette en œuvre des actions d'amélioration éventuelles.

## Réclamations/litige

Renseignements : Si vous souhaitez obtenir des renseignements sur le décompte ou la mise à votre charge des sommes dûes ou si vous estimez qu'une erreur a été commise, adressez-vous aux services de la collectivité ou de l'établissement du présent acte.

Réclamations : Pour toute réclamation amiable à formuler, contacter le SPASAD au 05 49 67 56 10 ou adresser un courrier au service qui vous recontactera. Veuillez avoir l'obligeance d'informer également le comptable chargé du recouvrement de votre démarche en précisant les références du titre du présent acte.

Attention : la contestation amiable ne suspend pas le délai de saisie du juge judiciaire.

- Si se présentait une situation où vos droits n'auraient pas été respectés, vous pourrez avoir recours à une Personne Qualifiée. Cette personne est présente pour vous aider à faire valoir vos droits (conseils, soutien) Elle dispose d'une fonction d'alerte en cas de manquement aux droits des usagers. La liste des Personnes Qualifiées est fournie par le Préfet et le Président du Conseil Général des Deux-Sèvres ( VOIR ANNEXE « personnes qualifiées)

Voies de recours : Pour contester le bien-fondé de cette créance, vous devez déposer un recours devant le tribunal administratif dans un délai de deux mois suivant la réception du titre exécutoire, ou à défaut, du premier acte procédant de ce titre ou de la notification d'un acte de poursuite. (cf2° de l'article L 1617 - 5 du code général des collectivités territoriales)

Le tribunal administratif peut être saisi par l'application informatique « Télécours citoyen » accessible par le site internet [www.telecours.fr](http://www.telecours.fr)

## Gestion des données informatiques

Les informations recueillies vous concernant sont nécessaires pour l'élaboration de votre dossier et le suivi de votre parcours d'accompagnement et/ou de soins. Ces informations sont protégées par le secret médical ainsi que par le secret professionnel partagé de l'ensemble du personnel.

Elles font l'objet d'un traitement informatique. En application de la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiées par la Loi n° 2004-801 du 6 août 2004, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent. Si vous souhaitez exercer ce droit, vous pouvez nous contacter.



## Modification du règlement de fonctionnement

Le présent règlement est établi pour une durée maximale de 5 ans à compter du 1er juin 2022. Toutefois, il peut faire l'objet d'une révision à tout moment.

## Responsabilité et sécurité

### **Concernant les mesures d'urgence**

En cas de porte close (par exemple) et en l'absence de réponse de l'utilisateur ou d'un représentant, le service fait appel aux pompiers ou à un serrurier (dont le coût éventuel d'intervention sera à la charge de l'utilisateur).

En cas de chute, les services d'urgence seront systématiquement interpellés.

### **Concernant les personnes et les biens**

Le service a souscrit une assurance « responsabilité civile » pour l'ensemble du personnel, afin de couvrir les conséquences financières de dommages matériels et/ou corporels causés involontairement par un salarié au cours de son activité professionnelle au domicile.

Le service doit en être informé au plus vite afin d'effectuer une déclaration auprès de son assurance.

Pour éviter toute présomption de vol (les professionnels n'étant pas toujours les seules que vous recevez à domicile) ; il est demandé de mettre en sécurité toute valeur : argent, bijoux, carnets de chèques, carte bancaire..).

### **Concernant les dispositions relatives aux clés**

En cas de problèmes de mobilité ou d'impossibilité d'ouvrir sa porte à nos intervenants, le service n'accepte pas de double de clé mais demande au bénéficiaire la pose d'un boîtier avec digicode.

### **La distribution des médicaments**

L'intervenant à domicile aide l'utilisateur dans la prise de médicaments lorsque le pilulier a été préparé par la famille ou un infirmier.

### **Concernant des situations exceptionnelles**

Le service, engagé dans la prévention et la lutte contre la maltraitance, rappelle que les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires.

Il veillera donc à prévenir et à être vigilant à la survenance de tels faits.

Le service assurera à cet égard un suivi des interventions et prendra les mesures adéquates si une personne venait à s'en rendre coupable.

Le service procédera au signalement de tout acte de maltraitance quel qu'il soit, en direction des usagers et du personnel.

Selon la situation, le service peut procéder à un signalement au médecin traitant, à l'assistant (te) social (le) du secteur, au Conseil Départemental, à l'ARS ou à l'antenne Allo maltraitance la plus proche, voire auprès du Procureur de la République.

Pour information, l'utilisateur (ou son entourage) peut lui même contacter, si nécessaire, l'antenne ALMA (« Allô Maltraitance ») à son numéro national d'écoute : 3977

## Annexes

### La Charte des droits et libertés de la personne accueillie

*Selon l'arrêté du 8 septembre 2003, mentionné à l'article L. 311-4 du Code de l'Action Sociale et des Familles*

#### **Article 1 : Principe de non discrimination**

Lors d'un accompagnement social ou médico-social, nul ne peut faire l'objet de discrimination en considération de son origine, de ses opinions ou de ses convictions.

#### **Article 2 : Droit à un accompagnement adapté**

La personne doit se voir proposer un accompagnement individualisé 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, à droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur l'accompagnement demandé ou dont elle bénéficie, ainsi que sur ses droits, l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou d'une autre forme d'accompagnement requise. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers oeuvrant 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 de libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne**

Dans le respect 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. 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 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 oeuvre 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 ou de son état, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal avec l'établissement le service ou dans le cadre des autres formes d'accompagnement. 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 figure au code de la santé publique. La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par l'accompagnement.

#### **Article 5 : Droit à la renonciation**

Les personnes peuvent à tout moment renoncer par écrit à cet accompagnement ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication, prévues par la présente charte, dans le respect des décisions d'orientation et des procédures de révision existantes en ce domaine.

### **Article 6 : Droit au respect des liens familiaux**

L'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendres à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de Livret d'accueil du SPASAD • Fondation Maison des Champs • Version 6 – 15 /05 /2017 22 l'accompagnement et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et 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.

### **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 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 de ses obligations telles qu'elles ont été définies dans le cadre de la réalisation de son accompagnement et de celles rappelées dans le règlement de fonctionnement, 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. Sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à l'accompagnement et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnel et lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

### **Article 9 : Principe de prévention et de soutien**

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels d'accompagnement. Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins avec son accord la personne accompagnée, doit être facilité par l'institution dans le cadre du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justices. 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**

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

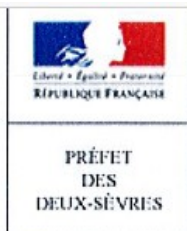
### **Article 11 : Droit à la pratique religieuse**

La pratique religieuse, la visite des représentants des différentes confessions doivent être facilitées. Les personnels et les usagers s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions.

### **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 sont garantis. Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.

## Personnes qualifiées



### ARRÊT N° 014

**Fixant la liste des personnes qualifiées prévue à l'article L 311-5 du code de l'action sociale et des familles pour le département des Deux-Sèvres**

**Le Préfet des Deux-Sèvres,  
Le Directeur Général de l'Agence régionale de santé Nouvelle-Aquitaine,  
Le Président du Conseil départemental des Deux-Sèvres,**

**Vu** le code de l'action sociale et des familles, et notamment son article L 311-5 ;

**Vu** la loi n°2002-02 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale ;

**Considérant** la possibilité pour toute personne prise en charge par un établissement ou service social ou médico-social, ou son représentant légal, de pouvoir faire appel en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie ;

**Sur propositions** conjointes du directeur général des services départementaux des Deux-Sèvres, du Directeur de la Délégation Départementale des Deux-Sèvres de l'ARS Nouvelle-Aquitaine et du secrétaire général de la Préfecture des Deux-Sèvres ;

**ARRÊT ENT**

**Article 1 :** La liste des personnes qualifiées prévue à l'article L 311-5 du code de l'action sociale et des familles pour le département des Deux-Sèvres est arrêtée comme suit :

Prénom/Nom	Champ d'intervention	Secteur géographique	Coordonnées
<b>Jean-Louis LOBSTEIN</b>	Personnes âgées/ Personnes handicapées	Département	Tél : 06.31.06.57.57 Mail : jllobstein@hotmail.fr
<b>Bruno MARCHAND</b>	Personnes âgées/ personnes handicapées	Département	Tél : 06.73.74.62.30 Mail : marchand.bruno@ozone.net
<b>René PERON</b>	Personnes âgées/ personnes handicapées	Sud Deux-Sèvres	Tél : 06.38.44.28.28 Mail : rr.peron@laposte.net
<b>Lucette ROUX</b>	Personnes âgées/ personnes handicapées	Nord Deux-Sèvres	Tél : 06.11.97.12.50 Mail : rouxlucette@sfr.fr
<b>Françoise TALBOT</b>	Personnes âgées/ personnes handicapées	Département	Tél : 06.82.36.56.66 Mail : talbot_f2@orange.fr

**Article 2 :** Le présent arrêté sera annexé au livret d'accueil prévu à l'article L311-4 du code de l'action sociale et des familles de chaque établissement ou service social ou médico-social du département des Deux-Sèvres.

**Article 3 :** Les recours dirigés contre le présent arrêté peuvent être portés devant le tribunal administratif de Poitiers dans un délai de deux mois à compter de sa publication au recueil des actes administratifs.

**Article 4 :** Le secrétaire général de la préfecture des Deux-Sèvres, le directeur de la Délégation Départementale des Deux-Sèvres de l'ARS Nouvelle-Aquitaine et le directeur général des services du Conseil départemental, sont chargés, chacun en ce qui les concerne, de l'exécution du présent arrêté qui sera notifié aux personnes qualifiées et publié au recueil des actes administratifs des Deux-Sèvres.

**Le Préfet  
des Deux-Sèvres**



**Le Directeur général  
de l'Agence Régionale de  
Santé Nouvelle-Aquitaine**



**Le Président  
du Conseil Départemental  
des Deux-Sèvres**





## CONTRAT DE PRELEVEMENT AUTOMATIQUE

### SERVICE D'AIDE A DOMICILE

Le contrat de prélèvement automatique est établi entre :

Le CIAS du Thouarsais représenté par son Président , Monsieur Bernard PAINEAU,

et

Monsieur, Madame, \_\_\_\_\_

Adresse \_\_\_\_\_

*Ci-après dénommé (e) le redevable*

Il est convenu ce qui suit :

#### **Article 1 – Dispositions générales**

Le présent contrat de prélèvement porte sur le paiement des prestations assurées par le CIAS du Thouarsais au titre du service d'aide à domicile

Il est rappelé les caractéristiques de cette facturation ; il s'agit d'une facturation :

- unique au titre de cette prestation
- mensuelle
- à terme échu

#### **Article 2 – Date du prélèvement**

Le redevable optant pour le prélèvement automatique recevra par courrier au début de mois la facture relative au mois précédent pour les prestations décrites à l'article N°1.

La date du prélèvement automatique est fixée au 15 du mois M+2.

#### **Article 3 – Montant du prélèvement**

Le montant de chaque prélèvement varie en fonction de l'accès à la prestation. Il correspond au montant de la facture reçue par le redevable.

#### **Article 4 – Changement de compte bancaire :**

Le redevable qui change de numéro de compte bancaire, d'agence, ou de banque, doit impérativement se procurer un nouvel imprimé de demande et d'autorisation de prélèvement.

Il conviendra de le remplir et le retourner accompagné du nouveau relevé d'identité bancaire à :

Si l'envoi a lieu avant le 15 du mois M, le prélèvement aura lieu sur le nouveau compte dès le mois en cours ; dans le cas contraire , la modification interviendra le mois suivant.



**Article 5 – Renouvellement du contrat de prélèvement automatique**

Sauf avis contraire du redevable, le prélèvement automatique sera reconduit tacitement.  
Le redevable établit une nouvelle demande uniquement lorsqu'il a dénoncé son contrat et qu'il souhaite à nouveau le prélèvement automatique pour l'année suivante.

**Article 6 – Echéances impayées**

Si un prélèvement ne peut être effectué sur le compte du redevable, il ne sera pas automatiquement représenté.  
Les frais de rejet sont à la charge du redevable.  
L'échéance impayée augmentée des frais sera à régulariser auprès de la trésorerie dont vous dépendez.

**Article 7 – Fin de contrat**

1/ Il sera mis fin automatiquement au contrat de prélèvement après deux rejets consécutifs de prélèvement pour le même usager. Il lui appartiendra de renouveler son contrat l'année suivante s'il le désire.

2/ Le redevable qui souhaite mettre fin au contrat informera le CIAS du Thouarsais par lettre recommandée avec accusé de réception.  
Si l'envoi a lieu avant le 15 du mois M, le prélèvement s'arrêtera sur le mois en cours.  
Dans le cas contraire, la modification interviendra le mois suivant.

**Article 8 – Renseignements, réclamations, difficultés de paiement, recours**

Tout renseignement concernant le décompte de la facture est à adresser à Monsieur le Président du CIAS du Thouarsais.  
Toute contestation est à adresser à Monsieur le Président du CIAS, la contestation ne suspend pas le délai de saisine du juge judiciaire.

En vertu de l'article L1617-5 du Code Général des Collectivités Territoriales, le redevable peut dans un délai de deux mois suivant la réception de la facture , contester la somme en saisissant directement :  
-le Tribunal d'Instance si le montant de la créance est inférieur ou égal au seuil fixé par l'article R321-1 du code de l'organisation judiciaire.  
-le Tribunal de Grande Instance au-delà de ce seuil.

Bon pour accord de prélèvement automatiquement ,

A.....

Le .....

Le redevable

Pour le président empêché et par délégation  
La Vice-Présidente  
Catherine LANDRY

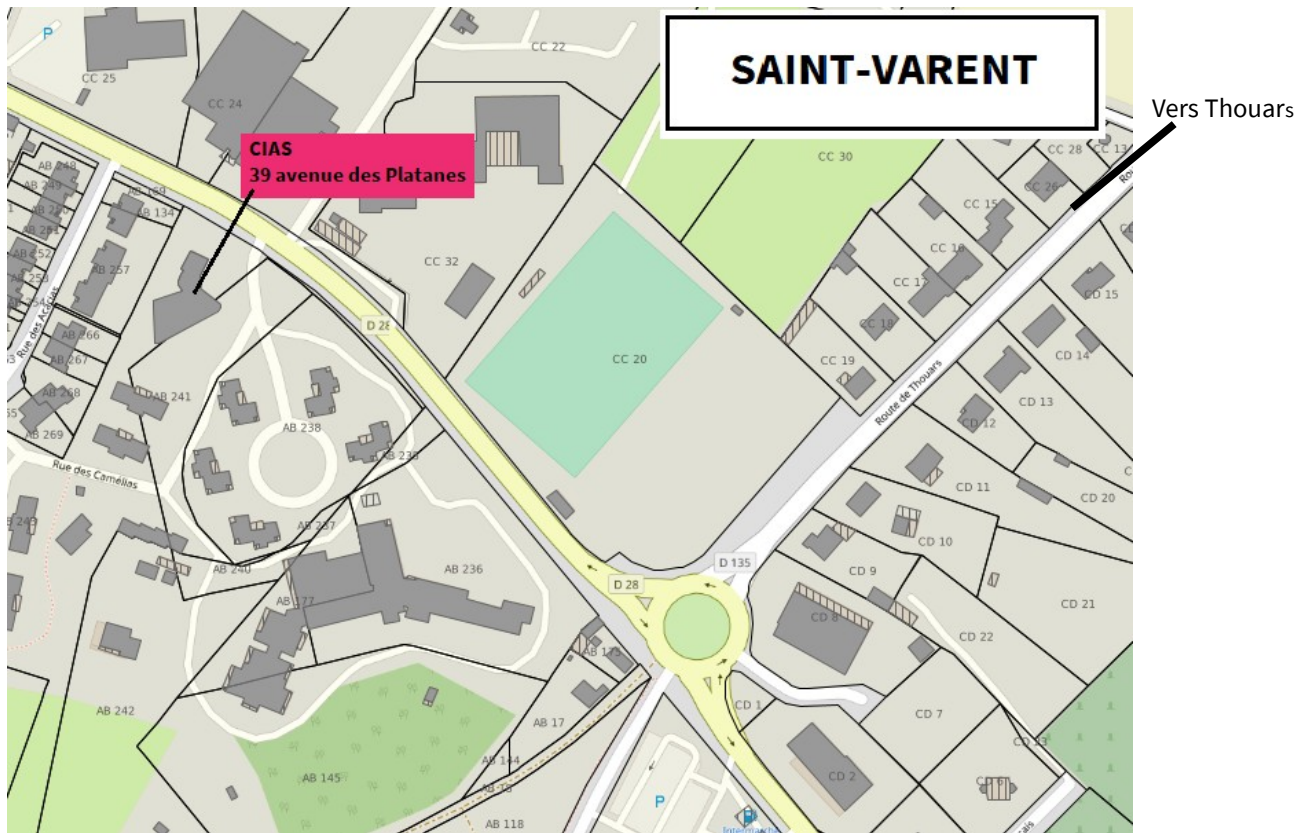






## Plan d'accès au SPASAD du CIAS DU THOUARSAIS

### Carte plan accès Pôle seniors



### **Notre adresse**

CIAS DU THOUARSAIS  
POLE SENIORS  
39 avenue des Platanes  
79330 SAINT VARENT

### **Nos coordonnées**

**Tel : 05 49 67 56 10**

**[pole.seniors@thouars-communaute.fr](mailto:pole.seniors@thouars-communaute.fr)**

### **Site internet**

[www.thouars-communaute.fr](http://www.thouars-communaute.fr)

### **Nos horaires d'ouverture ⇄**

Le SPASAD vous accueille du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h  
Un répondeur téléphonique est à votre disposition pour recevoir votre message en dehors des heures habituelles d'ouverture de nos locaux

### **Horaires d'intervention •**

Service d'Aide à Domicile : Entre 07h30 et 20h30  
Service de Soins Infirmiers A Domicile : Entre 07h45 et 19h45

Nous assurons un service d'aide et de soins à domicile 7j/7.