



LIVRET SERVICE AUTONOMIE A DOMICILE

Le choix d'être soigné
et accompagné chez soi

Tél. 0322707977

4 rue de l'île mystérieuse | 80440 Boves

SOMMAIRE



- **LE SERVICE AUTONOMIE A DOMICILE - PAGE 3**
- **LE PROJET D'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ - PAGE 4**
- **LA DÉMARCHE HUMANITUDE - PAGE 5**
- **LE SAD - PRESTATION DE SOINS - PAGE 6**
- **LE SAD - PRESTATION D'AIDE ET D'ACCOMPAGNEMENT - PAGE 7**
- **LES ÉTAPES DE LA PRISE EN SOINS POUR LA PRESTATION DE SOINS - PAGE 8**
- **LES ÉTAPES DE LA PRISE EN SOINS POUR LA PRESTATION D'AIDE ET D'ACCOMPAGNEMENT - PAGE 9**
- **LA CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DES PERSONNES ACCUEILLIES - PAGE 10 ET 11**
- **GESTION DES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS - PAGE 12**

LE SERVICE AUTONOMIE A DOMICILE



Le SAD concourt à préserver votre autonomie et à favoriser votre maintien à domicile, en proposant :

- des prestations d'aide et d'accompagnement dans les actes quotidiens de la vie,
- une réponse aux besoins de soins dans les conditions prévues à l'article D.312-3 du code de l'action sociale et des familles (ou CASF),
- une aide à l'insertion sociale,
- des actions de prévention de la perte d'autonomie, de préservation, de restauration et de soutien à l'autonomie.

Le SAD a également une mission de promotion de la bientraitance, de prévention de la maltraitance, de repérage des fragilités, de maintien du lien social et de soutien aux aidants.



CONTACTS UTILES

Tél : 03 22 70 79 77

du lundi au vendredi **de 8h   18h**

En cas de problème de 6h30   8h et de 18h   20h en semaine ou de 6h30   20h le week-end ou les jours fériés, il est possible de joindre, à ce même numéro, un professionnel de permanence.

En cas d'urgence médicale, contactez le médecin traitant ou composez le **15**.



Le SAD Aide et Accompagnement est un organisme de service à la personne déclaré, agréé, autorisé - N SAP780607123 - délivré par le Conseil Départemental de la Somme, 43 rue de la république, 80 000 Amiens.

Tél : 03 22 71 80 80



Soins Service dépend de l'ARS Hauts-de-France

**556, avenue Willy Brandt
59777 Euralille**

tél : 0 809 40 20 32

LE PROJET D'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ



Le Projet d'Accompagnement Personnalisé est la projection de votre avenir, l'expression de vos envies et de vos choix.

Le but est de proposer un accompagnement le plus adapté possible à vos besoins.

Il résulte d'une démarche qui comprend :

- un recueil de données par rapport à vos besoins,
- l'analyse qui en découle,
- le diagnostic,
- les objectifs d'accompagnement,
- l'évaluation,
- le réajustement.

Ce projet, écrit dans le dossier de soins, est réajusté au fur et à mesure, en fonction de l'évolution de votre état de santé ou à minima une fois par an.

**LE MAINTIEN DE L'INDÉPENDANCE
ET DE L'AUTONOMIE EST NOTRE PRIORITÉ :**

**VOUS ÊTES ENCOURAGÉ À PARTICIPER
À VOTRE ACCOMPAGNEMENT**

L'objectif du service n'est pas de se substituer à l'aide apportée par vos proches. Nous avons pour mission d'assurer un soutien technique et relationnel ainsi qu'un suivi personnalisé.

Nous travaillons en collaboration avec votre entourage durant toute votre prise en soins.

Pour réaliser ce projet, un soignant référent est nommé.

LA DÉMARCHE HUMANITUDE



La Direction et l'ensemble des salariés du SAD de Soins Service s'engagent dans une démarche d'amélioration continue de la qualité des prestations réalisées.

Pour cela, Soins Service s'est lancé dans la démarche Humanitude, qui a pour objectif de prendre en compte les particularités de chaque personne accompagnée afin de personnaliser les interventions.

Les principes de la démarche Humanitude reposent sur trois piliers relationnels : le regard, la parole, le toucher auxquels s'ajoute un pilier identitaire, la verticalité.

Ces quatre piliers constituent les bases incontournables et vitales des relations humaines positives tout au long de notre vie.

La démarche Humanitude redéfinit les notions de soignant, de personne et celle de personne aidée.

Elle permet de professionnaliser les actes au travers de 150 nouvelles techniques de prise en soins avec pour objectif l'accompagnement dans la bientraitance, la réhabilitation des personnes dans la dignité et l'amélioration des relations personnes accompagnées /soignants.



LE SAD

PRESTATION DE SOINS



Soins infirmiers



Soins d'hygiène



Soins de nursing



Soulager l'aidant

C'EST QUOI ?

- L'activité de soins du SAD consiste à dispenser des soins d'hygiène et de confort, ainsi que des soins infirmiers.
- L'objectif de cette activité de soins est le maintien à votre domicile, en toute sécurité.
- Elle a pour mission de coordonner les professionnels intervenant dans le champ du soin.

POURQUOI ?

- Pour vous aider à rester à votre domicile,
- Pour prévenir ou différer une entrée à l'hôpital et raccourcir les séjours hospitaliers,
- Pour éviter ou retarder un placement en établissement,
- Pour soulager l'aidant.

COMMENT ?

- La demande peut être effectuée par vous-même, par une personne de votre entourage ou par un professionnel de santé. L'admission se fait **uniquement sur prescription médicale.**

POUR QUI ?

- Les personnes âgées de 60 ans et plus en perte d'autonomie ou malade.
- Les personnes de moins de 60 ans atteintes d'une pathologie chronique ou présentant une affection mentionnée à l'article L.322-3 du CASF.
- Les personnes présentant un handicap.

QUELLE PRISE EN CHARGE FINANCIÈRE ?

- Votre prise en charge est totalement financée par votre caisse d'assurance maladie. (sur la base d'un budget global attribué par l'ARS).



LE SAD PRESTATION D'AIDE ET D'ACCOMPAGNEMENT



**Aide à la toilette,
habillage, mise en
tenue de nuit**



**Aide aux transferts
au lever et au
coucher**



**Préparation et
aide aux repas**



**Stimulation
(lecture, jeux,
télévision...)**



**Accompagnement
pour les sorties
(promenade, rdv
médical, coiffeur...)**



Tâches ménagères



**Aide aux courses
de proximité**



**Aide aux aidants
pour permettre
au conjoint ou
à la famille de
s'absenter**



*Les prix des
prestations d'aide et
d'accompagnement,
avant déduction des
aides, sont joints en
annexe.*

C'EST QUOI ?

- L'activité aide et accompagnement dispense aux personnes âgées, malades et/ou dépendantes ou vivant avec un handicap, des soins d'hygiène et d'accompagnement au quotidien (voir ci-dessus).
- Elle a pour mission de coordonner les professionnels intervenant dans le champ de l'aide et de l'accompagnement.

POURQUOI ?

- Assurer votre maintien à domicile dans des conditions de vie optimales et sécurisantes tout en préservant votre autonomie,
- Vous aider dans les gestes de la vie quotidienne par l'intervention d'une assistante de vie qualifiée,
- Favoriser votre bien-être en améliorant vos conditions de vie, d'hygiène et de sécurité à votre domicile,
- Lutter contre l'isolement et/ou préserver le lien social.



Vous pouvez également bénéficier d'heures de lien social vous permettant de profiter d'un temps chaleureux et de partage pour réaliser des activités adaptées correspondant à vos envies.

COMMENT ?

La demande peut être effectuée par vous-même, par une personne de votre entourage ou par un professionnel de santé.

POUR QUI ?

Pour toute personne manifestant un besoin d'aide dans son quotidien. À partir de 60 ans, une aide financière peut être sollicitée.

QUELLE PRISE EN CHARGE FINANCIÈRE ?

- Ce service est conventionné avec l'ensemble des organismes de financement accessibles aux personnes retraitées, en situation de handicap ou malades, nécessitant une assistante de vie à domicile pour accomplir les gestes de la vie quotidienne (APA, MUTUELLES, MDPH, caisses de retraite...).
- Dans le cadre de l'APA, vous pouvez aussi bénéficier de l'aide aux aidants, qui vous permet d'avoir une présence à votre domicile le temps que votre entourage puisse sortir, partir en rendez-vous...
- **Les frais d'aides à domicile font l'objet d'un crédit d'impôt de 50 %.**

LES ÉTAPES DE PRISE EN SOINS

PRESTATION DE SOINS



1 VOTRE PRÉ ADMISSION

Le contact se fait le plus généralement par téléphone. Un encadrant recueille toutes les informations nécessaires et évalue la faisabilité de votre prise en soins.

À la suite de cet entretien, une date de visite sera convenue.

Pour assurer la meilleure cohésion possible dans votre prise en soins l'encadrant s'assurera, si nécessaire, de l'adhésion de vos proches au projet de soins.

À noter : votre médecin traitant sera votre référent tout au long de votre prise en soins.

2 VOTRE ADMISSION

Lors de la visite d'entrée l'encadrant recherchera votre consentement et vous présentera l'ensemble des informations nécessaires à votre prise en soins :

- le fonctionnement du service
- le livret d'accueil
- le règlement de fonctionnement
- la Charte des droits et libertés de la personne accompagnée
- le contrat de prestation
- l'organisation de votre prise en soins
- etc.

Vous serez encouragé à désigner une personne de confiance afin de vous assister et de vous accompagner dans votre parcours.

3 VOTRE PRISE EN SOINS

Vos soins sont réalisés, à partir d'un plan de soins, par une équipe d'infirmiers et d'aides-soignants en collaboration avec des professionnels de santé médicaux et paramédicaux.

L'encadrant détermine avec vous le matériel nécessaire pour que votre prise en soins soit optimale. Dans la plupart des cas, le matériel est en grande partie financé par la CPAM.

4 VOTRE SORTIE

Votre sortie a lieu lorsque les objectifs de ré-autonomisation sont atteints. L'équipe, en concertation avec votre médecin traitant, organise l'arrêt de votre prise en soins.

En cas d'hospitalisation ou d'absence programmée, il est nécessaire de nous en avertir afin d'interrompre les interventions. Lors de votre retour à domicile, une réévaluation des soins sera faite afin d'ajuster si nécessaire nos interventions.

Dans le cas où les conditions de prise en soins ne sont plus adaptées (environnement non adapté aux soins à domicile, non-respect des règles d'hygiène et de sécurité...), une décision de sortie peut être prise en concertation pluridisciplinaire (médecin traitant, directeur, équipe soignante...).

En cas de sortie contre avis médical

À tout moment, il est possible d'interrompre le séjour. Pour cela, il faudra envoyer un courrier au service SAD mentionnant l'arrêt des soins à votre demande.

5 HORAIRES D'INTERVENTION

Les interventions se déroulent entre 7h30/12h30 et 16h/19h (infirmiers) - 15h30/18h30 (aides-soignants).

PRESTATION D'AIDE ET D'ACCOMPAGNEMENT



1 VOTRE PRÉ ADMISSION

La prise de contact peut être effectuée par vous, vos proches, votre assistant sociale ou votre médecin traitant.

La vérification de la faisabilité des actes et les informations nécessaires à la future prise en soins sont validées par un entretien téléphonique.

Un devis vous est ensuite rapidement envoyé par mail ou par courrier.

À noter : Si vous avez une notification d'aide au financement, celle-ci est à communiquer au service avant la réalisation du devis afin d'être prise en compte.

2 VOTRE ADMISSION

L'encadrant se rend à votre domicile afin de finaliser l'évaluation de vos besoins. Dès lors, il recherchera votre consentement et vous présentera l'ensemble des informations nécessaires à votre prise en soins :

- le fonctionnement du service
- le livret d'accueil
- le règlement de fonctionnement
- la Charte des droits et libertés de la personne accompagnée
- le contrat de prestation
- l'organisation de votre prise en soins
- etc.

Vous serez encouragé à désigner une personne de confiance afin de vous assister et de vous accompagner dans votre parcours.

Des visites peuvent être réalisées durant l'accompagnement en fonction de vos besoins ou de ceux du service.

3 VOTRE PRISE EN SOINS

Un planning de prestation est réalisé. Il vous est envoyé, chaque mois.

Les factures sont envoyées mensuellement.

Des visites annuelles sont réalisées pour maintenir une prestation la plus adaptée à vos besoins.

4 VOTRE SORTIE

Votre sortie s'effectue à votre demande.

En cas d'hospitalisation ou d'absence programmée, il est nécessaire de nous en avertir afin d'interrompre les interventions. Lors de votre retour à domicile, une réévaluation des soins sera faite afin d'ajuster si nécessaire nos interventions.

Dans le cas où les conditions de prise en soins ne sont plus adaptées (environnement non adapté aux soins à domicile, non-respect des règles d'hygiène et de sécurité...), une décision de sortie peut être prise en concertation pluridisciplinaire (médecin traitant, directeur, équipe soignante...).

5 HORAIRES D'INTERVENTION

Les interventions se déroulent entre 8h et 20h en semaine, weekend et jours fériés.



Il est possible d'avoir une double prise en soins.

Une prestation de soins et une prestation d'aide et d'accompagnement en fonction de vos besoins.

Dans ce cas le SAD organisera le fonctionnement intégré des activités d'aide, d'accompagnement et de soins afin de garantir la cohérence des interventions. Dès lors un interlocuteur privilégié est chargé de la coordination.

CHARTRE DROIT ET LIBERTÉ DES PERSONNES ACCOMPAGNÉES



ARTICLE I

PRINCIPE DE NON-DISCRIMINATION

Dans le respect des conditions particulières de prise en soins 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, et de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions politiques ou religieuses, lors d'une prise en soins ou d'un accompagnement social ou médico-social.

ARTICLE II

DROIT À UNE PRISE EN CHARGE OU À UN ACCOMPAGNEMENT ADAPTÉ

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

ARTICLE III

DROIT À L'INFORMATION

La personne accompagnée de prestations ou de services a le droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en soins 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 la prise en soins 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 IV

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 d'un établissement ou d'un service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en soins.
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 soins 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 soins 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 des 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 nécessaires par la prise en soins ou l'accompagnement.

ARTICLE V

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'écoutes 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 VI

DROIT AU RESPECT DES LIENS FAMILIAUX

La prise en soins ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en soins, 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 soins ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et famille en difficulté 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 VII

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 soins ou un accompagnement, 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 VIII

DROIT À L'AUTONOMIE

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en soins 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 IX

PRINCIPE DE PRÉVENTION ET DE SOUTIEN

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

Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en soins 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 X

DROIT À L'EXERCICE DES DROITS CIVIQUES ATTRIBUÉS À LA PERSONNE ACCOMPAGNÉE

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 XI

DROIT À LA PRATIQUE RELIGIEUSE

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite des représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services.

Les personnes 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 XII

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 soins ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.

GESTION DES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

Afin de répondre au mieux à vos attentes, toutes les formulations d'insatisfaction, de mécontentement, vos remarques, vos suggestions ou vos avis sont pris en compte. Vous pouvez également vous adresser directement aux professionnels qui vous accompagnent ou à l'accueil de notre siège à l'adresse indiquée ci-dessous.

Vous pouvez vous exprimer verbalement ou par écrit

Pour toute formulation, remarque, suggestion ou avis concernant votre prise en soins, vous ou vos proches, pouvez nous contacter :

- par téléphone via le 03 22 70 79 79
- par mail à l'adresse suivante : contact@soins-service.fr
- et aussi par courrier à l'adresse suivante : Soins Service, service SAD, 4 rue de l'île mystérieuse, 80440 BOVES.

La transmission de votre requête

Votre déclaration orale ou écrite sera directement transmise à la direction du service, puis analysée en équipe pluridisciplinaire. Une réponse vous sera apportée dans les meilleurs délais.

La Commission Des Usagers

Si vous le souhaitez, vous pouvez saisir la Commission Des Usagers (CDU) :

Par mail à l'adresse suivante : ru@soins-service.fr

Par courrier : Soins Service, Commission Des Usagers,
4 rue de l'île Mystérieuse 80440 Boves.

Cette commission contribue à l'amélioration de la qualité de votre accueil et de votre prise en soins. Vous pouvez aussi vous adresser à la CDU si vous avez des idées d'amélioration des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service. La CDU prend connaissance de l'ensemble de vos plaintes, vos réclamations ou vos idées d'améliorations ainsi que des suites qui leurs sont données.

Vous pouvez consulter la liste des personnes qualifiées

Vous pouvez consulter la liste des personnes qualifiées disponible en annexe de ce livret.

Vous pouvez faire appel à un médiateur de la commission

Vous pouvez également, sous réserve d'avoir préalablement réalisé une démarche par écrit directement auprès de nos services et que le litige n'a pas pu être réglé, faire appel à un médiateur de la consommation pour tenter de le résoudre.

SAS MEDIATION

222 chemin de la bergerie 01800 Saint Jean de Niost
contact@sasmediationsolution-conso.fr / 04 82 53 93 06
<https://sasmediationsolutionconso.fr>

En réponse à votre déclaration

Lors d'une réunion où vous pourrez être convié, l'ensemble de la situation sera exposé et des recommandations seront formulées afin d'apporter une solution. Dans les huit jours qui suivent cette séance, vous serez informé par courrier des actions d'amélioration arrêtées en réponse à votre déclaration.

