

# SAD

Service d'Autonomie à Domicile

**Livret d'accueil**



**CCAS de Combourg**

6 boulevard du mail – B.P. 55 – 35270 COMBOURG

Téléphone : 02.99.73.01.18

Courriel : [ccas@combourg.com](mailto:ccas@combourg.com) – Site internet : [www.combourg.bzh](http://www.combourg.bzh)

# Sommaire

Pages

<b>1. Mot du président</b>	<b>3</b>
<b>2. Le Service Autonomie à Domicile (SAD)</b>	<b>4</b>
1.1 Les missions	4
1.2 Les valeurs et les engagements	6
<b>3. Les prestations du service</b>	<b>7</b>
<b>4. Le service, les aides à domicile et vous</b>	<b>7</b>
4.1 Le rôle du service	7
4.2 Le suivi personnalisé	8
4.3 Votre rôle	8
<b>5. Les étapes de la prise en charge</b>	<b>8</b>
5.1 De la demande d'intervention à la mise en place	8
5.2 Le suivi des besoins	9
5.3 La gestion des interventions	9
<b>6. Le financement de votre prise en charge</b>	<b>9</b>
6.1 Les prestations	10
6.2 L'évaluation	10
6.3 La participation financière	10
<b>7. La facturation et le paiement</b>	<b>10</b>
7.1 Les tarifs	10
7.2 La facturation	10
<b>8 Les renseignements administratifs</b>	<b>11</b>
<b>9 Les absences</b>	<b>11</b>
9.1 De l'auxiliaire de vie	11
9.2 De la personne accompagnée	11
<b>10 Votre participation au SAD</b>	<b>11</b>
10.1 Les droits de la personne accueillie	12
<b>11 Le SAD et ses partenaires</b>	<b>12</b>
<b>12 Les services complémentaires du CCAS</b>	<b>12</b>
<b>13 Les numéros d'urgence</b>	<b>13</b>
<b>14 Les informations pratiques</b>	<b>13</b>
<b>15 Annexe</b>	<b>14</b>
<b>16 Renseignements administratifs</b>	<b>16</b>

## 1. Mot du Président

Vous avez souhaité être accompagné par le Service d'Autonomie à Domicile du CCAS de Combourg pour des prestations d'aide et d'accompagnement à domicile.

Le Centre Communal d'Action Sociale vous souhaite la bienvenue.

Au travers de sa politique sociale, le CCAS est soucieux de proposer des services aux Combourgeois et aux Bonnemainésiens. Il met en œuvre depuis 1972 des prestations pour vous accompagner et vous apporter une aide dans vos besoins quotidiens (aide à la personne, entretien courant et environnement social). L'accompagnement global du parcours constitue la priorité du service en proposant également le portage de repas et la téléassistance.

Le développement du maintien à domicile forme une priorité pour les administrateurs du CCAS. La force du SAD réside dans le service local qu'il propose puisqu'il intervient au plus près des citoyens. Le service est ouvert à l'ensemble des habitants de Combourg et de Bonnemain et veille à l'intérêt général de la population. Administré par des élus du conseil municipal de Combourg et des membres qualifiés, il mène des partenariats de proximité pour assurer des prestations adaptées aux usagers et une complémentarité des services.

Le SAD est un service public qui assure des prestations tous les jours de la semaine pour l'ensemble des citoyens du territoire en adaptant les interventions aux attentes des usagers.

Ce livret d'accueil permet de vous accompagner dans votre vie quotidienne et de répondre à vos questions.

Il répertorie l'ensemble des renseignements dont vous pouvez avoir besoin à votre arrivée dans le service et vous présente vos devoirs et vos droits d'usagers.

Les prestations sont adaptées à vos besoins et dans le respect de votre intimité. C'est un document pratique et un lien entre le service, les aides à domicile et vous.

Nous vous remercions de la confiance que vous nous accordez.

Joël LE BESCO,  
Président du CCAS.

### Les références légales :

L'obligation de délivrer un livret d'accueil a été introduite par la loi de janvier 2002 rénovant le Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF). Il concerne la personne accueillie dans tout établissement social et médico-social. Le Service Autonomie à Domicile relève de l'action sociale et devient donc concerné par le livret d'accueil.

## 2. Le Service Autonomie à Domicile

Le SAD s'adresse :

- aux personnes âgées de plus de 60 ans
- aux personnes en situation de handicap
- aux personnes bénéficiant d'aide sociale

résidant à Combourg et Bonnemain.

Géré par le CCAS de Combourg, le maire est le Président de droit.

Le conseil d'administration en assure la gestion. Il regroupe des membres élus par le Conseil municipal et des membres nommés par le Président parmi des personnes participant à des actions de prévention, d'animation ou de développement social menées dans la commune, selon le CASF. Les membres élus et nommés sont en nombre égal.

### Les missions :

Le CCAS de Combourg a reçu un agrément qualité pour son établissement SAD par la DIRECCTE (*Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi*) en 1997 puis une autorisation du Conseil départemental en 2007.

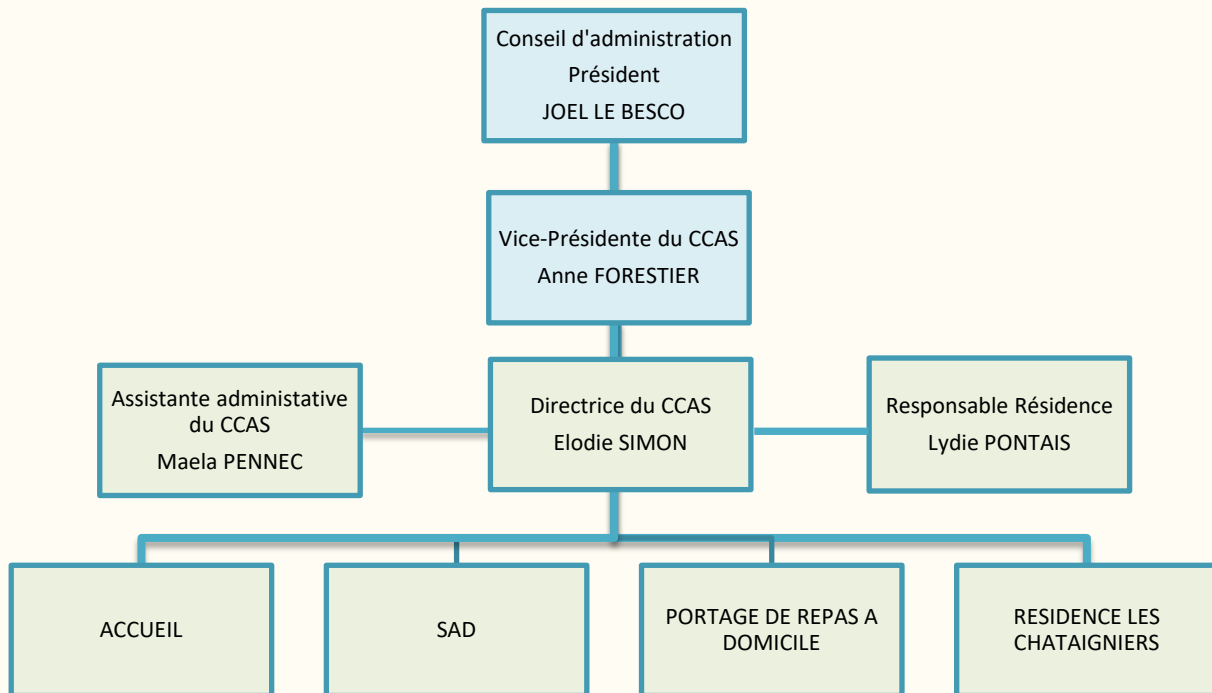
L'agrément est renouvelé tous les 5 ans par le biais d'évaluation. La dernière évaluation externe par un cabinet indépendant a eu lieu en 2021.

Pour la fourniture des prestations suivantes :

- assistance aux personnes âgées ayant besoin d'une aide personnelle à leur domicile, à l'exception d'actes de soins relevant d'actes médicaux.
- Assistance aux personnes en situation de handicap.

A travers les missions, le service s'engage à garantir l'autonomie de la personne et son bien-être en lui apportant un soutien au quotidien. C'est aussi maintenir l'hygiène, l'environnement et la qualité de vie par la prise en compte des demandes de l'utilisateur.

## L'organigramme du CCAS :

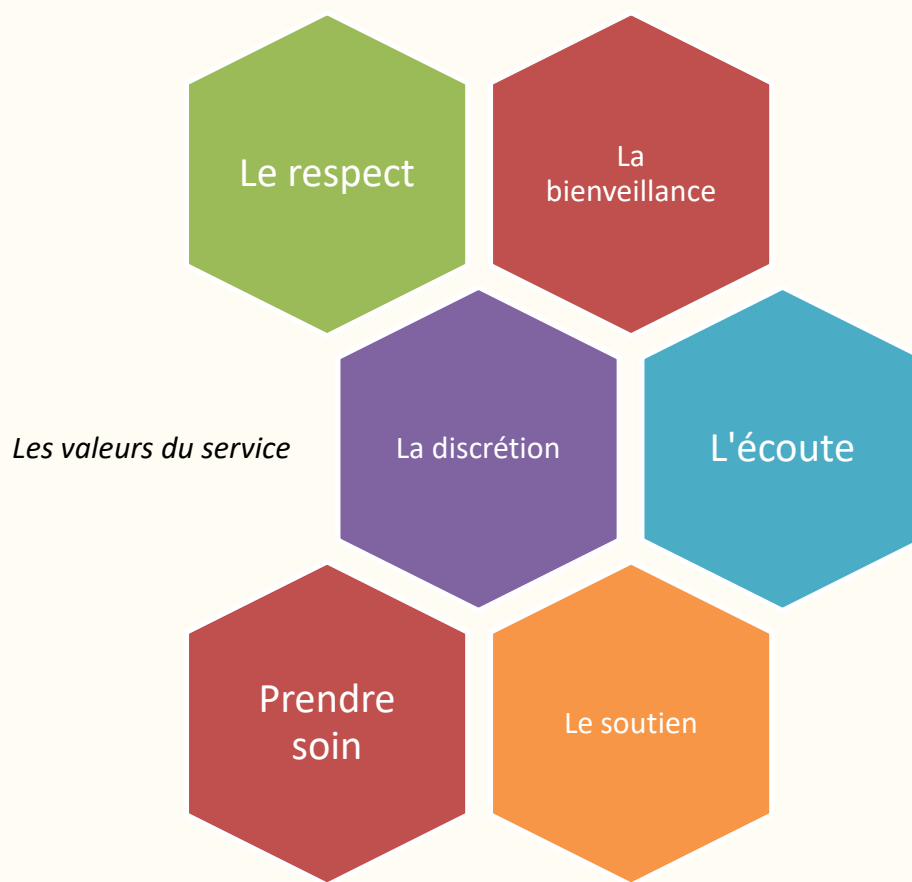


Pour vous permettre de continuer à bien vivre chez vous, le service vous propose un accompagnement pluridisciplinaire à domicile pris en charge par une vingtaine d'auxiliaires de vie, travaillant en équipe.

### Les valeurs :

Le service applique d'abord les principes déontologiques énumérés dans la Charte des droits et libertés de la personne accueillie (*Annexe 1*). L'application des principes de non-discrimination, de libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne âgée est recherchée. Le service dispose également d'une clause de discrétion interdisant aux agents de divulguer des informations relatives aux usagers, portées à sa connaissance dans l'exercice de ses fonctions et ce, même après la rupture du contrat de travail.

Au-delà des principes, les valeurs, définies avec l'ensemble des agents, guident les actions du service. Elles ont été définies en concertation et six en sont ressorties.



#### Les engagements :

- Evaluer vos besoins à domicile par un professionnel
- Adapter les prestations à vos besoins
- Former des intervenants à domicile
- Assurer une continuité de service pendant la semaine et les week-ends
- Garantir l'intimité, la dignité de l'utilisateur et la bienveillance

### 3. Les prestations du service

Le SAD est un service prestataire mettant à disposition des professionnels de la fonction publique territoriale. Il est l'employeur des auxiliaires de vie et assure, sous sa responsabilité, la qualité de service, l'encadrement professionnel, la formation continue des agents, les remplacements et veille au respect des règles professionnelles et déontologiques.

Les intervenants à domicile interviennent pour différents types de missions :

- L'aide à la personne : aide au lever et au coucher, aide à la toilette, aide à l'habillage et au déshabillage, aide à la préparation et la prise des repas.

- La prise en compte de l'environnement social : aide à la mobilité intérieure et extérieure, l'accompagnement aux courses.
- L'entretien du logement : entretien courant du domicile, l'hygiène des pièces, la réfection du lit, le repassage et l'entretien du linge.

Le CCAS offre une continuité de service dans la semaine pour des missions développées ci-dessus. Les week-ends et les jours fériés les auxiliaires de vie interviennent dès lors que cela concerne l'aide à la personne.

Les auxiliaires de vie travaillent du lundi matin au vendredi soir, selon un planning individuel. Les week-ends et jours fériés, les agents travaillent selon la permanence qui leur a été affectée soit un week-end sur 4.

En cas de situation d'urgence, ou de suspicion de maltraitance ou avérée, les auxiliaires de vie alertent le service dans le respect du secret professionnel. De même, le service est habilité à contacter votre entourage familial ou médical, en respectant la confidentialité. L'auxiliaire de vie veille ainsi à la prévention de ces risques et transmet au service administratif une situation d'urgence. Le Président peut ensuite réaliser un signalement au Procureur de la République lorsque c'est nécessaire, selon les dispositions prévues.

## 4. Le service, les auxiliaires de vie et vous

### Le rôle du service :

Pour assurer un suivi en adéquation avec vos besoins, la relation triangulaire entre vous, les intervenants et le service est primordiale. Le service s'engage à protéger l'utilisateur d'éventuelles pratiques non satisfaisantes et abusives. De même, il recrute, si possible, des professionnels qualifiés. Dans le cas contraire, il aide à la professionnalisation des auxiliaires de vie en développant leurs compétences par le biais de formation tout au long de leur carrière. La directrice du CCAS veille également à ce que les prestations soient réalisées dans le respect des règles professionnelles et déontologiques.

De même, le service assure des actions de coordination avec les différents partenaires afin de vous proposer l'ensemble des dispositifs d'aide présents sur le territoire.

### Un suivi personnalisé :

Le choix de l'auxiliaire de vie est effectué selon les besoins et les disponibilités du service. Les auxiliaires de vie sont réunies par équipe vous permettant de bénéficier d'un suivi personnalisé et de limiter le nombre d'intervenants. Les réunions d'équipes régulières permettent également d'assurer le suivi et la coordination des interventions. Les auxiliaires de vie sont formées régulièrement aux problématiques rencontrées dans la réalisation de leurs missions.

### Le rôle de l'utilisateur :

L'utilisateur doit mettre à disposition de l'auxiliaire de vie un accès sans risque pour accomplir ses missions dans les meilleures conditions (être en conformité électrique, mettre à sa disposition le matériel et les produits nécessaires non toxiques, ...). Les aides peuvent aussi être techniques (verticalisateur, montauban, ...). Vous ne pouvez demander à l'auxiliaire de vie des missions autres que celles définies dans le règlement de fonctionnement et lors des visites à domicile. Les missions sont également en adéquation avec l'éventuel plan de prise en charge financière (exemple APA).

## 5. Les étapes de la prise en charge

### De la demande à la mise en place de la prestation :

Les demandes d'intervention se font :

- Soit par téléphone
- Soit à l'accueil du CCAS

Elles peuvent être faites à la demande de la personne concernée, par la famille ou une personne de confiance. Dès lors, la directrice du CCAS se rend au domicile du demandeur afin d'évaluer les besoins réels, selon la dépendance. Elle procède ensuite à la constitution des dossiers de prise en charge et formalise les interventions avec un contrat. Celui-ci présente le cycle hebdomadaire des interventions, les missions qui seront à effectuer, les coordonnées de la personne de confiance et la prise en charge. Le contrat signé du Président est ensuite à retourner signer pour pouvoir débiter les interventions. Le choix de l'intervenant tient compte dans la mesure du possible des besoins de la personne.

En cas d'urgence, la directrice peut procéder à un appel téléphonique ou, si besoin, effectuer une visite à domicile dans les premières semaines après un retour à domicile.

Lorsque vous faites appel au service pour demander des prestations, il vous est remis ce livret d'accueil précisant les conditions générales d'intervention, les missions pouvant être assurées et les coordonnées du CCAS.

### Suivi des besoins de l'utilisateur :

En cas d'évolution des besoins d'une personne, remarquée par une auxiliaire de vie ou par votre entourage, la directrice du CCAS se rend de nouveau au domicile ou propose un rendez-vous téléphonique afin d'apprécier vos nouveaux besoins en matière d'interventions et de prise en charge. Cette étape permet d'adapter les aides aux besoins émergents. De même, pour améliorer la qualité des interventions, l'objectif est d'assurer une visite annuelle chez chaque bénéficiaire ou des points téléphoniques. A chaque rendez-vous, il est proposé d'y convier l'entourage ou une personne de confiance.

### Gestion des interventions :

La gestion des interventions s'organise par des plannings individualisés pour chaque usager. Les usagers, ou leurs aidants peuvent demander l'envoi dématérialisé de leur planning par mail en contactant le CCAS en début de mois. Ils peuvent aussi appeler le CCAS pour leur demander l'horaire précis d'intervention (Jour J, ou jour suivant).

La télégestion est utilisée pour communiquer entre les intervenants et le service. Elle permet la transmission dématérialisée des données sécurisées. C'est un dispositif permettant de suivre et de contrôler les interventions des agents à domicile. Il permet de connaître précisément les durées d'intervention réalisées par le biais de téléphones portables. Les auxiliaires de vie scannent alors un code au début et à la fin de l'intervention.

Lors des réunions d'équipe, les auxiliaires de vie peuvent faire des suggestions et préconisations. Dans ce cas, la directrice du CCAS prend contact avec l'utilisateur et son entourage.

Le début des interventions nécessite la signature d'un contrat entre le Président du CCAS et vous-même. Ce contrat précise les heures et jours d'intervention ainsi que les missions à effectuer par les auxiliaires de vie.

### La rupture du contrat :

Vous pouvez mettre fin au contrat en adressant un courrier au CCAS, dans un délai d'un mois avant la date d'arrêt choisie. Celle-ci doit être clairement notifiée.

### La vidéosurveillance :

Si vous souhaitez installer une caméra à votre domicile, vous devez informer par écrit le CCAS en précisant l'objectif, l'emplacement et qui pourra avoir accès aux images et ou sons. La conservation des données ne doit pas dépasser un mois.

Si le système est branché en permanence, l'agent du CCAS peut alors s'appuyer sur le droit du travail, le droit au respect de la vie privée et le droit à l'image pour arrêter le dispositif pendant le temps de son intervention. Au départ, la caméra sera remise en fonctionnement.

Si ces conditions ne sont pas réunies, l'intervention n'aura pas lieu.

## 6. Le financement de votre prise en charge

Il n'existe pas d'obligation de bénéficier d'une prise en charge financière pour débiter les interventions. Dans ce cas, sans la constitution d'un dossier de prise en charge financière, vous devrez payer la totalité du service au plein tarif. Le tarif appliqué sera celui sans prise en charge.

Pour constituer les dossiers de prise en charge, vous pouvez :

- Les réaliser par vous-même ou avec l'aide de votre entourage et les adresser au CCAS ou à l'Agence départementale ;
- Être aidé et guidé par les agents du CCAS en vous rendant au bureau ou lors des visites à domicile. Dans ce cas, il faudra joindre ensuite les photocopies de

l'ensemble des pièces justificatives demandées par l'organisme financeur. Le CCAS se chargera ensuite de transmettre votre dossier à l'organisme financeur dont vous relevez.

#### Les prestations dépendent :

- des caisses de retraite au titre de l'aide-ménagère
- du Conseil Départemental au titre de l'aide sociale ou de l'APA et de la PCH
- des mutuelles, assurances ou tout autre financeur social sur demande de l'utilisateur

#### L'évaluation, si vous dépendez de l'APA :

Après avoir constitué et transmis votre dossier dans le cadre de l'APA, le délai d'instruction est de 2 mois. Dans cette période, une conseillère sociale en gérontologie du département se rendra à votre domicile afin d'évaluer votre degré d'autonomie et de construire un plan d'aide adapté à vos besoins. Une notification vous sera ensuite envoyée, officialisant votre prise en charge par le département.

Pour toute évolution de votre autonomie, une nouvelle évaluation peut être demandée afin de réadapter les aides à vos besoins et la participation financière.

#### La participation financière :

Plusieurs organismes financeurs apportent une aide financière liée à la perte d'autonomie.

- Les caisses de retraites : la participation financière est calculée en fonction des ressources. Dans les 6 mois suivants votre demande, une notification vous est envoyée précisant la participation accordée, la durée et le montant du reste à charge ;
- Le Conseil Départemental : la participation est calculée en fonction du degré de la perte d'autonomie et des ressources. Toutefois, il n'existe pas de plafonds de ressources pour pouvoir en bénéficier. Cette participation ne concerne que les personnes de plus de 60 ans ne pouvant plus ou difficilement réaliser les actes essentiels de la vie quotidienne.

La participation dépend de votre degré de perte d'autonomie appelé "Groupes Iso Ressources" sur la base d'une grille nationale. Elle détermine l'éligibilité et le niveau d'aide dont vous avez besoin. En fonction de votre GIR, vous bénéficierez d'un plan d'aide vous permettant d'accomplir les actes de votre vie quotidienne.

Les règlements par Chèque Emploi Service (CESU) sont acceptés.

## 7. La facturation et le paiement

#### Les tarifs :

- APA – PCH : département
- Caisses de retraite

Les tarifs sont imposés par la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse et le Conseil Départemental. Le Conseil d'administration définit ensuite les tarifs appliqués lorsqu'il n'y a pas de prises en charge financière. Ces tarifs sont revus annuellement et fixés

lors d'un conseil d'administration. Si vous bénéficiez d'une prise en charge financière, le tarif prendra en compte la participation accordée. Le coût des interventions dépend de votre situation personnelle, financière et de dépendance.

Le reste à votre charge est ensuite déductible des impôts à hauteur de 50%.

#### La facturation :

La facturation s'opère via la Télégestion et un badge installé à votre domicile lors de la première intervention par l'aide à domicile. L'intervenant le scanne avec son téléphone portable en entrant et en sortant de chez vous. Avec le système de Télégestion, le badge entraîne la facturation.

De façon mensuelle, vous recevrez une facture du SAAD détaillée qui récapitule le nombre d'heures réalisées. Elle indiquera le montant restant à votre charge en fonction de l'aide financière totale ou partielle de votre organisme financeur.

Il existe trois possibilités de règlement :

- Par chèque, à adresser à la Trésorerie de Dol : 18, Place Toullier, 35120 - DOL-DE-BRETAGNE
- Par prélèvement automatique en fournissant un Relevé d'Identité Bancaire
- Par Chèque Emploi Service (CESU).

## 8. Les renseignements administratifs

Les renseignements administratifs, alimentaires (matériel et régime) et matériels (aide technique) permettent de vous apporter un suivi personnalisé pour adapter les interventions de façon continue en fonction de vos besoins et de vos attentes. Il permet également de construire avec vous une approche coordonnée avec d'autres professionnels si besoin, par les transmissions entre les équipes. Il précise également les missions à réaliser par l'auxiliaire de vie et les heures d'intervention.

## 9. Les absences

#### De l'auxiliaire de vie :

Le SAD assure la continuité du service en remplaçant les aides à domicile lorsqu'elles sont absentes (formations, congés, arrêts maladie, ...). Le CCAS fera intervenir en priorité les collègues de l'équipe selon les plannings. Le service s'engage également à vous prévenir si l'intervention est décalée sur une autre demi-journée. Si vous ne souhaitez pas de remplacement, il faut alors en avvertir le CCAS.

#### De la personne accompagnée :

En cas d'absence, il vous appartient d'avertir le service 48 heures minimum à l'avance ; dans le cas contraire, vous vous verriez facturer la totalité de l'intervention prévue.

## 10. Votre participation au SAD

Le service s'engage à réaliser des enquêtes de satisfaction dans le cadre de la démarche qualité. Vous serez donc amené à répondre à des questionnaires pour recueillir vos avis et suggestions afin d'améliorer la qualité de nos prestations. Ils permettront également de prendre en compte vos réclamations. Ils donneront lieu à une synthèse qui vous sera diffusée.

### Les droits de l'utilisateur :

Les informations recueillies ne sont destinées qu'au service du SAD et aux organismes financeurs.

La loi Informatique et Libertés de 1978 vous permet d'accéder à vos informations détenues par le service lorsque vous en faites la demande. Dans la continuité de cette loi, le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) renforce le contrôle des citoyens sur l'utilisation pouvant être faite de leurs données.

Les informations recueillies par le CCAS de Combourg, dont le Président est responsable de traitement. Ces données sont nécessaires pour la gestion administrative de votre dossier. La base légale du traitement est le contrat. Les données collectées sont communiquées aux destinataires suivants : agents du CCAS, financeurs, trésor public. Les données sont conservées pendant la durée de votre contrat et 10 ans après votre sortie du service.

Vous pouvez accéder aux données vous concernant, les rectifier, demander leur effacement ou exercer votre droit à la limitation du traitement de vos données en vous adressant au CCAS [ccas@combourg.com](mailto:ccas@combourg.com) ou au 6 boulevard du mail 35270 Combourg. Pour toute question sur le traitement de vos données, vous pouvez contacter le délégué à la protection des données à l'adresse suivante : Délégué à la protection des données, Centre de Gestion d'Ille-et-Vilaine, 1 avenue de Tizé, CS 13600, 35235 THORIGNÉ-FOUILLARD Cédex, [dpd@cdg35.bzh](mailto:dpd@cdg35.bzh). Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL.

### Les recours possibles :

En cas de litige, il vous est possible de faire appel à un médiateur de la consommation. Le CCAS de Combourg via l'Union Départementale des CCAS 35 a signé une convention avec l'Association Nationale des Médiateurs.

## 11. Le SAD et ses partenaires

Pour coordonner nos actions, le service collabore avec plusieurs partenaires, notamment :

- La Résidence Les Châtaigniers
- Le Centre Local d'Information et de Coordination (CLIC)

- Les conseillères sociales en gérontologie du Département
- Les mandataires judiciaires
- Les cabinets IDE
- Le centre de soins Joséphine Le Bris
- L'Hôpital de Combourg et les assistantes sociales
- L'accueil de jour de l'EHPAD de Combourg
- Le Centre Départemental d'Action Sociale (CDAS)

## 12. Les services complémentaires du CCAS

En complément des interventions à domicile, le CCAS propose plusieurs prestations pouvant vous être utiles en fonction de votre situation :

- Le portage de repas à domicile ;
- La Téléassistance ;
- La Résidence Les Châtaigniers.

## 13. Les numéros d'urgence

Numéro d'urgence : 112

Numéro d'urgence pour les personnes sourdes et malentendantes : 114

Pompiers : 18

Police : 17

SAMU : 15

Suicide écoute : 09 72 39 40 50

Allo maltraitance / numéro national de lutte contre la maltraitance : 3977

## 14. Les informations pratiques

Accueil du public :

Au CCAS,

6 Boulevard du Mail ;

35270, COMBOURG

Horaires d'ouverture :

Les lundis, mardis et jeudis de 8H30 à 12H00 et de 13H30 à 17H30.

Les vendredis de 8H30 à 12H00 et de 14H00 à 17H00.

Contacts :

- Téléphone : 02.99.73.01.18

- Mail : [ccas@combourg.com](mailto:ccas@combourg.com)

Contact Conseil départemental : Agence de la Gouesnière 26 bis rue Raphael de Foligné 35350 La GOUESNIERE 02 99 02 45 00

Contact ARS : 6 place des Colombes CS 14253 35042 rennes Cedex 02 90 08 80 00

Contact CDG 35 : 1 avenue de Tizé 35235 Thorigné Fouillard 02 99 23 31 00

Plan et modalités d'accès :



# Charte des droits et libertés de la personne accueillie

## Article 1 : Principe de non-discrimination.

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

## Article 2 : Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté.

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

## Article 3 : Droit à l'information.

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

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

## Article 4 : Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne.

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

1° La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge

2° Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.

3° Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

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

La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

## Article 5 : Droit à la renonciation.

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

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

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

Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

### **Article 7 : Droit à la protection.**

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations concernant dans le cadre des lois existantes.

Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

### **Article 8 : Droit à l'autonomie.**

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

Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels 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 la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement.

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice.

Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

### **Article 10 : Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie.**

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

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

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

### **Article 12 : Respect de la dignité de la personne et de son intimité.**

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti. Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.

# Personnes qualifiées

Personnes qualifiées pouvant être saisies par les usagers des établissements et services sociaux et médico sociaux du département d'Ille et Vilaine (arrêté du 15 septembre 2016)

## **Qui sont les personnes qualifiées ?**

Les personnes qualifiées ont été sollicitées auprès des associations d'usagers et parmi les professionnels des différents secteurs (enfance, personne âgée, ou handicapées, insertion) qui ont quitté leurs fonctions de direction ou de responsabilité d'établissement ou de services

## **Comment intervient la personne qualifiée ?**

Sur la saisine des personnes accueillies en établissement et services.

La personne qualifiée doit intervenir à la demande des usagers des établissements et services pour une demande ayant fait l'objet de faire valoir leurs droits, pour tout problème qui attrait à la vie des personnes dans l'établissement.

## **Quel est son rôle ?**

La personne qualifiée a un rôle d'information, de médiation entre l'utilisateur et l'établissement, de sollicitation des autorités compétentes et de signalement.

Elle informe le demandeur d'aide sous son représentant légal par courrier des suites données à sa demande.

Elle rend compte à l'autorité chargée du contrôle de l'établissement du service ou du lieu de vie ou d'accueil et en tant que de besoin à l'autorité judiciaire.

## **Comment contacter les personnes qualifiées ?**

Par courrier à l'adresse du service départemental

INFO SOCIALE EN LIGNE 13 avenue de Cucillé 35 000 Rennes

Par téléphone : INFO SOCIALE EN LIGNE 0810 20 35 35 (prix d'un appel local) qui se charge de mettre les personnes en relation avec les personnes qualifiées

Liste des personnes qualifiées (au 26 mai 2023)

Madame Anne-Paule BERKELMANS

Madame Marinette FERLICOT

Madame Christiane LE MANAC'H

Monsieur Patrice CHATEAUGIRON

Monsieur Alban TRUFFAUT

## Renseignements administratifs

Date de début des interventions : \_\_\_\_\_

ETAT CIVIL
Nom :
Prénom :
Date de naissance :
ENVIRONNEMENT
Médecin :
Pharmacie :
Centre de soins / Infirmiers :
Kinésithérapeute :
SERVICES
Téléalarme :
Portage de repas :
Accueil de jour :

LES JOURS D'INTERVENTION						
Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
Matin	Matin	Matin	Matin	Matin	Matin	Matin
Midi	Midi	Midi	Midi	Midi	Midi	Midi
Soir	Soir	Soir	Soir	Soir	Soir	Soir

Les tâches qui seront confiées à l'auxiliaire de vie sont :

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Entretien courant  | <input type="checkbox"/> Courses                              |
| <input type="checkbox"/> Préparation des repas  | <input type="checkbox"/> Stimulation                          |
| <input type="checkbox"/> Entretien du linge   | <input type="checkbox"/> Aide à la toilette /aide à la douche |
| <input type="checkbox"/> Aide administrative simple   | <input type="checkbox"/> Aide au lever / Aide au coucher      |
| <input type="checkbox"/> Aide à la personne dans ses transferts   | <input type="checkbox"/> Aide à l'habillage et déshabillage   |
| <input type="checkbox"/> Aide à la prise de médicaments préparés par la famille ou l'infirmière             |   |
| <input type="checkbox"/> Accompagnement de la personne à l'extérieur de son domicile (promenades diverses.) |   |

PERSONNES A PREVENIR	
<b>Nom et prénom :</b>	<b>Nom et prénom :</b>
<b>Adresse :</b>	<b>Adresse :</b>
<b>Téléphones :</b>	<b>Téléphones :</b>
<b>Parenté :</b>	<b>Parenté :</b>

Les contacts et numéros de téléphones notés dans ce livret d'accueil pourraient être contactés par les professionnels du CCAS.