

LIVRET D'ACCUEIL

ASSAD MER VAL DE LOIRE

Le mot du Président

Madame, Monsieur,

Conformément à la nouvelle législation (article L.311.4 du Code de l'action sociale et des familles), et dans un souci de toujours améliorer ses relations avec les bénéficiaires, l'Association **ASSAD Mer Val de Loire** vous présente ce livret d'accueil qui a vocation à vous faire connaître l'ensemble de ses services.

Pour la première fois près de chez vous, une association au service de la personne aidée et de la famille, regroupant :

- **Un service de soins à domicile** de 70 places
- **Un service de portage de repas**
- **Un service d'aide et d'accompagnement à domicile.**

Les différents services sont constitués de professionnels de l'aide à la personne, formés et évalués régulièrement. Nos intervenants effectuent leurs missions, dans le respect de la charte de Bienveillance. Nous sommes implantés à Mer afin de vous garantir un service de proximité.

Nous espérons que le professionnalisme de nos équipes en lien avec les équipes de soins, vous sera d'une aide précieuse dans votre vie quotidienne et vous permettra un maintien à domicile de qualité.

Le 23 juin 2022

M. BOZON Eric
Président de l'ASSAD Mer Val de Loire

SOMMAIRE

Les références légales

I. Présentation de l'association et de ses différentes activités

- a) Histoire de l'association
- b) Les instances dirigeantes de l'association
- c) L'organigramme de l'association
- d) Missions et valeurs de l'association
- e) Les activités gérées par l'association
- f) Informations sur l'ASSAD Mer Val de Loire

II. Fiches de présentation des différentes activités

- a) Service de soins à domicile
- b) Service d'aide et d'accompagnement à domicile
- c) Service de portage de repas

III. Les garanties pour la personne prise en charge

- a) Les droits et les libertés de la personne accueillie
- b) Rôle de la personne qualifiée (assister l'utilisateur dans la défense de ses droits)
- c) Charte des droits et libertés de la personne accueillie

Annexe 1 : Règlement de fonctionnement du service d'aide et d'accompagnement à domicile

Annexe 2 : Tarifs

Annexe 3 : Numéros d'urgences patients

Annexe 4 : Plan et modalités d'accès

Annexe 5 : La personne de confiance

Documents à retourner :

Formulaire de désignation de la personne de confiance

Enquête de satisfaction n°1

Attestation de remise en main propre

Attestation d'engagement au respect du règlement

Contrat de prestation en double exemplaire

Courrier DMP

Les références légales

Le livret d'accueil est prévu par la Loi n°2002 -2 du 2 janvier 2002, rénovant l'action sociale et médico-sociale (article 311-4 du Code de l'Action Sociale de la Famille.)

Cette disposition est complétée par la Circulaire N° 138 de la DGAS du 24 mars 2004 relative à la mise en place du livret d'accueil prévu par l'article L 311-4 du Code de l'Action Sociale des Familles (CASF).

Ce livret d'accueil vous est remis et/ou au représentant légal dans le cadre de votre prise en charge au sein du service de soins à domicile, au sein du service d'aide à domicile et du service de portage de repas.

Ce livret doit permettre de :

- ✚ Garantir l'exercice effectif des droits de la personne prise en charge qui sont mentionnés à l'article L.311-3 CASF, et notamment prévenir tout risque de maltraitance,
- ✚ Donner aux usagers des précisions et les conditions de leur prise en charge au sein du service.

Ce livret d'accueil s'accompagne d'un règlement de fonctionnement, d'un document individuel de prise en charge ou contrat de prestation.

Les services de l'association interviennent dans le respect de la Charte des droits et libertés de la personne accueillie (cf. Annexe).

I. Présentation de l'association et de ses différentes activités

a) Histoire de l'association

Association régie par la loi du 1er janvier 1901, déclarée en Préfecture du Loir-et-Cher le 26 mai 1986, reconnue d'intérêt général, l'ASSAD Mer Val de Loire propose depuis 1986 un **Service de Soins Infirmiers à Domicile**, avec des aides-soignantes et deux infirmières coordinatrices.

En 2012, l'ASSAD Mer Val de Loire accueille un nouveau service, un **Service de Portage de Repas à Domicile** afin de proposer une offre de service plus large.

En 2014, L'ASSAD Mer Val de Loire crée une nouvelle association : "Domicile Val de Loire". Cette association propose un **Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile**, des prestations prodiguées par des aides à domicile et des auxiliaires de vie.

Au 1er janvier 2021, L'association ASSAD Mer Val de Loire et l'association Domicile Val de Loire ont décidé de ne former plus qu'une seule et unique association et de fusionner afin de proposer sur le territoire, une offre de service globale et intégrée, pour le maintien à domicile des bénéficiaires.

Depuis 2026, le service de soins et le service d'aide sont regroupés au sein d'une même entité le Service Autonomie à Domicile (SAD) de l'ASSAD Mer Val de Loire.

Motifs et buts de la fusion

- Une proximité géographique et une cohérence de territoire : les deux associations se trouvent dans les mêmes locaux et interviennent sur le même secteur,
- Une gouvernance, une direction et des services supports communs,

- Des modèles identiques : une même convention collective, un même statut associatif, des structures à but non lucratif et inscrite dans l'Economie Sociale et Solidaire, une même appartenance au réseau ADEDOM.

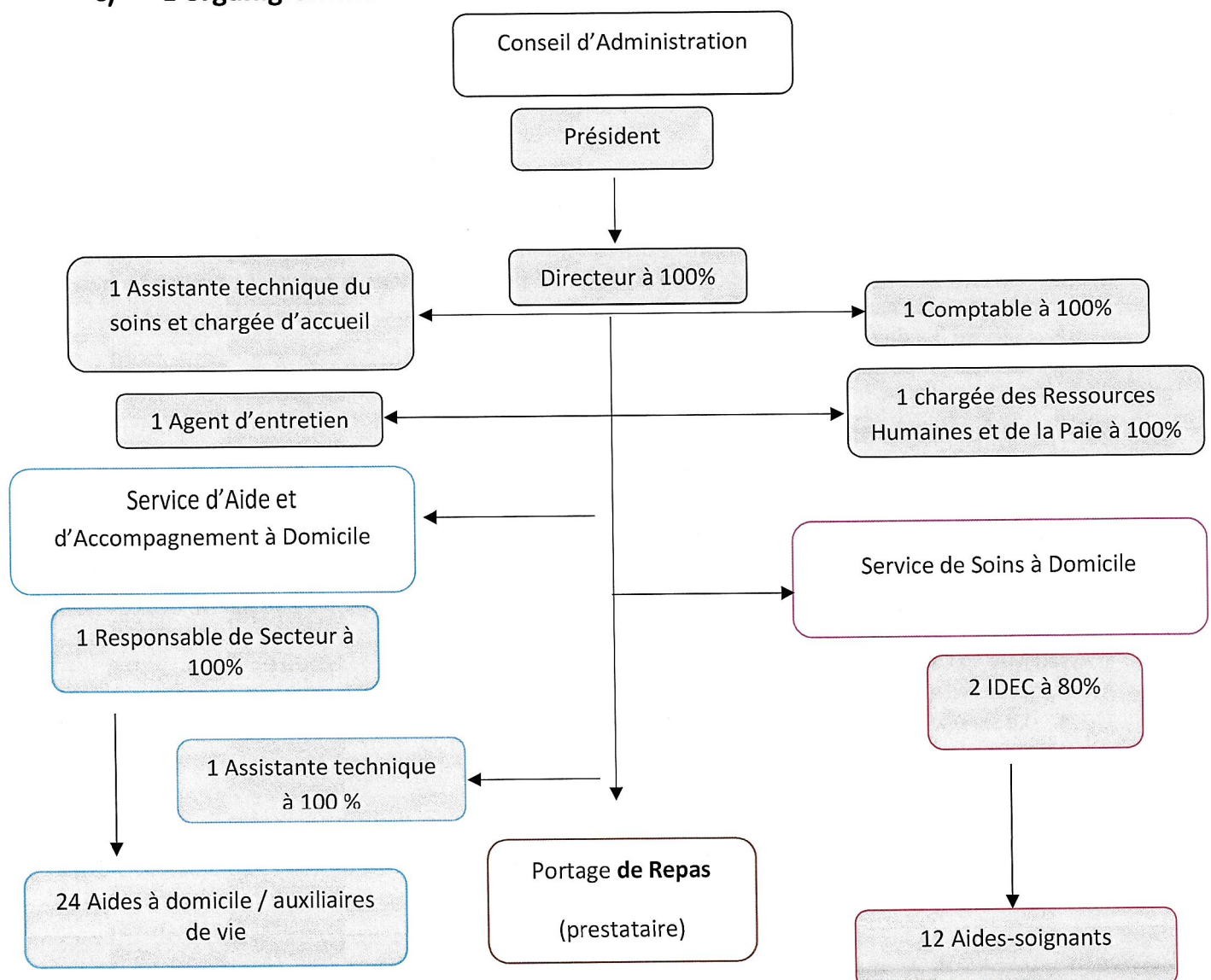
b) Les instances dirigeantes de l'association

L'association est dirigée par un Conseil d'Administration de 12 membres minimum, élus pour 3 ans par l'Assemblée Générale. Le Conseil d'Administration est renouvelé tous les ans par tiers pour les membres actifs. Les 2 premières années, les membres actifs sortants sont désignés par tirage au sort. Les membres de droit sont renouvelés lors des élections municipales.

Le Conseil d'Administration est composé de 9 membres actifs et 3 membres de droit :

- 5 membres actifs, Représentants des bénéficiaires, des personnes retraitées ou en situation de handicap, investis dans le maintien à domicile,
- 4 membres actifs, Professionnels de santé à domicile : médecins, infirmiers libéraux, pharmaciens...
- 3 membres de droit, Elus des communes ou des communautés de communes du territoire d'intervention de l'association ASSAD Mer Val de Loire.

c) L'organigramme de l'association



a) Missions et valeurs de l'association (cf. contenu des statuts et projet associatif)

Les valeurs portées par l'association :

- Prise en charge de tous sans discrimination,
- Accès aux soins et prestations pour tous,
- Le professionnalisme,
- Le respect de la personne et de ses droits fondamentaux,
- Le respect de ses biens,
- Le respect de son espace de vie privée, de son intimité, de son intégrité, de sa dignité,
- Le respect de sa culture, de son choix de vie et de son projet de vie quand il est formulé,
- Le respect de la confidentialité des informations reçues,
- Le libre accès aux informations contenues dans son dossier conformément aux modalités décrites dans le règlement de fonctionnement.

Les missions :

- Soins d'hygiène et de confort réalisés par les aides-soignants ou les auxiliaires de vie (sans prescription),
- Soins infirmiers réalisés par les infirmiers libéraux du secteur,
- Entretien du logement et du linge,
- Aide à la préparation et à la prise des repas,
- Accompagnement aux courses ou à des rendez-vous extérieurs,
- L'amélioration continue de la qualité des soins,
- La personne soignée est au cœur de la prise en charge : coordination autour du patient et de ses besoins.

b) Les activités gérées par l'association

- Service de soins à domicile : 70 places dont 63 pour personnes âgées et 7 pour personnes en situation de handicap,
- Service d'aide et d'accompagnement à domicile,
- Service de portage de repas.

c) Informations sur l'Assad Mer Val de Loire

L'ASSAD Mer Val de Loire est géré par un Conseil d'Administration qui désigne un Président.

Le service de soins à domicile, le service d'aide à domicile et le service de Portage de Repas de Mer sont gérés par le conseil d'administration de l'association Assad Mer Val de Loire présidé par M. BOZON Eric.

L'Assad Mer Val de Loire est dirigé par le directeur :

- Le service de soins à domicile est géré par deux infirmières coordonnatrices.
- Le service d'aide à domicile est géré par une responsable de secteur.

Horaires d'ouverture

Les locaux sont ouverts du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00. Nous sommes fermés les mardis matin.

- Les soins de jour du **service de soins** sont dispensés 7 jours sur 7 à domicile de 7h30 à 19h00.
- Les prestations du **service d'aide** sont dispensées 7 jours sur 7 à domicile de 7h30 à 20h30
- Les repas sont dispensés 7 jours sur 7 et livrés 3 fois par semaine à domicile entre 7h50 et 12h15 selon votre localisation.

L'accueil téléphonique est assuré les lundis, mercredis, jeudis, vendredis de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00. Les mardis de 14h00 à 17h00.

En dehors de ces horaires, un répondeur enregistrera vos demandes. En semaine les messages sont relevés 2 fois par jour le matin à 8h30 et l'après-midi à 14h00, le répondeur est écouté régulièrement. Une astreinte téléphonique d'urgence est mise en place en semaine de 7h00 à 9h00 et de 17h00 à 20h30. Les week-ends l'astreinte téléphonique d'urgence est mise en place de 7h00 à 13h00 et de 16h00 à 20h30.

Le numéro d'astreinte d'urgence est le suivant : 02.85.35.94.56

Coordonnées de l'Association Assad Mer Val de Loire

Adresse : **Assad Mer Val de Loire**
32 Bis Rue Haute d'Aulnay
41500 MER

Téléphone : **02.54.81.11.42**
 E-mail : **contact@assadmervaldeloire.fr**
 Site : **www.assadmervaldeloire.fr**
 Facebook : **Assad Mer Val de Loire**
 Instagram : **Assadmer41**

Zone d'intervention du Service Autonomie à Domicile (SAD)

Avaray, Chambord, La Chapelle-Saint-Martin, Concriers, Courbouzon, Cour-Sur-Loire, Crouy-sur-Cosson, Huisseau-sur-Cosson, Josnes, La Ferté-Saint-Cyr, La Madeleine-Villefrouin, Lestiu, Maslives, Maves, Ménars, Mer, Montlivault, Muides-sur-Loire, Mulsans, Saint-Dyé-sur-Loire, Saint-Claude-de-Diray, Saint Denis sur Loire, Saint-Laurent-Nouan, Sérís, Suèvres, Talcy, Thoury, Villerbon, Villexanton.

Forme de participation

- Enquêtes de satisfaction. Ces enquêtes sont obligatoires pour les services prenant en charge à domicile des personnes dont la situation ne permet pas de recourir aux autres formes de participation (article D.311-21 à D.311-25 CASF)
 - Une enquête de satisfaction (ci-jointe) vous est proposée lors de votre admission.
 - Une enquête annuelle vous sera adressée en fin d'année.
-  Les plaintes ou réclamation peuvent être adressées au Directeur. Elles seront prises en compte et une première réponse vous sera apportée.

IV. Fiches de présentation des différentes activités

a) Service de soins à domicile

Autorisation

- ✚ Association déclarée en préfecture le 26 mai 1986
- ✚ Service autorisé pour 70 places financé pour 63 personnes âgées et 7 personnes en situation de handicap
- ✚ Territoire géographique d'intervention (cf. carte)

Conditions d'admission

Conformément aux dispositions de l'article R. 312-1 du Code de l'Action Sociale des Familles (CASF) le SSIAD accueille les :

- ✚ Personnes âgées de 60 ans et plus, malades ou dépendantes ;
- ✚ Personnes adultes de moins de 60 ans présentant un handicap ;
- ✚ Personnes adultes de moins de 60 ans atteintes de pathologies chroniques ;
- ✚ Personnes ayant une prescription médicale avec accord du médecin conseil de la caisse ;
- ✚ Personnes résidant dans la zone géographique d'intervention du service de soins à domicile.

Documents à fournir

La prescription médicale
Une photocopie de l'attestation de la carte vitale avec ouverture des droits en cours de validité
Photocopie de la carte d'identité

La prise en charge initiale est de 30 jours. Elle peut être prolongée suite à l'évaluation de l'Infirmière Coordinatrice.

Les missions du service de soins

- ✚ Le service de soins a pour mission d'assurer, sur prescription médicale, des soins infirmiers et d'hygiène et d'apporter une aide spécifique pour accomplir les actes essentiels de la vie.
- ✚ Le service de soins favorise le maintien ou le retour à domicile, en préservant ou en améliorant l'autonomie de la personne.
- ✚ Favoriser l'implication de l'entourage pour une réussite du soutien à domicile de qualité.

Objectifs du service

- ✚ Eviter l'hospitalisation des personnes âgées, malades et/ou en situation de handicap, lors de la phase aiguë d'une affection pouvant être traitée à domicile ;
- ✚ Faciliter le retour à domicile après une hospitalisation ;
- ✚ Prévenir ou retarder la dégradation progressive de l'état des personnes et leur admission en structure d'hébergement.

Nature des prestations

- ✚ Le service de soins à domicile (article R. 312-1 CASF) assure sur prescription médicale des prestations de soins infirmiers sous la forme de soins techniques ou de soins d'hygiène et relationnels.
- ✚ Les soins d'hygiène, de confort, de surveillance et de prévention sont dispensés par les soignants, sous la responsabilité de l'infirmière coordinatrice. Lors de la visite d'évaluation de vos besoins, ces soins sont détaillés dans le document individuel de prise en charge.
- ✚ Les soins infirmiers dits techniques (injections, pansements, perfusions...) sont réalisés par les infirmiers libéraux dûment conventionnés avec le service de soins à domicile.

Les modalités de prise en charge

Le service peut accueillir des stagiaires (infirmiers, aides-soignants...).

Le service de soins à domicile travaille avec les partenaires suivants :

- Les infirmiers libéraux du secteur
- L'Agence régionale de santé (ARS)
- L'EHPAD de Mer « SIMON HEME » : accueil de jour "Les Tilleuls" et "La Passerelle".
- Le Centre Hospitalier de BLOIS : accueil de jour "Les Myosotis"
- Le CIAS de Blois : Plateforme de répit et accueil de jour "La Chrysalide"
- L'HAD41
- L'EADSP41
- Le CCAS de MER

- ✚ La coordination

Un outil de liaison (cahier ou classeur) se trouve chez chaque bénéficiaire, on y retrouve les éléments suivants :

- La fiche de renseignements de la personne,
- Le traitement prescrit, daté et signé par le médecin traitant (ordonnances),
- Le Document Individuel de Prise en Charge des soins à domicile établi par l'infirmière coordinatrice (DIPC),
- Le diagramme de soins effectué par les aides-soignants (suivi d'élimination, suivi pansement...)
- Le plan de soins,
- Le projet personnalisé,
- Transmissions aides-soignants,
- Transmissions autres intervenants,
- Les soins effectués par les infirmiers libéraux.

La prise en charge par le service

- ✚ L'admission devient effective :

- En fonction des places disponibles du service de soins à domicile,
- Après une visite d'évaluation qui permet de formaliser les modalités d'intervention et votre consentement ou celui de votre représentant légal,
- Après signature du Document Individuel de Prise en Charge.

✚ Lors de l'admission, il vous est remis :

- Le livret d'accueil
- L'attestation de remise en main propre
- L'attestation de remise des clés
- Le contrat individuel de prise en charge présentant le plan de soins
- Le règlement de fonctionnement
- L'enquête de satisfaction n°1
- Le dossier de soins laissé à domicile et à disposition des soignants

Financement des prestations

✚ Prise en charge à 100 % (sous réserve d'accord du médecin conseil)

Les soins sont pris en charge intégralement par la caisse d'assurance maladie dont vous dépendez que vous soyez ou non en affection de longue durée que vous ayez ou pas de mutuelle.

- ✚ Le service de soins à domicile ne prend pas en charge les honoraires médicaux, les actes de kinésithérapie, les pédicures, les examens de laboratoire, les frais pharmaceutiques, le matériel et fournitures médicalisées,
- ✚ Financement du service par l'assurance maladie.

b) Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile

Agrément

- ✚ Association déclarée en préfecture le 21 février 2014 et autorisée par le Conseil Départemental.

Bénéficiaires

- ✚ Les prestations du service d'aide sont destinées à toutes personnes adultes et aux personnes présentant un handicap et/ou atteintes de pathologies chroniques.
- ✚ Ces personnes peuvent bénéficier d'un plan d'aide dans le cadre de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie ou dans le cadre de la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH).

Objectifs du service

- ✚ Concourir notamment au soutien à domicile, à la préservation et à la restauration de l'autonomie dans l'exercice des activités de la vie quotidienne,
- ✚ Concourir au maintien ou au développement des activités sociales et des liens avec l'entourage.
- ✚ Eviter l'hospitalisation des personnes âgées, malades et/ou en situation de handicap, lors de la phase aigüe d'une affection pouvant être traitée à domicile ;
- ✚ Faciliter le retour à domicile après une hospitalisation ;

Nature des prestations

Aide aux actes de la vie quotidienne :

- ✚ Ménage,
- ✚ Repassage,
- ✚ Préparation des repas,
- ✚ Aide aux formalités,
- ✚ Courses,

CE QUE NOUS N'AVONS PAS LE DROIT DE FAIRE :

Le service d'aide à domicile a des limites que les intervenants doivent respecter, le plus souvent par mesure de sécurité. En cas de doute n'hésitez pas à contacter votre référent.

- ➔ Les travaux en hauteur ne peuvent pas s'effectuer au-delà de la quatrième marche d'un escabeau.
- ➔ Le déplacement d'objet lourd se limite à la manutention de petits mobiliers. Par exemple, il n'est pas possible pour l'intervenant de déplacer seul un buffet de cuisine.
- ➔ Les travaux salissants font partie du travail de l'intervenant mais se limitent au ménage courant. Nettoyer complètement une cave, une terrasse ou vider un grenier ne fait donc pas partie de l'aide à domicile.
- ➔ L'utilisation de produits dangereux se limite aux produits d'entretien courant (eau de javel, détartrant, lessive...) Par exemple, il n'est pas possible d'utiliser de l'ammoniaque, de l'acide ou tout autre produit n'étant pas destiné directement aux tâches ménagères.

Aide à la personne :

- ✚ Aide au transfert, aider la personne à se déplacer, à se lever, à s'asseoir, à se coucher,
- ✚ Aide à la toilette si celle-ci ne fait pas l'objet de soins prescrits,

- ✚ Aide à la prise des repas,
- ✚ Entretien des relations sociales,
- ✚ Suivi de la prise de médicaments si préparés dans un pilulier par un infirmier,
- ✚ Accompagnement lors des déplacements extérieurs.

CE QUE NOUS N'AVONS PAS LE DROIT DE FAIRE :

Il convient de garder à l'esprit qu'un service d'aide à la personne n'est pas un service de soins et que les compétences nécessaires pour leurs réalisations sont différentes.

Pour établir une frontière claire, il suffit de respecter une règle simple. L'aide à la personne concerne les actes de la vie courante pouvant encore être en partie réalisés par la personne elle-même et pas ce qui relève de la compétence du corps médical (médecin, infirmière, aide-soignante, pédicure...)

Dès lors qu'un médecin stipule que l'un de ces actes de la vie courante ne peut plus être effectué par son patient, automatiquement il ne pourra plus être exécuté par le service d'aide à la personne et devra être confié à un service de soins.

→ L'aide à la toilette ne peut pas être réalisée si cette toilette nécessite des soins ou si un médecin a prescrit une toilette médicalisée.

→ L'aide à la prise de médicaments n'est possible que si le médecin prescripteur laisse à son patient l'initiative d'accomplir seul ce geste et si la prescription est préparée par du personnel paramédical (infirmière libérale).

→ La responsable de secteur évalue les besoins d'aide à la personne et peut conseiller ou orienter vers une prise en charge adaptée. L'IDE coordinatrice du service de soins à domicile peut également réaliser une évaluation des besoins.

Ces prestations s'inscrivent dans un projet individualisé d'aide élaboré à partir d'une évaluation globale des besoins de la personne.

Les modalités de prise en charge

Le personnel employé dans les services d'aide à domicile peut avoir différents niveaux de qualification :

- ✚ L'aide à domicile,
- ✚ L'auxiliaire de vie sociale.

Le service d'aide et d'accompagnement à domicile travaille avec les partenaires suivants :

- Le Conseil Départemental du Loir-et-Cher
- La CARSAT
- L'EHPAD de Mer « SIMON HEME » : accueil de jour "Les Tilleuls" et "La Passerelle".
- Le Centre Hospitalier de BLOIS : accueil de jour "Les Myosotis"
- Le CIAS de Blois : Plateforme de répit et accueil de jour "La Chrysalide"
- L'EASP 41
- Le CCAS de MER
- CPAM
- Mutuelles

- ✚ La coordination

Un outil de liaison (cahier ou classeur) se trouve chez chaque bénéficiaire.

La prise en charge par le service

✚ L'admission devient effective :

- En fonction des places disponibles au service d'aide et d'accompagnement à domicile,
- Après une visite d'évaluation qui permet de formaliser les modalités d'intervention et votre consentement ou celui de votre représentant légal,
- Après signature du contrat de prestations et du devis.

✚ Lors de l'admission, il vous est remis :

- Le livret d'accueil
- Un devis
- Le contrat individuel de prise en charge présentant le plan des prestations signé des deux parties
- Le règlement de fonctionnement
- L'enquête de satisfaction n°1
- Le cahier de liaison

✚ Demande de suspension

Un délai de prévenance de 48h sera demandé dans le cas d'une demande d'annulation ou de suspension des prestations. Dans le cas contraire la prestation vous sera tout de même facturée.
Dans le cas d'une hospitalisation, la prestation ne vous sera pas facturée.

Les conditions financières de votre accompagnement

Selon vos ressources, votre état de santé et votre besoin d'aide, vous pourrez bénéficier d'une aide financière :

➤ Soit une prise en charge par les **caisses de retraite**.

Une personne retraitée peut prétendre obtenir une aide de sa caisse de retraite principale, si elle est encore autonome et qu'elle effectue seule les actes de la vie quotidienne tels que l'habillement, la toilette ou encore les déplacements intérieurs et extérieurs.

Un évaluateur se déplace au domicile et à l'aide d'une grille AGGIR (Autonomie Gérontologique – Groupe ISO Ressource) évalue l'état de la dépendance de la personne âgée.

Cette prise en charge sera accordée pour un certain nombre d'heures par mois et la participation restant à votre charge sera fonction de vos ressources.

➤ Soit une prise en charge au titre de l'**Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA)**.

Peut être accordée aux personnes dont l'état de dépendance est plus important et être âgé au moins de 60 ans. Il s'agit d'une prestation servie par le département dont le montant varie en fonction de la perte d'autonomie et de vos ressources. Vous pouvez vous procurer un dossier de demande d'APA dans les Centres Communaux d'Action Sociale de votre commune avec une liste de documents à joindre ou directement au Conseil Départemental. Après avoir déposé le dossier rempli et accompagné des documents sollicités, une personne du service en charge de l'APA au Conseil Général passera au domicile évaluer votre état de dépendance à l'aide de la grille AGGIR.

➤ Soit une prise en charge de **Prestation de Compensation du Handicap (PCH)**

- Soit une prise en charge dans le cadre de l'**aide sociale légale** aux personnes âgées ou handicapées, si les ressources sont inférieures au plafond d'aide.
- Soit une prise en charge par le conventionnement **Carsat**

Le conventionnement avec la Carsat Centre Val de Loire permet aux retraités en fonction de leur niveau d'autonomie de bénéficier d'heure d'aide à domicile.

- Soit une prise en charge par le **PRADO**

Ce service a été initié pour anticiper les besoins du patient liés à son retour à domicile après l'hospitalisation et fluidifier le parcours hôpital-ville. Les principaux enjeux de Prado, qui s'inscrivent dans les objectifs fixés par la stratégie nationale de santé, sont de :

- ➔ Préserver la qualité de vie et l'autonomie des patients ;
- ➔ Renforcer la qualité de la prise en charge en ville ;
- ➔ Accompagner la diminution des durées de séjour à l'hôpital et améliorer l'efficacité du recours à l'hospitalisation en réservant les structures les plus lourdes aux patients qui en ont le plus besoin.

Ce n'est qu'à la réception de l'accord écrit de prise en charge par les organismes financeurs que l'intervention du service devient effective : la responsable de secteur se rend chez la personne pour assurer la mise en place de la prestation, son suivi, la qualité du service rendu et évaluer sa conformité aux besoins réels.

La prise en charge comporte un nombre d'heures maximum à effectuer mensuellement avec une éventuelle participation financière. Un devis gratuit sera proposé ainsi qu'un contrat de service, l'Association Assad Mer Val de Loire s'engageant à ne jamais proposer une offre de service abusive.

La nature de l'intervention devra être conforme au plan d'aide prescrit par l'organisme financeur et s'appuiera sur les préconisations des évaluateurs (description des tâches et missions à accomplir : les sorties, les tâches ménagères et l'accompagnement social). Les missions d'aide définies par le plan d'aide peuvent être réalisées par plusieurs structures dans le cadre du partenariat et de la confiance mutuelle développée par une action coordonnée.

Informations en matière fiscale :

Tout particulier ayant recours à des services à la personne à son domicile, bénéficie d'une réduction d'impôt sur le revenu égale à 50% des sommes engagées dans la limite de 6000€ (Selon la loi de finance en vigueur).

Pour bénéficier de l'avantage fiscal, il suffit d'inscrire dans votre déclaration de revenus les sommes dépensées et de joindre l'attestation fiscale qui vous sera remise tous les ans par l'Association ASSAD Mer Val de Loire.

c) Service de portage de repas

Ce service, créé en 2012, permet de proposer des repas, livrés, aux bénéficiaires qui le souhaitent.

Bénéficiaires

Le service de portage de repas est destiné à toute personne à condition de faire partie de la zone géographique définie.

Missions du service

- ✚ Proposer une offre de service globale aux bénéficiaires afin de faciliter leur maintien à domicile,
- ✚ Proposer des repas complets et équilibrés

Objectif du service

- ✚ Privilégier des circuits courts avec des produits frais, de producteurs locaux, permettant une bonne qualité des repas.

Nature des prestations

- ✚ Préparation des repas
Menus : classique, pauvre en sel, pauvre en sucre
- ✚ Livraison des repas à domicile
Les repas sont livrés sous forme de plateaux-repas, en liaison froide

Facturation des repas

- Facturation au client
- Prise en charge financière du Conseil Départemental possible dans le cadre de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) ou de l'Allocation de Prestation de Compensation du Handicap (APCH) et cela dans la limite du plan d'aide.

V. Les garanties pour la personne prise en charge

Les garanties souscrites en matière d'assurance contractée par l'association

L'Assad Mer Val de Loire a souscrit à une assurance de Responsabilité Civile de Vie Associative garantissant les conséquences financières de la Responsabilité Civile et/ou Administrative pouvant incomber à l'Assuré pour tous dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs à des dommages corporels et/ou matériels, causés à autrui dans le cadre des activités déclarées au contrat.

Les modalités de participation des usagers

Autres formes de participation D 311-21 à D. 311-25 du Code de l'Action Sociale des Familles

- Mise en œuvre d'enquête de satisfaction
- Proposition adhésion annuelle à l'association
- Participation aux Assemblées Générales avec droit de vote, si adhérent à l'association

Liste des personnes qualifiées

Article L 311-5 du Code de l'Action Sociale des Familles

Article R 311-1 du Code de l'Action Sociale des Familles

Article R 311-2 du Code de l'Action Sociale des Familles

a) Les droits et les libertés de la personne accueillie

Toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social ou son représentant légal peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'Etat dans le Département (Préfet) et le Président du Conseil Départemental (article L.311-5 du CASF).

b) Rôle de la personne qualifiée (assister l'usager dans la défense de ses droits)

L'article L.311-5 du Code de l'action sociale et des familles prévoit que « Toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social ou son représentant légal peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'Etat dans le département, le directeur général de l'agence régionale de santé et le président du conseil général. La personne qualifiée rend compte de ses interventions aux autorités chargées du contrôle des établissements ou services concernés, à l'intéressé ou à son représentant légal dans des conditions fixées par décret en Conseil d'Etat ».

La personne qualifiée est donc extérieure à l'établissement ou service, social ou médico-social (ESMS), et est choisie sur une liste départementale établie conjointement par le Préfet, le Président du Conseil Départemental et la Directrice de l'Agence Régionale de Santé.

Vous devez adresser au Conseil Départemental du Loir-et-Cher un courrier de demande de mise en relation avec une personne qualifiée, mentionnant :

- Votre adresse et numéro de téléphone
- Les motifs de votre demande

Les coordonnées sont les suivantes :



**Conseil départemental du Loir-et-Cher
Place de la République
41020 Blois Cedex
02.54.58.41.41**

Les recours possibles en cas de litiges, à une procédure de médiation conventionnelle :

Conformément au décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation, tout client a la possibilité de recourir gratuitement au dispositif de médiation en vue de la résolution amiable du (des) litige(s) relatif(s) à l'exécution du contrat le liant à l'association.

Le médiateur doit être habilité par la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC) et répondre aux obligations fixées par celle-ci. Il doit notamment mettre en place un site internet pour informer le client et lui permettre de saisir sa demande en ligne.

Pour être recevable auprès du médiateur, le litige doit, au préalable, avoir fait l'objet d'une première tentative de résolution directe par une réclamation écrite auprès de l'association. Le particulier employeur dispose alors, d'un délai d'un an, à compter de sa réclamation écrite auprès de l'association pour saisir le médiateur, en cas de non-réponse ou de réponse insatisfaisante.

Le médiateur désigné par l'ASSAD Mer Val de Loire pour les litiges de la consommation est :

**Association Nationale des Médiateurs (ANM)
62 Rue Tiquetonne
75002 PARIS
Au
Tél : 01 42 33 81 03**

Ou par e-mail en remplissant le formulaire de saisie en ligne à l'adresse : www.anm-conso.com

c) Charte des droits et libertés de la personne accueillie

Article 1^{er} : 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 capacité, 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 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. À 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.

Or 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.

Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
8366	8002	8246	8582	7797	8130	8000	7555	7451	9234	7005	

	REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT (Service d'Aide)	25 juin 2025
		SAD DDC 002
		Version 1.0

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT **Service d'Aide et d'Accompagnement à** **Domicile**



SOMMAIRE

Article 1. Les modalités d'admission au sein du service

- 1.1. Les conditions d'admission
- 1.2. La demande d'admission
- 1.3. L'évaluation des besoins
- 1.4. La contractualisation

Article 2. Les modalités d'intervention du service

- 2.1. Le déroulement de l'intervention
- 2.2. La facturation de l'intervention
- 2.3. Les règles relatives aux transports et déplacements
- 2.4. Les règles d'hygiène, de sécurité et de confort
- 2.5. La prévention des risques de maltraitance
- 2.6. Les mesures en cas d'urgence ou de situation exceptionnelle
- 2.7. La sécurité des personnes accompagnées et des biens

Article 3. Les droits et les devoirs réciproques

- 3.1. Les engagements du service : la garantie des droits des usagers
- 3.2. Les engagements de la personne accompagnée et de l'entourage
- 3.3. Dossier du bénéficiaire

Article 4. Les modalités de suspension et de reprise des prestations

- 4.1. La suspension des prestations à l'initiative de la personne accompagnée
- 4.2. La suspension des prestations à l'initiative du service

Article 5. Les modalités d'expression des usagers

- 5.1. L'évaluation de la qualité du service et de la satisfaction des personnes accompagnées
- 5.2. Les contestations ou réclamations

Article 6. Assurances et responsabilité

Article 7. Sanctions en cas de non-respect du règlement de fonctionnement

Préambule

Le présent règlement de fonctionnement est destiné aux personnes accompagnées, aux intervenants salariés et aux différents intervenants extérieurs du service d'aide et d'accompagnement à domicile au sein du SAD (Service Autonomie à Domicile) de l'Assad Mer Val de Loire, 32 Bis Rue Haute d'Aulnay 41500 MER. Il est remis à chaque personne amenée à exercer une activité au sein du service à titre salarié, libéral ou bénévole.

Ce document de référence a pour objet de définir les règles générales d'organisation et de fonctionnement du service. Il fixe les droits et obligations réciproques du service et de la personne accompagnée qui sont nécessaires au bon déroulement des prestations à domicile et à la garantie des droits des personnes.

Il est établi en référence :

- A la loi 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale (article L.311-4 et L.311-7 du code de l'action sociale et des familles),
- Aux articles R.311-33 à R.311-37 du code de l'action sociale et des familles, relatifs au règlement de fonctionnement.

Le présent règlement de fonctionnement a été arrêté par le conseil d'administration de l'association le 14 décembre 2021 après consultation :

- Des instances représentatives du personnel du service le 21/12/2021
- Des personnes accompagnées à travers l'analyse des résultats de l'enquête de satisfaction.

Il peut être révisé à tout moment. Toute modification sera soumise à nouveau aux consultations précitées et fera l'objet d'un avenant (avenant n°1 arrêté le 24 octobre 2025 par le bureau du conseil d'administration, consultation du CSE le 17 octobre 2025).

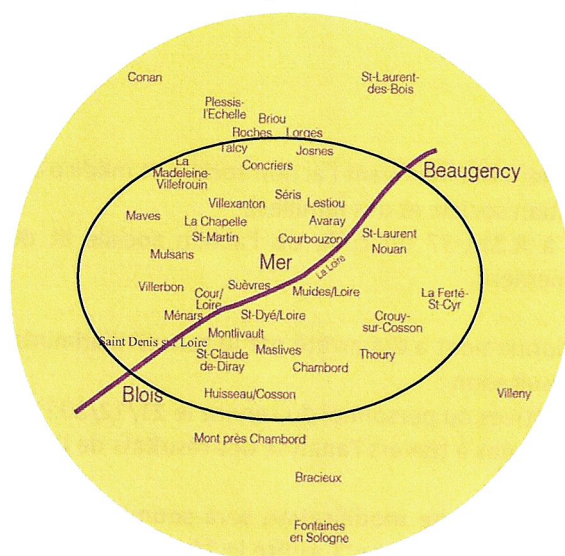
Le règlement de fonctionnement est obligatoirement remis, en annexe du livret d'accueil, aux personnes accompagnées du service ou, à défaut, à leurs représentants.

Il est opposable aux personnes accompagnées, à son représentant légal, à leur entourage, aux salariés et aux intervenants conventionnés extérieurs au service d'aide et d'accompagnement.

Article 1. Les modalités d'admission au sein du service

1.1. Les conditions préalables à l'admission

Le service d'aide et d'accompagnement à domicile de l'Assad Mer Val de Loire est localisé sur la commune de MER et dessert 29 communes : Avaray, Chambord, Concriers, Courbouzon, Cour-sur-Loire, Crouy-sur-Cosson, La Ferté-Saint-Cyr, Huisseau-sur-Cosson, Josnes, La Chapelle Saint Martin, Lestiau, La Madeleine-Villefrouin, Maslives, Maves, Ménars, Mer, Montlivault, Muides sur Loire, Mulsans, Saint-Claude-de-Diray, Saint Denis sur Loire, Saint-Dyé-sur-Loire, Saint-Laurent-Nouan, Sérís, Suèvres, Talcy, Thoury, Villerbon, Villexanton.



Les prestations du service d'aide et d'accompagnement à domicile sont destinées :

- Aux personnes âgées dépendantes de plus de 60 ans,
- Aux personnes en situation de handicap,
- Aux personnes atteintes de pathologies chroniques,
- A toutes personnes adultes.

1.2. La demande d'admission

1.2.1. La formulation de la demande

La demande d'admission peut être formulée notamment par :

- La personne ou sa famille,
- Les professionnels de la CARSAT ou autres caisses de retraite,
- Les professionnels du Conseil Départemental (équipe APA ou MDPH),
- Des professionnels de santé et des structures de santé,
- Des assurances santé, prévoyance, dépendance ou accident,
- Des assistantes sociales.

1.2.2. Le traitement de la demande

La demande est recueillie par le service, soit lors d'un rendez-vous dans les locaux de l'association qui se situe **32 Bis Rue Haute d'Aulnay 41500 MER**, soit par téléphone au **02.54.81.11.42**, soit par mail à l'adresse suivante : **contact@assadmervaldeloire.fr** ou sur notre site internet **www.assadmervaldeloire.fr**.

L'accueil physique et téléphonique de l'Assad Mer Val de Loire est ouvert du lundi au vendredi, de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00. L'association est fermée les mardis matin.

En dehors de ces horaires d'ouverture, un répondeur est mis en place et écouté régulièrement.

Les week-ends une astreinte téléphonique est mise en place, le répondeur est écouté régulièrement.

1.2.3. Les informations à fournir

La personne accompagnée ou son représentant légal s'engage à fournir les informations suivantes :

- les coordonnées du "proche aidant" à prévenir en cas de nécessité.
- les coordonnées du médecin traitant et le cas échéant des autres intervenants qui assurent un suivi de son état de santé.
- La notification de prise en charge APA ou PCH ou autre.

La personne accompagnée ou son représentant légal s'engage à informer par écrit le service en cas de modification des coordonnées communiquées.

1.3. L'évaluation des besoins et des attentes :

La demande fait l'objet d'une évaluation globale des besoins et des attentes de la personne accompagnée à domicile ou exceptionnellement par téléphone. Lors de la visite d'évaluation des besoins au domicile de la personne accompagnée, il est recommandé, en accord avec elle, qu'un proche aidant puisse y prendre part.

Cette évaluation prend en compte tous les éléments utiles, notamment les évaluations déjà réalisées dans le cadre de l'attribution d'une allocation ou d'une prestation (APA, PCH, CARSAT). Dans cette optique, le service peut prendre contact avec les équipes médico-sociales départementales. Les attentes de la personne accompagnée voire de son proche aidant seront également recueillies.

Le service d'aide et d'accompagnement à domicile informera si nécessaire la personne accompagnée sur les modalités de prise en charge existantes en fonction de sa situation et l'orientera dans sa démarche pour en bénéficier.

Les missions du salarié au domicile de la personne accompagnée s'appuient sur les éléments convenus lors de l'évaluation des besoins et des attentes et précisés dans le contrat de prestation et dans le projet d'accompagnement personnalisé d'aide et d'accompagnement.

En fonction de la fragilité de la personne accompagnée évaluée à partir de critères définis par le service, une réévaluation intervient chaque fois que nécessaire, notamment en cas de changement significatif de la situation de la personne accompagnée et *a minima* une fois par an.

1.4. La contractualisation

Dès l'admission au sein du service, il est remis systématiquement et en main propre à chaque personne accompagnée ou à son représentant légal, les documents suivants : le livret d'accueil, le règlement de fonctionnement, la charte des droits et libertés de la personne accueillie, l'information et les formulaires sur la désignation de la personne de confiance, un devis gratuit et la grille tarifaire.

Lors de l'admission, le service élabore avec la participation de la personne accompagnée ou de son représentant légal un contrat de prestation. Il est signé par les deux parties au plus tard le jour de la première prestation d'aide et d'accompagnement. Il est remis à la personne accompagnée ou à son représentant légal. Ce document contractuel définit les objectifs et la nature de l'accompagnement en fonction des besoins spécifiques de la personne accompagnée, dans le respect de la réglementation, des principes déontologiques et éthiques, des recommandations de bonnes pratiques professionnelles et du projet de service.

Article 2. Les modalités d'intervention du service

2.1. Le déroulement de l'intervention

2.1.1. Les prestations

Le service assure au domicile des personnes une aide dans les actes essentiels de la vie quotidienne : aide à la préparation et à la prise des repas, aide à la toilette, aide à l'habillage et/ou déshabillage, change de protection, aide à la mobilisation, mettre et/ou retirer les bas de contention, aide à la prise des médicaments (si pilulier préparé par IDE ou la famille au préalable), présence/surveillance, ainsi qu'une aide dans les activités de la vie sociale : aide aux courses, aide à l'entretien du logement, repassage, gestion du linge, aide au déplacement extérieur.

Ces prestations s'inscrivent dans un projet individualisé d'aide et d'accompagnement élaboré à partir d'une évaluation globale des besoins et des attentes de la personne accompagnée, avec sa participation directe et l'aide de son représentant légal et/ou de son proche aidant.

2.1.2. Les limites des interventions

La personne accompagnée ne peut pas :

- ✚ Remettre sa carte bancaire, procuration sur son compte ou chèque en blanc au salarié, lui demander de faire des retraits d'argent,
- ✚ Faire des prêts d'argent aux salariés, leur acheter ou leur revendre quoi que ce soit,
- ✚ Demander de gros travaux (peinture, déplacement de meubles lourds, déménagements, travaux en hauteur au-delà de la quatrième marche d'un escabeau) mais bien une aide à l'entretien de la maison ;
- ✚ Demander des soins relevant de la compétence d'un infirmier ou d'un aide-soignant par exemple : une toilette complète mais l'aide à domicile peut effectuer une aide à la toilette ;
- ✚ Demander au salarié d'utiliser des produits dangereux pour l'entretien du logement (ammoniaque, acide...)

Le salarié ne doit pas :

- ✚ Accepter de délégation de pouvoir sur les avoirs, biens et droits, de donation, de dépôt de fonds, bijoux ou valeurs,
- ✚ Effectuer les soins relevant de la compétence d'un infirmier ou d'un aide-soignant.

2.1.3. Les intervenants

Selon la nature des actes et les activités réalisées, les prestations sont assurées par des professionnels qualifiés.

Les professionnels doivent pouvoir accéder au domicile des personnes dans le cadre de leur intervention. Cet accès doit être prévu et organisé en conséquence.

En cas de difficultés de mobilité ou d'accessibilité, le service pourra demander à la personne ou son représentant d'installer une boîte à clés. La personne accompagnée ou son représentant a la possibilité de remettre le double de ses clés au service contre décharge. Cette remise des clés doit être **exceptionnelle** et intervenir après avoir étudié toutes les autres solutions. **Le service ne pourra être tenu responsable des conséquences financières ou autres en cas de perte.**

2.1.4. Les horaires d'intervention

En mode prestataire, les horaires de passage, leur fréquence et la durée des interventions sont définis avec à la personne accompagnée en fonction de ses besoins, de ses habitudes de vie, de l'évaluation de la situation réalisée par le service, du plan d'aide alloué par le financeur, de l'organisation et des moyens du service.

Le service s'engage à respecter les horaires prédéfinis lors de la signature du contrat de prestation et du devis. Ceux-ci peuvent malgré tout être modifiés, conformément à l'article du contrat, qui précise les conditions et les modalités de changement des horaires.

En cas d'absences du personnel, le service s'engage à prévenir la personne accompagnée dans les plus brefs délais et à rechercher avec elle une solution de remplacement conformément au contrat de prestation qui précise les conditions générales de remplacement en cas d'absence.

2.1.5. Le suivi et la continuité du service

Afin de garantir la continuité du service, la planification des interventions s'appuie sur une organisation en équipe. Ainsi, différents salariés peuvent être amenés à intervenir à tour de rôle auprès de la personne accompagnée.

Pour que ce travail en équipe soit réalisé dans les meilleures conditions pour la personne accompagnée, les professionnels travaillant au sein du service partagent les informations relatives à la prise en charge de la personne, avec son consentement. Le personnel est soumis à la confidentialité et au partage de l'information conformément à l'article L11110-4 du code de la santé publique.

Conformément à la réglementation, un cahier de liaison est mis en place au domicile de la personne accompagnée afin de suivre les interventions réalisées par l'équipe du service et par les intervenants extérieurs en référence à l'art. 4.4.3 du Cahier des charges des services d'aide et d'accompagnement à domicile. Il permet de planifier les tâches à effectuer et de faciliter la coordination. L'intervenant doit le remplir quotidiennement. Il doit être remis au service une fois terminé.

La personne accompagnée dispose d'un suivi individualisé tout au long de sa prise en charge par le service, ce qui se traduit par un accompagnement évolutif, adapté à chacune des situations et mis en place entre lui ou son représentant et le personnel du service.

La personne accompagnée est associée aux actions développées en vue d'améliorer la qualité des prestations du service.

Tous changements significatifs dans la nature ou l'organisation des prestations font l'objet d'un avenant au contrat de prestations.

2.2. Les règles relatives au transport et déplacements

Conformément à l'article. R311-36 du CASF : Le transport de la personne accompagnée fait l'objet d'un accord préalable du service qui précise les dispositions relatives aux transferts et déplacements, aux modalités d'organisation des transports, aux conditions d'organisation de la délivrance des prestations offertes par l'établissement à l'extérieur.

2.3. Les règles d'hygiène, de sécurité et de confort

Le personnel du service se présentera dans une tenue correcte respectant les recommandations professionnelles relatives aux règles d'hygiène à domicile (EPI).

Les intervenants et les personnes accompagnées doivent, les uns et les autres, tout mettre en œuvre pour assurer la sécurité de chacun lors des interventions et des déplacements.

La personne accompagnée est tenue de mettre à disposition des intervenants du matériel propre et en bon état de fonctionnement, et les produits nécessaires à l'intervention.

La personne accompagnée s'engage à satisfaire aux demandes du service tendant à la mise en place d'aides techniques ou à la réalisation d'aménagements (dont certains peuvent faire l'objet d'une prise en charge partielle ou totale et ce afin que celui-ci puisse continuer d'intervenir dans des conditions garantissant la sécurité de la personne accompagnée et celle du professionnel). Le refus de la personne accompagnée ou de sa famille de se conformer à ces préconisations peut conduire à une rupture de prise en charge.

Les animaux doivent être tenus à l'écart afin de permettre l'intervention du service. Si tel n'est pas le cas, le salarié est autorisé à ne pas intervenir jusqu'à la régularisation de la situation.

La personne accompagnée s'engage à ne pas fumer, ne pas consommer d'alcool et ne pas visionner d'images pornographiques, en présence des intervenants.

2.4. La prévention des risques de maltraitance

Les professionnels ont l'obligation de dénoncer les faits de maltraitance dont ils ont connaissance dans l'exercice de leurs fonctions.

La direction du service donnera les suites appropriées à tout acte éventuel de maltraitance physique, psychique ou morale, matérielle ou financière, de négligence active ou passive dont elle pourrait avoir connaissance.

Toute suspicion ou fait de maltraitance ou de négligence décelé par l'entourage de la personne accompagnée doit être immédiatement signalé au service.

Les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures judiciaires.

Le service s'engage à favoriser l'accès des personnels à des formations relatives à la bientraitance des personnes accompagnées à domicile.

Un numéro national contre la maltraitance des personnes âgées ou en situation de handicap, le **3977**, est mis à la disposition des personnes accompagnées, de leur famille, de leur représentant ainsi que des intervenants. Il est également affiché dans les locaux du service.

2.5. Les mesures en cas d'urgence ou de situation exceptionnelle

La personne accompagnée ou son représentant légal autorise le personnel du service à appeler le médecin traitant (ou le médecin de garde), le Samu (15) ou les pompiers (18) en cas d'urgence.

Dans le cadre des interventions planifiées, si les professionnels ne peuvent accéder au domicile, faute de réponse de la personne accompagnée. Le service s'engage à contacter, dans les meilleurs délais, le proche aidant, la personne de confiance, la famille ou l'entourage de la personne. En cas de non-réponse, le service fera intervenir les pompiers pour pouvoir accéder au domicile de la personne accompagnée. Le service ne pourra être tenu responsable pour les dommages faits par les pompiers pour accéder au domicile de la personne accompagnée.

En cas d'urgence ou d'obligation médicale, le service pourra être amené à transmettre des informations concernant la personne accompagnée à d'autres organismes médicaux.

En cas de forte chaleur, le service applique les consignes mises en place par l'agence régionale de santé (ARS) ou le conseil départemental et du plan canicule du service.

2.6. La sécurité des personnes et des biens

Le respect des droits et des libertés de chacun implique une attitude réciproque de politesse et de courtoisie. Les prestations doivent se dérouler dans un climat de confiance mutuelle.

Tout acte de violence (physique ou verbale) ou de mise en danger perpétrée par la personne accompagnée ou ses proches sur un des membres du personnel du service peut entraîner l'interruption de la prise en charge.

Il est rappelé aux personnes accompagnées ainsi qu'à leur entourage qu'il est interdit au personnel du service d'accepter les pourboires, les gratifications, les prêts d'argent, les donations, les legs ou garde d'objets.

L'intervenant à qui une personne aidée demande d'effectuer des achats doit faire mentionner, par écrit, sur la liste des objets à acheter, le montant de la somme reçue pour effectuer les achats. L'intervenant devra fournir en retour à la personne aidée, un justificatif de la dépense (ticket de caisse, facture,). Un carnet à souches est mis en place chez les bénéficiaires.

De même, les intervenants du service ne peuvent accepter de procuration sur les comptes bancaires de la personne accompagnée.

Article 3. Les droits et les devoirs réciproques

3.1. Les engagements du service : la garantie des droits des personnes accompagnées

L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne accompagnée par le service.

Dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, lui sont assurés :

- Le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité.
- Le libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes, soit dans le cadre d'une prestation à son domicile, soit dans le cadre d'une prestation à partir de son domicile.
- Une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant son développement, son autonomie et son insertion, adaptés à son âge et à ses besoins, respectant son consentement éclairé qui doit systématiquement être recherché lorsque la personne est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision. A défaut, le consentement de son représentant légal doit être recherché.
- La confidentialité des informations la concernant.
- L'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires.
- Une information sur ses droits fondamentaux et les protections particulières légales et contractuelles dont elle bénéficie, ainsi que sur les voies de recours à sa disposition.
- La participation directe ou avec l'aide de son représentant légal, son proche aidant à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne.

Les salariés intervenants de l'association sont tenus au devoir de discrétion et à la confidentialité. Ils s'engagent à ne pas divulguer les données concernant les personnes aidées et les événements survenus au domicile, sauf nécessité liée à la santé de la personne ou en cas de suspicion de maltraitance.

3.2. Les engagements de la personne accompagnée et de l'entourage

La personne accompagnée doit permettre la réalisation des prestations qui lui sont nécessaires, notamment :

- Respecter les décisions de prise en charge,
- Respecter les termes du présent règlement et du document individuel de prise en charge,
- Respecter l'organisation et les procédures définies,
- Respecter les équipements et matériels mis à sa disposition,
- Respecter les prescriptions d'hygiène de vie nécessaires,
- Respecter les professionnels et les stagiaires sans discrimination d'aucune sorte et ne pas avoir de gestes ou de paroles déplacées.

3.3. Le dossier du bénéficiaire

3.3.1. Règles de confidentialité

Le respect de la confidentialité des données relatives au bénéficiaire est garanti dans le respect de la réglementation en vigueur :

- La consultation du dossier est exclusivement réservée au personnel de l'association,
- Le stockage du dossier est sécurisé.

3.3.2. Droits d'accès

Tout bénéficiaire peut être accompagné de la personne de son choix et, le cas échéant, son représentant légal, peut avoir accès à son dossier. Pour se faire une demande doit être réalisée par écrit à la direction de l'association, ou par intermédiaire du médecin traitant.

Article 4. Les modalités de suspension

4.1. La suspension des prestations à l'initiative de la personne accompagnée

4.1.1. La suspension des prestations pour convenance personnelle

L'intervention au domicile peut être suspendue à l'initiative de la personne accompagnée en cas d'absence temporaire pour convenance personnelle. La personne accompagnée doit avertir le service par écrit, en respectant un délai de prévenance de 48 heures.

Tout changement de planning du fait de la personne accompagnée qui n'a pas été signalé à l'avance en respectant ce délai de prévenance fait l'objet d'une facturation, sauf cas de force majeure.

En cas de reprise de la prestation, le service rétablira l'intervention dans les meilleurs délais et en tenant compte de la situation d'urgence de la personne accompagnée.

4.1.2. La suspension des prestations en cas d'hospitalisation

L'intervention au domicile peut être suspendue à l'initiative de la personne accompagnée en cas d'hospitalisation. Le cas échéant, la personne accompagnée, sa famille ou son représentant légal doit avertir le service dès que possible. L'identité de l'établissement d'accueil doit être communiquée.

En cas d'hospitalisation d'une personne bénéficiaire de l'allocation personnalisée d'autonomie, les prestations seront suspendues. Si une personne vivant au domicile de la personne souhaite que l'on maintienne les interventions, un devis et un contrat seront réalisés au nom du demandeur. Nous reprendrons les prestations au nom du bénéficiaire à sa sortie d'hospitalisation.

Pour faciliter l'organisation de la prise en charge, le service devra être informé de la date prévisionnelle de retour à domicile, par la personne accompagnée ou son représentant légal, si possible 48 heures avant celle-ci. A cette occasion, il sera vérifié si l'autonomie de la personne accompagnée est toujours compatible avec les moyens humains et organisationnels d'intervention dont dispose le service. Dans le cas contraire, une réévaluation des besoins devra être faite en lien avec l'équipe médico-social.

4.2. La suspension des prestations à l'initiative du service

Le service peut suspendre l'intervention en cas de défaut de paiement ou de non-respect par la personne accompagnée de ses engagements contractuels après envoi, par courrier recommandé avec accusé de réception, d'une mise en demeure restée infructueuse à l'issue d'un délai de 15 jours.

L'intervention au domicile peut également être suspendue à l'initiative du service en cas de force majeure (grève, intempéries, arrêt d'un salarié). Le cas échéant, le service s'engage à prévenir la personne accompagnée dans les plus brefs délais et à rechercher avec lui une solution de remplacement. Les prestations qui n'auront pu être réalisées ne seront pas facturées.

Article 5. Les modalités d'expression des personnes accompagnées

5.1. L'évaluation de la qualité du service et de la satisfaction des personnes accompagnées

Le service d'aide et d'accompagnement à domicile est engagé dans une démarche continue d'amélioration de la qualité.

Afin d'associer les personnes accompagnées au fonctionnement du service, des enquêtes de satisfaction sont régulièrement réalisées.

Les personnes accompagnées, ou leur représentant légal sont ainsi consultés par le biais de questionnaires sur l'organisation du service :

- Une semaine après l'admission pour recueillir l'avis et les suggestions sur le premier contact avec le service, la mise en place de la prise en charge et la qualité des documents remis,
- Une fois par an pour recueillir l'avis et les suggestions sur les relations avec le service et sur la qualité du travail des intervenants.

Un bilan est réalisé chaque année. Les résultats de l'enquête contribueront à la définition des actions à mettre en œuvre pour l'amélioration continue de la qualité.

5.2. Les contestations ou réclamations

Le service est également engagé dans une démarche d'évaluation de la qualité des prestations qu'il délivre.

Les éventuelles réclamations des personnes accompagnées doivent être adressées au Directeur et/ou à la Responsable de secteur oralement ou par écrit.

Tout incident, plainte ou conflit feront l'objet d'un enregistrement, seront traités attentivement et donneront lieu à une réponse. Des actions d'améliorations seront envisagées.

En cas d'insatisfaction sur les modalités d'instruction des réclamations, litiges ou conflits, les personnes accompagnées peuvent faire appel à une « personne qualifiée » figurant sur la liste établie conjointement par le Préfet, le Président du Conseil Départemental et le Directeur Général de l'ARS et disponible sur le livret d'accueil. Cette personne est susceptible d'intervenir en tant que médiateur dans le traitement des litiges et contentieux.

Article 6. Assurances et responsabilité

L'association a conclu un contrat d'assurance responsabilité civile ainsi qu'une assurance pour toute détérioration faite au domicile par le personnel intervenant. La personne accompagnée doit contracter, pour sa part, une assurance responsabilité civile.

Article 7. Sanctions

En cas de non-respect des obligations et devoirs découlant du présent règlement de fonctionnement, des sanctions peuvent être prises. Ces sanctions peuvent aller de l'avertissement à l'exclusion du service en fonction de la nature et de la gravité des faits.

ATTESTATION

Exemplaire réservé à la personne accompagnée et/ou à son représentant

Je soussigné(e),

Nom :
Prénom :
Demeurant :
Code postal :
Ville :

Et/ ou son représentant :

Nom :
Prénom :
Demeurant :
Code postal :
Ville :

Déclare avoir pris connaissance du présent règlement de fonctionnement, de l'avoir compris et m'engage à respecter les dispositions énoncées.

Date et signature de la personne
accompagnée ou de son représentant

ATTESTATION

Exemplaire réservé au personnel du service et aux intervenants extérieurs

Je soussigné(e)

Nom :

Prénom :

Fonction :

- ☐ Salarié
- ☐ Intervenant extérieur
- ☐ Bénévole
- ☐ Autre (*préciser*.....)

Déclare avoir pris connaissance du présent règlement de fonctionnement et m'engage à respecter les dispositions énoncées.

Date et signature

	ANNEXE 2 TARIFS Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile	30 janvier 2019
		ENR 000
		Version 3.0

Liste des activités

- Accompagnement des Personnes Agées (PA) et des Personnes Handicapées (PH) (prestataire)
- Assistance aux Personnes Agées (PA) (prestataire)
- Assistance aux Personnes Handicapées (PH) (prestataire)
- Conduite véhicule PA / PH (prestataire)

Tarifs horaires au 01 Juillet 2025

Prestations APA, PCH :	27.95 €uros
Prestations Taux pleins, mutuelles :	27.95 €uros
Prestations CARSAT :	26.80 €uros
Prestations Week-end et jours fériés :	29.00 €uros

Adhésion au 01 janvier 2025

35.00 €uros par An

Tarif des kilomètres au 01 janvier 2025

0.45 €uros / km

« Attention, dans le cadre d'un contrat de placement travailleurs, le consommateur est l'employeur de la personne qui effectue la prestation à son domicile. En cette qualité d'employeur, le consommateur est soumis à diverses obligations résultant du Code du Travail et du Code de la Sécurité Sociale ».

« Le vendeur remet gratuitement un devis personnalisé au consommateur à qui il propose une prestation ou un ensemble de prestations dont le prix est supérieur ou égale à 100.00 €uros TTC ou au consommateur qui lui en fait la demande ».

Rédacteur	Vérificateur	Approbateur	Date de mise en application
Elodie PICAVER	Kénia DIAS	Hicham BENZAHER	01/07/2025

	Annexe 3 : NUMEROS URGENCES PATIENTS	16 juillet 2013
		ASSAD ENR 025
		Version 2.0

NUMEROS D'URGENCES	
VIOLENCES FEMMES INFO	3919
ALLO MALTRAITANCE (ALMA) ou Conseil Départemental du Loir-et-Cher	3977 02 54 58 54 55
SAMU	15
POMPIERS	18
URGENCES MEDICALES	112
URGENCES SOURDS ET MALENTENDANTS	114
CENTRE ANTI-POISON	01 40 05 48 48

PLATEFORME DEPARTEMENTALE DE RENSEIGNEMENTS	
VIVRE AUTONOME 41	02 54 58 43 79

Rédacteur	Vérificateur	Approbateur	Date de mise en application
Kenia DIAS	Lysiane LABELLE	Hugues GOND	1 ^{er} janvier 2021



**Assad Mer Val de Loire
32 Bis Rue Haute d'Aulnay
41500 MER**

Rédacteur	Vérificateur	Approbateur	Date de mise en application
Kenia DIAS	Corinne JUGON	Hugues GOND	1 ^{er} janvier 2021

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

