



LIVRET **ACCUEIL** 2017

Proposer une aide, un soutien aux particuliers,
en mettant à leur disposition du personnel qualifié, et de leur faciliter,
par tous les moyens appropriés, leur quotidien dans leur foyer.

Autonomie | Bienveillance | Bientraitance | Accompagnement | Soutien



Service

A LA PERSONNE

RISLE - SEINE

La mission principale de la SARL SAP Risle Seine est de proposer, dans la mesure du possible, une aide, un soutien aux particuliers, en mettant à leur disposition du personnel qualifié, et de leur faciliter, par tous les moyens appropriés, leur quotidien dans leur foyer.

Nos prestations : Ménage, repassage, vitrerie, entretien espaces verts, bricolage, jardinage, assistance administrative, garde et accompagnement d'enfants, soutien scolaire, accompagnement et assistance personnes âgées et dépendantes, Accompagnement et assistance aux personnes handicapées.

Tous ces services sont déductibles de vos impôts à hauteur de 50 %.



SOMMAIRE :

Retrouver tous les themes relatifs aux prestations et à la réglementation inhérente à notre activité de services et prestations à la personne.



Mot de la direction	4
Références légales	5
Identification : coordonnées de la structure	6
Zone d'intervention	7
Offre de service	8
Engagements et valeurs	9 - 10
Charte de déontologie	11
Les modalités de l'intervention	12
Mise en place de l'accompagnement	12
Aides et prise en charge financières	13 - 14
Tarifs et facturation	15
Annexe	
- Tarifs détaillés des prestations	16 - 17
- Charte des droits et libertés de la personne aidée	18 - 20
- Règlement de fonctionnement	21 - 27
Information personne de confiance	28 - 33



“ Mot DE LA DIRECTION ”

Au cours de mon expérience en tant que salariée d'une Association dans le médico-social, je me suis rendue compte de l'urgence dans laquelle se trouvait le secteur du service à la personne.

J'ai décidé de créer ma société afin d'accompagner les personnes souhaitant une aide attentive. Je suis en mesure de vous proposer une palette de prestations qui vous soulageront dans les tâches quotidiennes. Diplômée en sciences de l'éducation, et forte d'une expérience dans le milieu du handicap et de la dépendance, je répondrai précisément à vos attentes.

Mon objectif est de vous épauler, vous ou vos proches, dans les actes de la vie quotidienne. Du maintien à domicile, en passant par l'aide administrative, notre équipe vous accompagnera et mettra en oeuvre ses compétences pour vous seconder.

Notre préoccupation première est d'être proche de vos besoins et de répondre à une qualité optimale de service.

Références : LÉGALES

« 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 L 311-4 du code de l'action sociale et des familles)

« Le gestionnaire remet sous forme papier, un livret d'accueil à chaque bénéficiaire lors de la signature de son contrat » (point 14 de l'annexe au Cahier des charges de l'agrément)

Vous trouverez dans ce livret, un exemplaire de la Charte des droits et libertés de la personne accueillie. Cette charte est une référence pour le service en matière de droit des usagers. Dès lors que vous sollicitez SAP Risle Seine, nous vous garantissons :

► Le secret professionnel : De par leurs missions, les in-

tervenants sont soumis au secret professionnel. Nous sommes vigilants à ce qu'aucune information apprise au cours d'une intervention ne soit divulguée. Tout manquement à l'obligation de réserve conduira à une sanction pour faute professionnelle.

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

► Le droit à l'information : Nous portons une attention particulière à ce que vous ayez toutes les informations nécessaires au bon fonctionnement de votre prise en charge. Ce livret d'accueil, complété par un règlement de fonctionnement et votre contrat de prise en charge que vous pouvez signer, sont pour nous l'oc-

casion de vous présenter l'or-

ganisation et le fonctionnement de notre service.

► Le droit d'accès à votre dossier : vous avez un droit d'accès à votre dossier et aux informations liées à votre prise en charge. Vous avez le pouvoir de faire rectifier, compléter, préciser, mettre à jour ou effacer toute erreur que vous pouvez trouver dans votre dossier.

► Le droit à la parole : la direction est à votre écoute. Vous ne devez pas hésiter à entrer en contact avec elle dès que vous avez une remarque, une réclamation ou une suggestion à faire. Vous aurez l'occasion, d'ailleurs de pouvoir exprimer votre ressenti à travers des questionnaires de satisfaction.

COORDONNÉES

DE LA STRUCTURE

INFORMATIONS PRATIQUES



N° agrément :



Coordonnées
des organismes de contrôle :

LA DIRECCTE : 02 32 24 86 50
Conseil Départemental : 02 32 31 50 73



Coordonnées
agence :

Direct : 09 86 51 92 90
Portable : 06 03 50 87 05



Accueil
du public :

du lundi au vendredi
09h00 à 12h00 et de 13h45 à 17h45

En cas de RDV à l'extérieur la direction reste joignable sur le portable

Astreinte en dehors des horaires d'accueil, WE et jours fériés uniquement pour les urgences, en cas d'absence de votre intervenant.

Zone D'INTERVENTION



OFFRE DE SERVICE

Nos Prestations



Ménage



Repassage



Vitrerie



**Entretien
espaces verts**



**Bricolage,
Jardinage**



**Assistance
administrative**



**Garde et
accompagnement enfants**



Soutien scolaire



**Accompagnement
et assistance personnes
âgées et dépendantes**



**Accompagnement
et assistance aux
personnes handicapées**

CHARTRE DÉONTOLOGIQUE



Nos Engagements

- Vous informer sur les modalités d'intervention
- Se déplacer à votre domicile pour : Étudier votre demande, évaluer vos besoins et définir le cadre de l'intervention
- Modifier la nature de l'intervention par un avenant en fonction de votre changement de situation
- Vous proposer les financements possibles
- Constituer votre dossier
- Désigner l'intervenant adapté à votre situation
- Répondre à vos questions, recevoir vos doléances et y apporter une solution
- Suivre la qualité des prestations à partir de questionnaires complétés par les bénéficiaires
- S'engager à ne jamais proposer une offre de service abusive



Nos Valeurs

- ▶ **Le Respect** : des bénéficiaires, de nos engagements, de nos partenaires
- ▶ **Déontologie de l'action** : aucune distinction de sexe, d'âge, de culture
- ▶ **L'écoute** : des bénéficiaires et de tous les acteurs concernés
- ▶ **Panel de services** : pour que tous puissent se voir offrir une aide à leur convenance
- ▶ **Aide à domicile** : valorisation du métier avec volonté de s'orienter vers une démarche de professionnalisation



CHARTRE

de Déontologie



► Règles de déontologie concernant les intervenants :

Il est demandé aux intervenants à domicile de :

- Respecter les conditions de discrétion et de préservation de l'autonomie des bénéficiaires
- N'effectuer aucun soin médical ou paramédical
- Respecter les horaires avec ponctualité
- Informer les services d'urgence et la direction si le bénéficiaire connaît des problèmes de santé
- Veiller au respect de l'interdiction de recevoir des bénéficiaires toute délégation de pouvoirs sur les avoirs, biens ou droits, toute donation et tout dépôts de fonds, bijoux ou valeurs
- Ne pas fumer, ni de consommer des boissons alcoolisées
- Ne pas recevoir d'amis ou de membres de la famille au domicile du bénéficiaire.
- Porter une tenue vestimentaire correcte
- Ne pas utiliser les téléphones portables à des fins personnelles chez les bénéficiaires
- S'abstenir du tout prosélytisme politique ou religieux

► Règle de relations humaines avec les bénéficiaires :

Il est demandé aux intervenants à domicile de :

- Communiquer et échanger
- Prendre la mesure du handicap et faire preuve d'attention et de patience
- Veiller à maintenir le bénéficiaire dans un état de confort optimal
- Veiller à ce que le bénéficiaire puisse accéder à tout ce dont il a besoin
- Vérifier la prise des médicaments en se référant uniquement aux prescriptions médicales
- Porter attention aux conditions climatiques et leurs incidences sur le confort
- Prendre connaissance des informations laissées par les autres intervenants sur le cahier de liaison.

MODALITÉS

DE L'INTERVENTION



Mode
Prestataire

Mise en place de
l'accompagnement



La SARL SAP Risle-Seine :

- Met à disposition du personnel qualifié
- Assure les fonctions d'employeurs et d'encadrement des salariés
- Assure le suivi professionnel des salariés en poste
- Etablit mensuellement une facture correspondante aux heures effectuées
- Garantie la continuité de service à domicile en proposant le remplacement de l'intervenant en cas d'absence
- Possibilité du montage des dossiers de prise en charge (APA / PCH ...)



Vous :

- Etes déchargé de toute démarche administrative relative à l'emploi d'un salarié ainsi que les responsabilités liées à l'intervention à domicile
- Signez un contrat de prestation à domicile et vous vous engagez à le respecter.

L'assurance en responsabilité souscrite par la SAP Risle Seine couvre l'activité des aides à domicile auprès des bénéficiaires. Chaque intervenant est également assuré pour le transport véhiculé des bénéficiaires dans le cadre de son activité.



Les documents à fournir :

- Photocopie de la carte d'identité
- Photocopie de la carte vitale
- Dernier avis d'imposition
- Justificatif des ressources (rentes, pension, retraite, allocation...)
- Certificat médical
- Attestation de votre assurance que votre véhicule personnel peut être conduit par un tiers (si besoin de prestations de déplacement)



Les documents à signer :

- La grille d'évaluation du besoin : (un exemplaire en annexe)
- Un contrat de prise en charge : (un exemplaire un annexe)

Aide

PRISE EN CHARGE FINANCIÈRE



▴ Les aides fiscales :

Réduction ou crédit d'impôts :

SAP Risle Seine est une société agréée par l'Etat. De ce fait, les montants facturés bénéficient de la loi BORLOO relative à la réduction fiscale.

Dans ce cadre, vous bénéficiez de 50% de réduction d'impôts sur le revenu sur les sommes versées au titre des services à la personne. Deux cas de figures se présentent:

- Vous êtes imposable : vous bénéficiez d'une réduction d'impôts sur l'ensemble des prestations et sur les forfaits
- Vous n'êtes pas imposable : vous bénéficiez d'un crédit d'impôts sur l'ensemble de nos prestations et nos forfaits.

Pour cela, SAP Risle-Seine vous délivrera une attestation fiscale à joindre à votre déclaration d'impôts sur le revenu afin que vous bénéficiiez du dispositif.

TVA réduite :

Taux réduit de TVA à 5.5% pour les prestations et services exclusivement liés aux gestes de la vie quotidienne des personnes âgées et handicapées.

Taux réduit de TVA de 10 % pour les prestations et services exclusivement liés aux gestes de la vie quotidienne pour tout public.

Aide

PRISE EN CHARGE FINANCIÈRE



► Les sources de financement :

Le conseil départemental :

- Aide ménagère au titre de l'aide sociale : vous êtes âgés de plus de 65 ans (ou 60 ans si reconnue inapte au travail) et vous n'êtes pas éligibles aux aides octroyées par votre caisse de retraite, vous pouvez bénéficier d'une aide ménagère pour l'entretien de votre cadre de vie ou l'aide au repas.- Allocation personnalisée d'Autonomie (APA) : destinée aux personnes âgées en perte d'autonomie.
- Prestation de Compensation du Handicap (PCH) : destinée à toute personne ayant une reconnaissance de handicap et qui présente une difficulté à la réalisation d'au moins deux actes de la vie quotidienne
- Allocation Compensatrice Tierce Personne (ACTP) : destinée à financer l'aide d'une tierce personne qui vous aidera dans l'accomplissement des tâches de la vie quotidienne.

Caisse de retraite : prise en charge partielle du coût d'une aide à domicile suivant les conditions fixées dans un plan d'action personnalisé (PAP)

CPAM : pour une prise en charge des soins palliatifs en cas de dépendance importante due à la maladie

CESU : si vous êtes salariés, votre comité d'entreprise peut prendre en charge tout ou partie du montant de la prestation par l'attribution de CESU.

Mutuelle/Assurance : si vous êtes adhérent à un organisme complémentaire de santé, vous avez la possibilité de bénéficier d'une aide à domicile sur une période définie, notamment dans le cadre d'une hospitalisation.

Tarifs

FACTURATION



► **Toutes les demandes enregistrées par la SAP Risle Seine feront l'objet d'une étude et d'une évaluation des besoins. Cette analyse de la demande est effectuée au domicile du client.**

- ▽ A l'issue de l'étude, un devis, entièrement gratuit, faisant apparaître les aides et le reste à charge, est élaboré. Si le bénéficiaire, ou à défaut son représentant légal (pour les personnes étant sous mesure de protection) accepte les termes du devis, un contrat de prise en charge précisant les modalités de l'intervention sera contractualisé avant même la première intervention.
- ▽ Pour les situations qui le nécessitent, nous assurons la continuité du service pendant les Week-end et les jours fériés (aide à toilette et repas uniquement). La SAP Risle-Seine offre également la possibilité d'une garde de nuit pour les situations qui nécessitent une surveillance nocturne. Ces interventions sont majorées à 50 %.
- ▽ Des indemnités kilométriques seront facturées au bénéficiaire à chaque intervention et précisées sur le devis. La facturation est établie sur la base des feuilles de pointage signées ou des données issues de la télégestion.
- ▽ Elle est effectuée le 1er de chaque mois pour les prestations contractuelles, et à l'issue pour les prestations ponctuelles. Elles sont payables dans les deux cas, à réception de facture par virement, chèque, espèce ou CESU.

TARIFS

DES PRESTATIONS



Services ménagers : TVA 10 %			
Prestations		Prix TTC / heure Avant réduction d'impôts	Prix TTC / heure Après réduction d'impôts
	Ménage	21 €	10,50 €
	Repassage à domicile	21 €	10,50 €
	Collecte de linge à repasser	16 €	8 €
	Vitrerie	21 €	10,50 €

Prestations de confort : TVA 10 %			
Prestations		Prix TTC / heure Avant réduction d'impôts	Prix TTC / heure Après réduction d'impôts
	Livraison de courses	21 €	10,50 €
	Bricolage	33 €	16,50 €
	Assistance administrative	22 €	11 €
Prestations de confort : TVA 20 %			
	Entretien espaces verts	32 €	16 €
	Jardinage	32 €	16 €
	Taille des haies	Sur devis personnalisé	-50 %

Tous nos tarifs de prestations s'entendent en prix horaire TTC.

A cela s'ajoutent des indemnités kilométriques qui seront détaillées dans un devis personnalisé.



Aide à la famille : TVA 10 %

Prestations		Prix TTC / heure <i>Avant</i> réduction d'impôts	Prix TTC / heure <i>Après</i> réduction d'impôts
	Garde enfants -3 ans	23 €	11,50 €
	Garde enfants + 3ans	21 €	10,50 €
	Accompagnement activités extérieures	23 €	11,50 €
	Soutien scolaire	32 €	16 €

Accompagnement et assistance - Aux gestes de la vie quotidienne

Prestations		Prix TTC / heure <i>Avant</i> réduction d'impôts	Prix TTC / heure <i>Après</i> réduction d'impôts
	TVA 5.5 % - Public fragile	23 €	11,50 €
	TVA 5.5 % - Garde nuit	46 €	23 €
	TVA 10 % - Tout public en incapacité temporaire	23 €	11,50 €

CHARTRE

DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE AIDÉE

Cette charte représente les 13 droits reconnus de la personne aidée et/ou soignée.

Elle vise notamment à prévenir tout risque de maltraitance.

► Article 1er : 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 en 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 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 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 dans le cadre d'un service à son domicile.
 - 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 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 d'un état pathologique, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement.
- 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 décisions de justice ou mesures de protection judiciaire.

► 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 selon les décisions de justice.

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, 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 de la personne.

► **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.

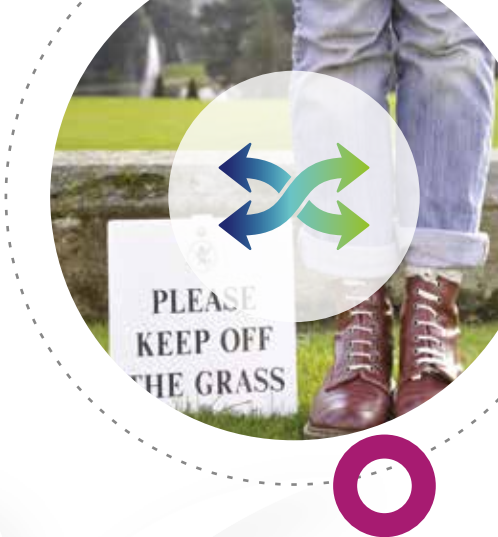
► **Article 13 : Droits au recours possibles**

Tout bénéficiaire d'un service d'aide à la personne a le droit à un recours en cas de litiges avec le service. Dans ce cas, la personne qualifiée est le Président du Conseil Départemental dont les coordonnées sont les suivantes : 02 32 31 50 73

RÈGLEMENT

DE

FONCTIONNEMENT



I. Dispositions préliminaires générales :

► Article 1 :

Le présent règlement a pour objet de fixer les règles de fonctionnement du service des aides à domicile en rappelant les obligations, les droits et les garanties applicables aux aides à domicile et aux bénéficiaires de l'aide à domicile.

► Article 2 :

Les prestations délivrées par les aides à domicile sont destinées à favoriser le maintien des personnes dans leur cadre de vie habituel et ce, dans les meilleures conditions possibles.

Ainsi ce service est-il bien spécifique et diffère notamment de celui de la femme de ménage. Le travail de l'aide à domicile a pour objectif essentiel de créer un lien entre les services administratifs, les familles et les bénéficiaires afin de rompre la solitude et le sentiment d'isolement des personnes dépendantes.

► Article 3 :

L'aide à domicile est rémunérée par la SARL SAP Risle Seine. Elle devra faire signer par le bénéficiaire à chaque vacation des fiches d'intervention. Par sa signature, celui-ci atteste que l'aide à domicile a bien accompli son travail durant les heures indiquées sur la feuille. Tout décalage ou retard important devra être signalé à la direction.

I. Dispositions préliminaires générales :

a. Relatives au contenu des prestations de l'aide à domicile

► Article 4 :

L'aide à domicile sera amenée à effectuer les travaux d'entretien du logement ou les soins d'hygiène courants demandés par le bénéficiaire tels que (cette liste n'étant pas exhaustive) :

- Nettoyage et entretien du logement et de ses accès à l'exception des gros travaux.
- Vitres (ne dépassant pas 2,50 mètres).
- Literie.
- Préparation des repas (éventuellement conseils en diététique).
- Vaisselle.
- Aide aux courses.
- Aide au lavage du linge ou portage à la laverie.
- Repassage.
- Soins d'hygiène sommaire à l'exception des soins qui relèvent de la compétence d'autres professionnels (infirmiers, aides soignants).
- Surveillance de l'état général de santé de la personne.
- Petite assistance administrative ponctuelle. Avertir obligatoirement la direction qui prendra le relais.
- Information, en cas d'urgence, de la famille ou du médecin du bénéficiaire et devoir d'alerter ensuite la direction.
- Entretien des plantes vertes

► Article 5 :

L'aide à domicile ne devra pas :

- Rendre des services à d'autres personnes que le bénéficiaire. En aucun cas, elle ne pourra nettoyer des pièces, laver, repasser, raccommoder du linge pour d'autres occupants du domicile du bénéficiaire tels que membres de la famille ou locataires.
- Effectuer des travaux supplémentaires rétribués à son domicile personnel, pour les bénéficiaires en dehors des heures de travail ni pendant ses congés accordés tels que courses, lavages, raccommodages, travaux de couture (cette liste n'étant pas exhaustive).
- Se présenter au domicile du bénéficiaire en compagnie d'un membre de sa famille ou de toute personne étrangère au service, de lui demander quelque service que ce soit notamment de lui confier la garde d'un enfant ou d'un animal pendant ou en dehors de ses heures

de travail. Elle ne doit en aucun cas communiquer hors du service les adresses et code d'accès du domicile des bénéficiaires.

- Effectuer des courses de ravitaillement en dehors du quartier sauf cas exceptionnels et autorisation préalable. Elle devra toujours rapporter la note du fournisseur et la monnaie au bénéficiaire lorsqu'elle effectuera des courses.
- Recevoir du bénéficiaire une quelconque rémunération ou gratification, d'accepter en dépôt des sommes d'argent, valeurs, objets, ainsi que les clefs du logement en cas d'absence temporaire ou départ. Il est également interdit de solliciter un prêt quelconque auprès du bénéficiaire, de réaliser à son profit et grâce à sa fonction tout acte d'engagement, de donation, d'assurance-vie, de cession, d'hébergement à titre gratuit ou tout autre accord.
- Acheter quoi que ce soit appartenant au bénéficiaire.

■ Article 6 :

De manière générale, l'aide à domicile devra obéir aux instructions de sa direction.

L'aide à domicile observera strictement l'horaire de travail qui lui sera communiqué sans y apporter de modifications sauf autorisation exceptionnelle de la direction. Elle la préviendra sans délai de toute circonstance ayant pour effet d'interrompre le service : que ces événements incombent à l'intervenant (problème familial, matériel, maladie, accident...) ou au bénéficiaire (refus de recevoir, hospitalisation, accident, maladie subite ou présence de la famille au domicile...).

Tout retard sera justifié auprès de la direction. Tout retard injustifié, important ou répété pourra entraîner les observations du supérieur hiérarchique voire une sanction plus importante selon les circonstances de l'espèce.

Aucune absence ne sera tolérée sauf autorisation expresse ou congé (congés payés, maladie...). En cas de force majeure (c'est à dire cas imprévisible et extérieur à sa propre volonté), l'aide à domicile préviendra sa direction sans délai.

En cas de maladie, elle avisera immédiatement sa direction sur le portable d'astreinte, puis produira sous 48 heures un certificat médical précisant la durée présumée de l'arrêt de travail. Les prolongations de congé maladie doivent être signalées au plus tard 48 heures avant le jour prévu de la reprise.

L'aide à domicile passera une visite médicale à l'embauche. Cette visite médicale devra être renouvelée régulièrement auprès de la médecine du travail, selon les convocations remises par sa direction.



■ Article 7 :

L'aide à domicile utilisant son véhicule personnel, dans le cadre de sa mission, sera indemnisée pour ses frais de déplacement sur une base déterminée par la direction selon la convention collective. Elle devra pour sa part souscrire le risque «déplacement professionnel» auprès de tout organisme d'assurance de son choix, et en apporter annuellement le justificatif.

■ Article 8 :

L'aide à domicile devra se présenter dans une tenue correcte et témoignera au bénéficiaire bienveillance et compréhension. Elle évitera tout ce qui pourrait blesser son amour propre.

L'aide à domicile observera strictement l'obligation de neutralité religieuse politique et syndicale. Elle fera preuve de la plus grande discrétion professionnelle sur les informations qu'elle peut détenir de la part des bénéficiaires et sera tenue à l'obligation de réserve envers l'établissement qui l'emploie.

Respectueuse de l'hygiène et de la sécurité du bénéficiaire, l'aide à domicile s'abstiendra de fumer ou de consommer des boissons alcoolisées pendant son travail. Elle ne devra pas prendre ses repas au domicile du bénéficiaire.

Les locaux du bénéficiaire sont réservés exclusivement aux activités professionnelles des aides à domicile. Il leur est interdit, sauf autorisation ou urgence, d'utiliser le téléphone à des fins privées, d'emporter des objets ou documents appartenant au bénéficiaire ou de lui en apporter dans un objectif de propagande. Il va de soi que toute dégradation volontaire des biens du bénéficiaire entraînera des sanctions.

Tout accident, même léger, survenu au cours du travail ou occasionné lors d'un trajet nécessaire pour se rendre au lieu d'exécution de la vacation, doit être immédiatement porté à la connaissance de la direction.

Le service n'est pas tenu d'accepter les clés des bénéficiaires même les plus dépendantes. En cas de demande insistante du bénéficiaire ou de son représentant légal pour les personnes sous mesure de protection, et en cas d'accord de la direction, ni le service ni l'aide à domicile ne peuvent être considérés comme responsables d'un dysfonctionnement ou d'une perte éventuelle. Cela ne donne pas lieu à remplacement.

La direction, de sa propre initiative ou à la demande du bénéficiaire ou de son entourage peut être amenée à contrôler sur place à tout moment et en tout lieu le comportement de l'agent, sa ponctualité et la qualité du service rendu.

c. Relatives aux sanctions disciplinaires, obligations, aux droits et garanties de l'aide à domicile

► Article 9 :

Tout manquement constaté aux clauses précédemment énoncées donnera lieu à sanction à la demande de la direction de l'aide à domicile.

► Article 10 :

Tout intervenant à domicile se doit de travailler dans un environnement respectant les règles d'hygiène et de sécurité. Après en avoir alerté la direction, elle pourra exercer son droit de retrait au domicile du bénéficiaire si elle s'estime en danger. De la même façon, elle pourra refuser, au domicile du bénéficiaire, d'exercer des actes si celle-ci estime qu'ils ne rentrent pas dans le cadre légal de son contrat de travail ou si ceux-ci présentent un caractère de dangerosité (travail en hauteur, pas de matériel adapté...). Il est évident qu'une telle situation doit faire l'objet d'un appel auprès de la direction.

► Article 11 :

Tout intervenant dans le service est tenu de signaler tout acte ou suspicion d'acte, de maltraitance, à la direction. Les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires. Les personnels ayant signalé des mauvais traitements, ne peuvent encourir aucune discrimination (poursuite) , dans leur emploi pour leur témoignage.

III. Disposition concernant le bénéficiaire :

a. Relatives aux droits du bénéficiaire et à ses garanties :

► Article 12 :

Le bénéficiaire a le droit à un service honnête, respectueux et bienveillant respectant les principes et valeurs énoncés dans la charte des droits et libertés de la personne aidée. Dans le cas contraire, il adressera ses observations ou réclamations à la direction, de même que pour toute demande de changement à apporter dans l'organisation de la prestation fournie.

► Article 13 :

Le bénéficiaire a le droit d'accéder à son dossier s'il désire le consulter. Il lui suffit d'en faire la demande au service. Le contenu de son dossier est par ailleurs protégé par le secret professionnel et la confidentialité.

Par ailleurs, l'aide à domicile doit en toutes circonstances faire preuve envers la famille du bénéficiaire : du tact, de la discrétion et de la réserve qui conviennent à un travailleur social.



b. Relatives aux obligations du bénéficiaire

■ **Article 14 :**

Le bénéficiaire doit permettre l'accès à son domicile et mettre à disposition le matériel et les produits nécessaires à l'accomplissement des tâches demandées à l'aide à domicile. Il fera en sorte qu'elle puisse s'exécuter à l'heure prévue.

■ **Article 15 :**

Il ne devra pas retenir l'aide à domicile au-delà de l'horaire fixé.

■ **Article 16 :**

Le bénéficiaire ne devra pas demander à l'aide à domicile des travaux plus importants que ceux stipulés dans le contrat d'accompagnement et restera respectueux de sa personne et de son travail.

■ **Article 17 :**

Le bénéficiaire s'abstient de tout fait de violence à l'égard de l'aide à domicile. Dans le cas contraire, des poursuites judiciaires pourront être envisagées à son encontre. L'usager ne doit en aucun cas faire acte de distinction de race, de religion, de sexe ou d'âge concernant l'aide à domicile.

■ **Article 18 :**

Il lui est interdit de verser à l'aide à domicile une quelconque rémunération ou gratification.

■ **Article 19 :**

En aucun cas, l'aide à domicile ne doit être amenée à se déplacer inutilement. Si pour un motif quelconque, le service devait être interrompu du fait du bénéficiaire pour absence, présence de famille au domicile ou pour toute autre circonstance, il lui appartiendra d'avertir au moins 48 heures à l'avance la direction. Ajouter qu'en l'absence d'information passée à la direction, la direction se réserve le droit de facturer la prestation.

■ **Article 20 :**

Toutes les heures accordées par les aides sociales devront être effectuées de façon régulière et continue. Tout refus de recevoir les services proposés par l'aide à domicile pourra entraîner, après mise en demeure, une interruption momentanée des prestations compte tenu du fait qu'un tel refus sera considéré comme l'expression manifeste d'une absence d'absolue nécessité du recours à cette prestation.

■ **Article 21 :**

Le bénéficiaire acquittera le montant de la prestation restant à sa charge mensuellement, à terme échu, dès réception de la facture émise par la SARL SAP Risle Seine.

► **Article 22 :**

En cas de non-paiement et après relance, la SARL SAP Risle Seine, se réserve le droit de cesser toute intervention tant que la dite facture n'est pas réglée.

► **Article 23 :**

En cas de départ ou d'absence du bénéficiaire, il est interdit de confier à l'aide à domicile : argent, valeur ou objet de dépôt, clef de logement ou de dépendances. La direction de la SARL SAP Risle Seine décline toute responsabilité sur les conséquences liées au non respect de cet article.

En cas de départ en vacances, le bénéficiaire se doit de prévenir la direction au moins 15 jours avant, trace écrite faisant foi, afin de pouvoir réorganiser le planning de l'intervenant. Sans respect de ce délai de prévenance, le service se réserve le droit de facturer la dite prestation. En aucun cas, l'information ne doit être transmise à la direction par le biais de l'intervenant.

► **Article 24 :**

Tout dommage causé par l'intervenant doit être signalé au plus vite par le bénéficiaire, ou à défaut son représentant légal, à la direction, afin que celle-ci puisse venir constater les faits, et puisse saisir sa compagnie d'assurance.

IV Dispositions finales :

Chaque partie s'engage à respecter scrupuleusement le présent règlement de fonctionnement sous peine de suppression de la prestation servie.

A :

Le :

Signature bénéficiaire
(ou de son représentant)

Signature Direction



PERSONNE

DE CONFIANCE

Dans un souci de renforcement des droits des bénéficiaires, la loi d'Adaptation de la Société au Vieillesse prévoit la possibilité pour les personnes accompagnées de désigner **une personne de confiance**, lorsqu'elles font appel à un service social et médico-social .

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance. Parmi ses missions, elle pourra vous accompagner dans vos démarches liées à votre santé et, si un jour vous êtes hors d'état d'exprimer votre volonté, elle sera consultée en priorité pour l'exprimer : elle pourra recevoir l'information médicale à votre place et sera votre porte-parole.

QUEL EST SON RÔLE ?

La personne de confiance a plusieurs missions.

► Lorsque vous pouvez exprimer votre volonté, elle a une mission d'accompagnement

La personne de confiance peut si vous le souhaitez :

- vous soutenir dans votre cheminement personnel et vous aider dans vos décisions concernant votre santé ;
- assister aux consultations ou aux entretiens médicaux : elle vous assiste mais ne vous remplace pas ;
- prendre connaissance d'éléments de votre dossier médical en votre présence : elle n'aura pas accès à l'information en dehors de votre présence et ne devra pas divulguer des informations sans votre accord.

Il est recommandé de lui remettre vos directives anticipées si vous les avez rédigées : ce sont vos volontés, exprimées par écrit, sur les traitements que vous souhaitez ou non, si un jour vous ne pouvez plus vous exprimer.

Elle a un **devoir de confidentialité** concernant les informations médicales qu'elle a pu recevoir, et vos directives anticipées : elle n'a pas le droit de les révéler à d'autres personnes.

► Si vous ne pouvez plus exprimer votre volonté, elle a une mission de référent auprès de l'équipe médicale

La personne de confiance sera la personne consultée en priorité par l'équipe médicale lors de tout questionnement sur la mise en oeuvre, la poursuite ou l'arrêt de traitements et recevra les informations nécessaires pour pouvoir exprimer ce que vous auriez souhaité.

Elle sera votre porte-parole pour refléter de façon précise et fidèle vos souhaits et votre volonté, par exemple sur la poursuite, la limitation ou l'arrêt de traitement.

Elle n'exprime pas ses propres souhaits mais rapporte les vôtres. Son témoignage l'emportera sur tout autre témoignage (membres de la famille, proches...).

Si vous avez rédigé vos directives anticipées, elle les transmettra au médecin qui vous suit si vous les lui avez confiées ou bien elle indiquera où vous les avez rangées ou qui les détient.

La personne de confiance peut faire le lien avec votre famille ou vos proches mais peut aussi affronter une contestation s'ils ne sont pas d'accord avec vos volontés.

Elle n'aura pas la responsabilité de prendre des décisions concernant vos traitements, mais témoignera de vos souhaits, volontés et convictions : celle-ci appartient au médecin et la décision sera prise après avis d'un autre médecin et concertation avec l'équipe soignante.

Attention :

- la personne de confiance n'est pas nécessairement la personne à prévenir s'il vous arrivait quelque chose, si vous étiez hospitalisé(e) ou en cas de décès ;
- **sa mission ne concerne que votre santé.**

► QUI PEUT ÊTRE LA « PERSONNE DE CONFIANCE » ?

Toute personne majeure de votre entourage en qui vous avez confiance et qui est d'accord pour assumer cette mission peut l'être. Ce peut être votre conjoint, un de vos enfants ou un de vos parents, un ami, un proche, votre médecin traitant.

Il est important que vous échangiez avec elle afin qu'elle comprenne bien vos choix et votre volonté, et puisse être votre porte-parole le moment venu. Elle ne devra pas exprimer ses propres souhaits et convictions mais les vôtres et doit s'engager moralement vis-à-vis de vous à le faire. Elle doit être apte à comprendre et respecter les volontés énoncées dans une situation de fin de vie et mesurer la possible difficulté de sa tâche et la portée de son engagement.

Il est important qu'elle ait bien compris son rôle et donné son accord pour cette mission.

Une personne peut refuser d'être votre personne de confiance.



► QUAND LA DÉSIGNER ?

Vous pouvez la désigner à tout moment, que vous soyez en bonne santé, malade ou porteur d'un handicap.

La réflexion sur vos directives anticipées et leur rédaction peuvent être un moment opportun car la personne de confiance doit connaître vos souhaits et volontés pour le cas où vous seriez un jour hors d'état de vous exprimer.

D'autres moments peuvent être propices, tels qu'un changement de vos conditions de vie [entrée en établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD), passage à la retraite], de votre état de santé, l'annonce d'une maladie grave (...) : désigner une personne de confiance est le moyen d'être sûr, si un jour vous n'êtes plus en état de dire votre volonté, que vos souhaits seront respectés ; cela pourra soulager vos proches et parfois éviter des conflits familiaux.

Dans le cas particulier où vous seriez hospitalisé(e), il vous sera demandé si vous avez désigné une personne de confiance et il vous sera proposé d'en désigner une pour la durée de l'hospitalisation. Mais ce n'est pas obligatoire.

► COMMENT LA DÉSIGNER ?

La désignation doit se faire par écrit : vous pouvez la faire sur papier libre, daté et signé, en précisant ses nom, prénoms, coordonnées pour qu'elle soit joignable ou utiliser le formulaire joint. Elle doit cosigner le document la désignant.

Si vous avez des difficultés pour écrire, vous pouvez demander à deux personnes d'attester par écrit que cette désignation est bien votre volonté.

Vous pouvez changer d'avis et/ou de personne de confiance à tout moment en le précisant par écrit (ou par oral devant deux témoins qui l'attesteront par écrit). Il est recommandé de prévenir votre précédente personne de confiance et les personnes qui détiennent son nom qu'elle n'a plus ce rôle et de détruire le document précédent.

► COMMENT FAIRE CONNAÎTRE CE DOCUMENT ET LE CONSERVER ?

Il est important que les professionnels de santé soient informés que vous avez choisi votre personne de confiance et aient ses coordonnées dans votre dossier : il est recommandé que ce document soit intégré dans le dossier médical de votre médecin traitant et/ou celui de l'équipe soignante hospitalière quand il y en a une, et/ou de l'EHPAD ou de tout autre lieu de résidence/d'hébergement (établissement social ou médico-social), (personnes en situation de grande dépendance ou de précarité).

Vous pouvez également le conserver avec vous.

À terme, le nom de votre personne de confiance pourrait être inscrit sur votre Dossier Médical Partagé. Il est important également que les proches soient informés que vous avez choisi une personne de confiance et connaissent son nom.

■ AUTRES RÔLES DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

La personne de confiance peut intervenir dans des contextes médicaux particulièrement encadrés par la loi :

- les essais thérapeutiques : elle reçoit l'information adaptée si le patient ou son représentant légal ne peut pas la recevoir ;
- la recherche biomédicale : dans les situations où le consentement de la personne ne peut être recueilli (urgence ou personne hors d'état de le donner), celui-ci peut être demandé à la personne de confiance ;
- les tests génétiques : lorsqu'il est impossible de recueillir le consentement de la personne concernée, la personne de confiance peut être consultée ;
- lors d'une hospitalisation psychiatrique sous contrainte : la personne de confiance peut accompagner la personne malade lors des autorisations de sortie.



Formulaire de désignation de la personne de confiance

(au sens de l'article L.1111-6 du Code de santé publique)

Je soussigné(e) nom, prénoms, date et lieu de naissance

.....

nomme la personne de confiance suivante

Nom, prénoms :

Adresse :

Téléphone privé : professionnel : portable :

E-mail :

→ Je lui ai fait part de mes directives anticipées ou de mes volontés si un jour je ne suis plus en état de m'exprimer : oui ☐ non ☐

→ Elle possède un exemplaire de mes directives anticipées : oui ☐ non ☐

Fait à : le :

Signature

Signature de la personne de confiance

CAS PARTICULIER

Si vous êtes dans l'impossibilité physique d'écrire seul(e) le formulaire de désignation de la personne de confiance

Deux personnes peuvent attester ci-dessous que la désignation de la personne de confiance, décrite dans le formulaire précédent, est bien l'expression de votre volonté.

Témoign 1 : Je soussigné(e)

Nom et prénoms : _____

Qualité (lien avec la personne) : _____

atteste que la personne de confiance désignée est bien l'expression de la volonté libre et éclairée de M _____

→ que M _____ lui a fait part de ses volontés et de ses directives anticipées si un jour elle n'est plus en état de s'exprimer : oui ☐ non ☐

→ que M _____ lui a remis un exemplaire de ses directives anticipées : oui ☐ non ☐

Fait à : _____ le : _____

Signature

Témoign 2 : Je soussigné(e)

Nom et prénoms : _____

Qualité (lien avec la personne) : _____

atteste que la personne de confiance désignée est bien l'expression de la volonté libre et éclairée de M _____

→ que M _____ lui a fait part de ses volontés et de ses directives anticipées si un jour elle n'est plus en état de s'exprimer : oui ☐ non ☐

→ que M _____ lui a remis un exemplaire de ses directives anticipées : oui ☐ non ☐

Fait à : _____ le : _____

Signature



[illegible]





3 Grande Rue Bourneville
27 500 Bourneville Sainte Croix

09 86 51 92 90
06 03 50 87 05

contact@sap-risle-seine.fr
www.sap-risle-seine.fr

Au coeur du territoire du Roumois

Autonomie | Bienveillance | Bienveillance | Accompagnement | Soutien

