



## Aide et Maintien à Domicile



## Entretien ménage



## Portage de repas



## Soutien familles

# Livret d'accueil

Service d'Aide et de Maintien À Domicile

Communauté de Communes Quercy Vert Aveyron

370 avenue du 8 mai 1945 - BP 800 35 - 82 800 NÈGREPELISSE

Tél 05 63 30 90 90 - siret samad : 200 066 884 00020 - n°d'autorisation : 2011298-004



## NOS ENGAGEMENTS

### **Vieillir chez soi dans les meilleures conditions**

Tel est notre souhait à tous. Mais il n'est pas toujours facile de mener la vie à laquelle on aspire.

Soucieuse du bien vivre de ses concitoyens, la Communauté de Communes Quercy Vert Aveyron s'est engagée dans une politique en faveur du maintien à domicile de ses aînés et des plus fragiles d'entre nous, en respectant l'autonomie, les souhaits et la liberté de chacun.

Qu'il s'agisse d'un accompagnement durable pour les personnes âgées, handicapées ou pour une aide ponctuelle (hospitalisation, maladie, grossesse, naissance...), le Service d'Aide et de Maintien à Domicile intercommunal est là pour apporter une réponse personnalisée à votre situation en faisant appel à un personnel qualifié intervenant selon les principes de la Charte des Droits et des Libertés de la personne aidée.

La qualité de nos interventions est essentielle, c'est pourquoi les aides à domicile bénéficient d'une formation continue et permanente. Des enquêtes de satisfaction permettent de vous consulter et ainsi d'améliorer la qualité de nos services.

Le Service Aide et de Maintien à Domicile intercommunal est un service prestataire autorisé par le Conseil Départemental du Tarn-et-Garonne. Son activité s'exerce en partenariat avec les divers organismes sociaux, caisses de retraite et mutuelles. Des actions d'animation et de prévention sont également mises en place afin de favoriser la participation de nos seniors à la vie socio-culturelle de l'intercommunalité.

# S O M M A I R E

## **1 - LE SERVICE D'AIDE ET DE MAINTIEN À DOMICILE**

*1.1 Présentation du service*

*1.2 Le fonctionnement*

*1.3 Les outils mis en place à votre domicile*

## **2 - LE SERVICE DE PORTAGE DE REPAS**

## **3 - AUTOUR DE L'USAGER**

*3.1 La sûreté des biens et des personnes*

*3.2 Les situations d'urgence à domicile*

*3.3 Les réclamations*

*3.4 La résiliation*

*3.5 Les droits de l'utilisateur*

## **4 - COORDONNÉES DES AUTORITÉS COMPÉTENTES**

## **5 - NOS PARTENAIRES LOCAUX**

## **ANNEXES**

*Charte des Droits et des Libertés de la Personne Aidée*

*Règlement Intérieur de fonctionnement*



# Aide et Maintien à Domicile

## 1.1 PRÉSENTATION DU SERVICE

Le Service d'Aide et de Maintien à Domicile (SAMAD) est un service prestataire<sup>1</sup> de la Communauté de Communes Quercy Vert Aveyron.

Notre intercommunalité regroupe

**13 communes :**

Albias, Bioule, Bruniquel, Genebrières, La Salvetat Belmontet, Léojac, Monclar-de-Quercy, Montricoux, Nègrepelisse, Puygaillard-de-Quercy, Saint-Etienne-de-Tulmont, Vaissac et Verlhac Tescou.



Le SAMAD intervient sur l'ensemble du territoire intercommunal.

<sup>1</sup> « Dans le cadre d'un contrat de mise à disposition de travailleurs, le prestataire de service reste l'employeur »

## La localisation

Le siège social se situe à la  
Maison de l'intercommunalité  
et des services publics :  
**370, avenue du 8 mai 1945**  
**82 800 Nègrepelisse**



Deux agents d'accueil vous accueillent physiquement et téléphoniquement **du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h**. Ils vous dirigeront vers le bon interlocuteur selon votre demande. Le numéro général de la Maison de l'intercommunalité est le : **05 63 30 90 90**.

## Notre service

Le service d'aide à domicile intercommunal est un **acteur du maintien à domicile** permettant à une personne en perte d'autonomie et/ou en difficultés de continuer à vivre chez elle dans de bonnes conditions.

Le SAMAD propose comme prestations :

- > **l'aide à l'entretien courant du logement** ;
- > **une aide pour les actes essentiels** (aide à la toilette, à l'habillage, préparation des repas...) ;
- > **un accompagnement à la vie quotidienne** (courses, promenade, mises en place d'activités...).

## À qui s'adresse t-il ?

**À toute personne résidant sur le territoire intercommunal :**

- > âgées de **60 ans et plus** ;
- > en situation de **handicap**, quelque soit l'âge ;
- > familles et personnes rencontrant des **difficultés passagères** (sortie d'hospitalisation, naissance...) ;
- > en cas d'**absence momentanée de l'entourage** assurant le soutien à domicile.
- > toute personne ayant besoin d'un soutien pour l'entretien de son logement (sans prise en charge)

## L'ÉQUIPE ADMINISTRATIVE

### Les 2 coordinatrices gestionnaires d'équipes

Leur rôle est de coordonner l'ensemble des interventions au domicile des usagers. Elles accueillent les usagers, les informent, assurent la mise en place des interventions... Elles sont en contact direct avec les partenaires médico-sociaux concourant aux prises en charge des bénéficiaires ainsi que les organismes financeurs et les autorités compétentes.

Les coordinatrices sont chacune référente d'un secteur géographique :

<b>COORDINATRICE 1</b>	<b>COORDINATRICE 2</b>
Albias	Bruniquel
Bioule	Genebrières
Nègrepelisse	La Salvetat Belmontet
Léojac	Monclar de Quercy
Saint Etienne de Tulmont	Montricoux
	Puygaillard de Quercy
	Verlhac Tescou
	Vaïssac

### La chargée d'évaluation

Elle évalue au domicile vos besoins, votre situation, votre environnement et votre contexte familial. En fonction de la nécessité, elle propose d'autres prestations (portage de repas, lien avec d'autres acteurs du maintien à domicile et de la gériatrie). Elle informe et vous conseille en cas de besoins sur les possibilités d'adaptation de l'habitat, de location de matériel médical ...

Elle peut effectuer des visites pour tout réajustement de l'intervention mais également dans le cadre des traitements des réclamations. Elle présente les intervenantes auprès des usagers avant toute nouvelle intervention.

## **La comptable**

Elle est en charge de la gestion financière du service. Elle est la référente pour la facturation des prestations.

## **L'équipe de terrain**

### **Les aides à domicile**

L'aide à domicile a pour objectif d'aider et d'accompagner :

- > dans l'accomplissement des tâches ordinaires de la vie quotidienne (entretien du lieu de vie ...),
- > dans les actes essentiels (aide à la toilette ; à la prise de repas ; au lever et au coucher...),
- > et dans les activités de la vie sociale et relationnelle.

Elle exerce ses fonctions auprès des familles, des personnes âgées ou des personnes handicapées, leur permettant ainsi de se maintenir dans leur milieu de vie habituel, de préserver leur autonomie et d'éviter la rupture de liens sociaux. Elles collaborent avec les autres intervenants à domicile (personnels soignants, familles, aidants ...).

### **L'accueil des stagiaires**

Nous travaillons en partenariat avec les centres chargés de la formation d'aides à domicile. A ce titre, le service accueille des stagiaires. Un stagiaire intervenant dans le cadre d'un stage à domicile sera toujours accompagné par un agent du service et vous en serez préalablement informé.

## 1.2 LE FONCTIONNEMENT

Pour mettre en place les interventions des aides à domicile, l'équipe administrative s'appuie sur une **approche globale de votre situation**, tout en prenant en compte vos besoins et vos attentes spécifiques.

De plus, nous nous engageons à proposer une prestation élaborée avec vous, votre entourage et à assurer la coordination avec les partenaires (médecin, SSIAD, infirmier(es) ...) intervenant à votre domicile.

Le SAMAD met tout en place pour que votre entourage soit inscrit dans votre maintien à domicile, en accord avec vous.

Vos proches peuvent être consultés lors de décisions, sachant que la décision finale vous est réservée et/ou à votre représentant légal en cas d'incapacité.

Le ou les répondants familiaux doivent être identifiés et leurs coordonnées enregistrées et actualisées. Le représentant légal peut avoir accès au dossier.

### **La mise en place de la prestation**

Nous pouvons intervenir à votre domicile soit :

- > après votre sollicitation,
- > par un accord d'une prise en charge<sup>2</sup> caisses de retraite, aide sociale, APA, mutuelle, etc... ,
- > ou par une demande faite par un de nos partenaires (associations, CMS ...).

L'équipe administrative vous accompagne dans vos démarches pour la mise en place d'une prise en charge.

<sup>2</sup> Prise en charge : accord d'un organisme financeur (caisse de retraite, conseil départemental...) ou établissement d'interventions à votre charge.

Selon votre situation nous établissons un planning correspondant :

- > à un nombre d'heures que le financeur vous a accordées où à vos souhaits si vous n'en bénéficiez pas ;
- > à la nature de vos besoins (aide aux repas, aide au coucher ...) ;
- > et à vos préférences horaires et des jours d'interventions selon les possibilités du service.

L'équipe d'aide à domicile intervient **au domicile du bénéficiaire en sa présence, du lundi au samedi.**

**Les interventions du week-end sont liées exclusivement aux actes essentiels (aide aux repas ...).**

## LE PLANNING

- > est envoyé toutes les fins de mois pour le mois suivant ;
- > doit être respecté par le bénéficiaire et l'aide à domicile et **aucune modification** n'est effectuée sans la validation du service ;
- > pour toutes modifications, nous vous invitons à contacter le service qui fera au mieux selon les possibilités ;
- > pour les absences prévues (départ en voyage, séjour chez les enfants, hospitalisations ...), le bénéficiaire **doit prévenir le service et non l'aide à domicile**, dès la connaissance de la période d'absence ou au moins une semaine avant le départ ;
- > sauf cas de force majeure (l'hospitalisation en urgence...), **toute absence non signalée 48h à l'avance** entraînant le déplacement de l'aide à domicile pour l'intervention prévue sera facturée une heure d'intervention ;
- > lorsque l'aide à domicile est absente inopinément (arrêt maladie, problèmes de voitures...), le service s'engage à en informer le bénéficiaire au plus vite et à lui proposer une remplaçante. Il pourra être amené à modifier les horaires et dates d'intervention selon les nécessités du service, notamment pour privilégier les personnes les plus dépendantes ;
- > les remplacements du salarié en congé se feront systématiquement, sauf si le bénéficiaire émet une demande contraire.

## Le projet personnalisé au domicile

Il est important pour la Communauté des Communes Quercy Vert Aveyron que vous, usager ou votre personne référente, soyez **acteur principal** de votre maintien à domicile.

Ainsi à chaque nouvelle prise en charge APA, caisse de retraite ou prise en charge de plus de 3 mois, la chargée d'évaluation se rend sur rendez-vous à votre domicile. Cette visite est effectuée avant le début des interventions ou peu après.

Cette évaluation a pour objectif :

- > de recenser vos attentes et besoins,
- > d'expliquer le fonctionnement de notre service,
- > d'expliquer le rôle de l'aide à domicile,
- > et de donner des informations liées aux problématiques de la personne (matériel médical, aide aux aidants ...).

Suite à ces visites, la chargée d'évaluation fait un retour aux coordinatrices ainsi qu'aux aides à domicile intervenant.

Ces visites permettent à l'équipe d'être au plus près du besoin de la personne pour **ajuster au mieux la prise en charge de l'utilisateur dans notre service.**

## Le suivi et l'évolution de votre situation

Vos besoins peuvent évoluer face à des difficultés au quotidien (dépendance, maladie ...) nous pouvons le cibler :

- > par votre sollicitation,
- > par l'aide à domicile,
- > par un intervenant extérieur (médecin, infirmières ...)

Suite à ce constat nous pouvons travailler ensemble autour de votre prise en charge (demande de réévaluation...) et programmer si besoin

une visite à domicile. De plus, nous pouvons aussi cibler des possibles évolutions dans nos pratiques. De ce fait, nous vous contacterons vous ou votre personne référente pour vous proposer celle-ci (changement de planning...).

Enfin, afin de s'assurer que la prestation servie est de qualité le SAMAD fera **des évaluations ou enquêtes de satisfaction annuellement** pour recueillir vos attentes et vérifier la bonne réalisation du service.

### 1.3 LES OUTILS MIS EN PLACE À VOTRE DOMICILE

#### La fiche de présence

Après chaque intervention, l'aide à domicile doit vous présenter une feuille de vacations qui sera signée par les deux parties.

En cas de modification de planning vu avec le service, l'aide à domicile modifiera la fiche de présence en conséquence.

Tout désaccord entre l'aide à domicile et la personne aidée doit être signalé au service dans les plus brefs délais pour que la médiation soit assurée rapidement.

**Par votre signature, vous attestez que le travail a bien été accompli durant les heures et jours indiqués sur la feuille de présence.**

#### Le cahier de liaison

Chez chaque usager bénéficiant d'une prise en charge de plus de 3 mois, un cahier de liaison est mis en place. C'est un véritable « **carnet de bord** » de la vie à domicile, sa mission étant d'organiser une meilleure coordination autour de la personne accompagnée.

Le cahier recense, les **informations essentielles** en lien avec le quotidien, il contient les observations des différents intervenants et peut donc faire ressortir des **points à améliorer**.

Chaque aide à domicile y reportera les tâches réalisées et si besoin ses observations à l'attention des autres intervenants ou de la famille.

En fin de chaque mois les feuilles de liaison seront **recupérées et transmises au service**. Cette transmission permet l'alimentation constante de votre dossier.

## **Le contrat de prestation individualisée (CIP)**

La mise en place de la prestation est formalisée par la signature du «**Contrat de prestation individualisée**» passée entre vous et le Service d'Aide et de Maintien à Domicile.

Ce contrat permet de réunir les informations (type de prise en charge, besoins, tarifs ...) dites lors de la mise en place des interventions et de fixer les engagements de chaque partie. Pour tout changement de financement un avenant vous sera envoyé. Tout contrat est accompagné d'un devis, d'un coupon de rétractation ainsi que du règlement intérieur.

## **La tarification**

Selon la prise en charge financière, l'utilisateur a une participation qui se base sur **la grille tarifaire que vous trouverez jointe au livret**.

Le tarif horaire est susceptible d'être révisé lors du renouvellement, ou à l'occasion d'un changement de barème. *Prestation de service soumise aux dispositions de l'arrêté annuel fixant le taux d'évolution des prix, prévu à l'article L.347-1 du code de l'action sociale et des familles.*

## **Les modalités de paiement**

L'utilisateur recevra mensuellement, à terme échu, une facture détaillant :

- > le nombre d'heures effectuées,
- > le tarif horaire,
- > le montant à régler au service.

Les factures sont payables à réception :

- > par prélèvement,
- > paiement en ligne,
- > chèque bancaire,
- > CESU,
- > en numéraire.

Les déplacements motorisés effectués par l'intervenante à domicile pour le compte de l'utilisateur dans le cadre de la prise en charge, sont à l'entière charge financière de l'utilisateur (**taux des indemnités kilométriques consultable au SAMAD**).

Vous avez la possibilité d'utiliser votre véhicule personnel qui sera conduit par l'aide à domicile en nous fournissant l'attestation d'assurance garantissant « tout conducteur » et le dernier contrôle technique.

Le service d'Aide à Domicile vous adressera une **attestation fiscale annuelle**, qui permet de bénéficier d'une déduction et/ou un crédit d'impôts, dans la limite d'un plafond déterminé par le Ministère des Finances.

Toutes nos prestations  
ouvrent droit  
à crédit d'impôt (50%)



## Portage de repas

Le portage de repas est un service de la Communauté de Communes Quercy Vert Aveyron.

La mission du service de portage de repas est de permettre le maintien à domicile des personnes fragilisées par l'âge, la maladie ou le handicap, sans risque de dénutrition, avec le réconfort d'une visite quotidienne. Il permet ainsi de favoriser leur autonomie.

### **A qui s'adresse-t-il ?**

Le service de portage de repas à domicile est proposé :

- > à tous les habitants résidant sur le territoire intercommunal,
- > âgés de plus de 60 ans,
- > ou handicapés et dans ce cas sans condition d'âge.

Le tarif de vente des repas est établi en fonction de vos revenus conformément à la grille établie. La livraison a lieu **du lundi au samedi** (les repas du dimanche sont livrés le samedi).

Pour toutes informations, vous pouvez contacter le service.



## Autour de l'utilisateur

### 3.1 La sûreté des biens et des personnes

Si en accomplissant ses tâches, votre aide à domicile endommageait l'un de vos biens, il lui sera demandé un compte-rendu des faits avec, s'il est possible la facture du bien endommagé. Ce compte-rendu accompagné des pièces justificatives sera transmis à l'assureur du service pour le remboursement. L'assureur se réserve le droit de le prendre en compte ou non selon le dédommagement.

### 3.2 Les situations d'urgence à domicile

L'aide à domicile apporte, par sa présence et son aide, un soutien moral et joue, par sa vigilance, un rôle de sécurité auprès de vous.

En conséquence, elle doit rendre compte de ses observations lors de transmissions régulières et alerter son service de toute évolution de votre état de santé. Ces transmissions sont effectuées auprès des référents du service, eux-mêmes tenus au secret professionnel et garants de la confidentialité des informations délivrées. En cas de suspicion de situation de danger et/ou de maltraitance et à fortiori de maltraitance avérée, l'aide à domicile est tenu d'en informer immédiatement le supérieur hiérarchique. Dans ce cadre, le SAMAD se réserve le droit d'effectuer un signalement auprès des autorités compétentes.

### 3.3 Les réclamations

Vos réclamations doivent être adressées au service d'aide à domicile qui s'engage à les traiter dans un délai de 48 heures et de vous informer de la suite donnée.

En tant qu'usager, vous avez la possibilité de recourir à un médiateur de la consommation ([www.economie.gouv.fr/mediation-conso/saisir-mediateur](http://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/saisir-mediateur)) ou contacter le tribunal de Montauban) dans les conditions prévues au titre Ier du livre VI du code de la consommation.

### 3.4 La résiliation

Vous disposez de la faculté à vous rétracter dans un délai de 14 jours, à compter de la signature du contrat de prestation conformément à l'article L-121-18 du code de la consommation, en utilisant le coupon prévu à cet effet.

En cas de souhait de résiliation avant terme et sauf accord mutuel, un préavis de :

- > 1 mois pour tous les contrats conclus pour une période supérieure à 1 mois,
- > de 8 jours pour tous les contrats conclus pour une période inférieure à 1 mois.

Pour les situations d'entrée en structure d'hébergement, de déménagement, de décès et d'hospitalisation, l'Usager pourra mettre fin au contrat, sans pénalités financières, par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé réception.

### 3.5 Les droits de l'usager

Les informations recueillies pour constituer votre dossier font l'objet d'un traitement informatique et sont destinées au service d'aide à domicile, à votre organisme social financeur et/ou au Conseil Départemental (service APA ou Aide Sociale).

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978, vous bénéficiez d'un droit d'accès aux informations de votre dossier et de rectification de ces informations.

Selon l'article L311-5 du code de l'action sociale :

*“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.”*

# Coordonnées des autorités compétentes

Conseil départemental de Tarn et Garonne  
100 Boulevard Hubert Gouze BP 783  
82 013 Montauban cedex  
Tél 05 63 91 82 00



Pôle APA du Conseil Départemental 82  
Tél 05 63 21 42 52

Agence Régionale de Santé Occitanie  
26-28 - Parc-Club du Millénaire  
1025 rue Henri Becquerel  
CS 30001  
34 067 MONTPELLIER Cedex 2  
Tél 04 67 07 20 07



DIRECCTE 82  
Résidence Marcel Pagnol  
16 rue Louis Jovet  
CS 20144  
82 000 MONTAUBAN Cedex 01  
Tél 05 63 91 87 00



## Nos partenaires locaux

Maison des solidarités de Nègrepelisse

Rue de la Piscine

82 800 Nègrepelisse

Tél 05 63 30 91 54

Service de soins infirmiers à domicile (SSIAD)

Hôpital Local de Nègrepelisse

355 Rue des Fossés

82 800 Nègrepelisse

Tél 05 63 25 02 50



Maison de santé de Montricoux

18 Chemin de Ronde

82 800 Montricoux

Tél 05 63 67 29 09

MAIA 82

18 rue du Chanoine Belloc

82000 Montauban

Tél 05 63 66 49 10



Plateforme d'accompagnement et de répit des aidants

APAS 82

275 Rue du Clos Maury

82000 Montauban

Tél 05 63 20 57 21



Réso 82

12 Avenue du Général Sarrail

82000 MONTAUBAN

Tél 05 63 91 26 78



**ANNEXE 1**

*Charte des Droits et des Libertés de la Personne Aidée*

**ANNEXE 2**

*Règlement Intérieur*



# ACCUEIL

## Charte des droits et libertés de la personne accueillie



Ministère  
de l'emploi, du travail  
et de la cohésion sociale

Ministère de la santé  
et de la protection sociale

Ministère de la famille  
et de l'enfance

Direction générale de l'action sociale

La loi N° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale a notamment pour objectif de développer les droits des usagers fréquentant les établissements et services sociaux et médico-sociaux.

Cette loi régit près de 32 000 structures, ce qui représente plus d'un million de places et plus de 400 000 salariés.

La charte des droits et libertés de la personne accueillie, parue dans l'annexe à l'arrêté du 8 septembre 2003 et mentionnée à l'article L 311-4 du code de l'action sociale et des familles, est un des sept nouveaux outils pour l'exercice de ces droits.

## Article 1 - Principe de non discrimination

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

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

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

## Article 3 - Droit à l'information

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

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

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

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

- 1°) la personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ;
- 2°) le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.
- 3°) le droit à la participation directe ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne, lui est garanti.

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

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

## Article 5 - Droit à la renonciation

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

## Article 6 - Droit au respect des liens familiaux

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

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

## Article 7 - Droit à la protection

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

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

## Article 8 - Droit à l'autonomie

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

Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.



## RÈGLEMENT INTÉRIEUR DU SAMAD

### I. DISPOSITIONS PRÉLIMINAIRES GÉNÉRALES

Le service d'aide à domicile de la Communauté de Communes Quercy Vert - Aveyron est un service social qui relève de la loi du 2 janvier 2002. Il dispose d'un Règlement Intérieur qui définit les droits et les obligations de la personne bénéficiaire, d'une part et ses propres modalités de fonctionnement, d'autre part. Le Règlement Intérieur est remis à chaque usager, il est consultable à l'accueil de la Maison des Services au Public.

#### **Objet du Règlement Intérieur**

Le présent règlement a pour objet de fixer les règles de fonctionnement du service d'aide à domicile en rappelant les obligations, les droits et les garanties applicables aux aides à domicile et aux usagers. Le service d'aide à domicile, dans le cadre d'une prestation de service, intervient auprès des familles fragilisées, des personnes âgées, personnes malades ou handicapées et a pour objectifs le maintien à domicile et la préservation de l'autonomie dans l'exercice des activités de la vie quotidienne, et à la lutte contre l'exclusion sociale en collaborant, en liaison avec les autres intervenants à domicile.

### II. MODALITÉS D'ÉLABORATION ET DE RÉVISION DU RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

#### **Élaboration du Règlement Intérieur**

Le Règlement Intérieur est élaboré sous la responsabilité de la direction du service. Il est soumis à délibération du conseil communautaire.

#### **Révision du Règlement Intérieur**

Le Règlement Intérieur peut faire l'objet de révisions périodiques à l'initiative de la direction du service.

## **Communication aux bénéficiaires et aux personnes intervenant dans le service**

Le Règlement Intérieur est annexé au livret d'accueil qui est remis à chaque usager ou à son représentant légal. Le Règlement Intérieur est remis individuellement à chaque personne qui exerce au sein du service. Chacune de ces personnes s'engage à en respecter les termes.

## **III. DROITS DE L'USAGER**

### **Droits de la personne aidée**

Le service d'aide à domicile de la Communauté de Communes Quercy Vert - Aveyron garantit à toute personne prise en charge les droits et libertés individuelles énoncés par l'article L 311-3 du code de l'action sociale et des familles et par la charte des droits et libertés de la personne accueillie, et notamment :

- > le respect de la dignité, de l'intégrité, de la vie privée, de l'intimité et de la sécurité,
- > une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant le développement et l'autonomie, adaptés à l'âge et aux besoins.

### **Participation des usagers**

Conformément à la loi, le service d'aide à domicile met en place des actions permettant d'associer l'usager, les familles et les différents partenaires intervenant dans le maintien à domicile. Cette action est mise en place par l'élaboration, en collaboration avec l'usager du **projet d'accompagnement personnalisé**. L'élaboration du document individuel de prise en charge tient compte de sa situation particulière et de ses besoins, permettant la mise en œuvre d'une intervention personnalisée. Ce document peut être révisé chaque fois que la situation l'exige.

### **Amélioration continue de la qualité du service par le biais des enquêtes de satisfaction**

#### **Prise en charge de qualité**

Tout usager a droit à une intervention de qualité, assurée par un ou plusieurs intervenants attitrés de façon régulière, ainsi qu'à leur remplacement en cas d'absence, de congés ou de formation. En cas de refus du remplacement, aucune autre solution ne sera envisagée par le service d'aide à domicile.

La mise en place de la prestation est formalisée par la signature d'un contrat d'intervention passé entre l'utilisateur et le service aide à domicile appelé «**contrat de prestation individualisé**», auquel il est joint un devis gratuit valable 14 jours ainsi qu'un coupon de rétractation.

Le service peut être amené à demander d'accueillir durant l'intervention de l'aide à domicile, un stagiaire en vue de le former sur le terrain. L'utilisateur est libre de refuser ou d'accepter cette présence. Tout comme l'aide à domicile, le stagiaire est tenu au secret professionnel.

Tout manquement ou problème particulier liés à l'intervention de l'aide à domicile ou concernant les plannings doit être signalé au service d'aide à domicile.

### **Accès au dossier**

Conformément à la loi informatique et liberté du 06 janvier 1978, l'utilisateur bénéficie d'un droit d'accès aux informations contenues dans son dossier et d'en demander la rectification. Il suffit pour cela d'en faire la demande au service.

## **IV. OBLIGATIONS DE L'USAGER**

### **Non-discrimination et respect de la personne**

L'utilisateur ou les proches présents lors de la prestation doivent avoir un comportement civil à l'égard du personnel (pas d'agressivité verbale et physique). L'utilisateur se doit d'accepter l'intervention de l'aide à domicile qui lui a été attribuée, toute discrimination sexiste, raciale ou religieuse ainsi que tout discours ou geste déplacé à l'égard d'un intervenant ne peut être accepté. Cette attitude peut entraîner la suspension des interventions.

**En aucune façon, l'aide à domicile ne doit être considérée comme une femme de ménage ou une dame de compagnie, mais comme un professionnel du maintien à domicile.**

### **Transmission des informations au service**

L'utilisateur s'engage à communiquer l'ensemble des informations utiles à la constitution et au suivi de son dossier. Ces informations doivent être sincères et fiables. Si des informations s'avéraient inexactes, celles-ci seraient transmises au financeur de la prise en charge.

Lors de tout changement et au minimum une fois par an, le bénéficiaire est tenu de communiquer au service la dernière copie du plan d'aide de l'A.P.A. ou de la prise en charge de sa caisse de retraite. Le bénéficiaire doit signaler aux responsables du service et sous couvert du secret professionnel, toute maladie pouvant mettre en danger l'état de santé des intervenants.

### **Obligations financières**

Après acceptation des conditions financières, l'usager se doit de régler chaque mois la facture qui lui est adressée.

#### **Présence**

Il est demandé à chaque bénéficiaire de contrôler et d'émarger la feuille de présence de l'aide à domicile **après chaque intervention**. La signature du bénéficiaire indique l'entière approbation des heures inscrites et **aucune réclamation concernant le nombre d'heures effectuées ne pourra être acceptée ultérieurement**. Il est rappelé que les heures consacrées aux courses pour les bénéficiaires entrent dans le temps de travail de l'intervenant. Le bénéficiaire doit faire connaître au plus tôt au service et non à l'aide à domicile les absences prévisibles et ce **au moins 8 jours avant son départ**. Sauf cas de force majeure (hospitalisation en urgence...). Toute absence non signalée 48 h à l'avance entraînera la facturation de la 1ère heure de prestation.

### **Intervention des secours**

Si le bénéficiaire ne répond pas lorsque l'intervenante se présente, ce dernier doit prévenir le service qui cherche alors à entrer en contact avec le bénéficiaire ou avec l'un de ses proches. En cas de doute, le service demande l'intervention des pompiers afin de vérifier que la personne n'a pas été victime d'une chute ou d'un malaise. Il est donc important de prévenir le service en cas d'absence.

**Si le bénéficiaire est victime d'un malaise ou d'une chute en présence de l'intervenante, celle-ci contactera immédiatement les services de secours compétents.**

### **Incident à domicile**

Tout dommage causé par une aide à domicile doit être signalé au plus vite au service aide à domicile afin de pouvoir saisir la compagnie d'assurance. En cas de désaccord entre l'usager et l'aide à domicile, une visite de médiation à domicile sera effectuée par la chargée d'évaluation du service.

## V. FAMILLES ET REPRÉSENTANTS LÉGAUX

Les familles peuvent rencontrer les différents professionnels intervenant autour de leur proche lors des visites à domicile ou au bureau sur rendez-vous.

Les proches peuvent être consultés ou donner leur avis sur les modes d'intervention, la décision finale étant réservée **à l'intéressé ou à son représentant légal en cas d'incapacité.**

Le ou les répondants familiaux doivent être identifiés et leurs coordonnées enregistrées et actualisées. Le représentant légal peut avoir accès au dossier.

## VI. LE CONTRAT DE PRESTATION INDIVIDUALISÉ

Le bénéficiaire doit prendre connaissance du présent Règlement Intérieur et du contrat prestation individualisé et en respecter les termes.

### **Arrêt des prestations à l'initiative du service**

Le service pourra décider de mettre fin aux prestations dans les cas suivants :

- > en cas de non-paiement ou de retard de paiement injustifiés des prestations.
- > en cas de non-respect avéré des termes du présent règlement de fonctionnement.

### **Arrêt des prestations à l'initiative du bénéficiaire**

Sans justification :

- > prestation aide à domicile : le bénéficiaire est tenu de respecter un **préavis de 1 mois**. *Si le bénéficiaire ne respecte pas ce préavis, les prestations habituellement prévues seront facturées à taux plein pendant 3 jours (hors samedi et dimanche).*
- > suite à un refus total ou partiel de la prise en charge par l'organisme financeur,
- > suite à des situations imposées par l'urgence (décès, hospitalisation, entrée en structure d'hébergement non programmée...).

Dans ces deux derniers cas, aucun préavis n'est demandé. Toutefois, dans tous les cas, le paiement des interventions déjà effectuées est à la charge du bénéficiaire.

Pour des raisons d'organisation, tout arrêt des prestations (hospitalisation, entrée en structure d'hébergement, déménagement, décès...) doit être signalé sans délai au service d'aide et d'accompagnement à domicile.

## VII. DISPOSITIONS CONCERNANT L'AIDE À DOMICILE

L'aide à domicile est une professionnelle qui intervient au cœur de l'espace de vie quotidienne des personnes. Elle intervient dans l'intimité du domicile, pour y accomplir un travail matériel, moral et psychologique.

Elle contribue ainsi au maintien de l'autonomie physique et intellectuelle de la personne aidée.

L'aide à domicile est rémunérée par la Communauté de Communes et intervient dans la limite du nombre d'heures mensuelles accordées par l'organisme financeur. Cet accord est justifié tous les mois par la signature de la feuille de présence (heure arrivée, heure départ) et doit être signée après chaque intervention.

Seul l'organisme financeur peut décider de modifier l'accord à l'occasion d'un changement de situation du bénéficiaire.

Le service peut également intervenir sur simple demande, s'il ne bénéficie d'aucune prise en charge.

L'aide à domicile doit savoir respecter les limites de ses compétences. Le plan d'aide établi au préalable doit être appliqué.

**L'aide à domicile ne doit pas systématiquement faire « à la place de », mais doit « aider à faire avec » la personne, permettant ainsi de maintenir l'autonomie de l'utilisateur.**

## LES MISSIONS DE L'AIDE À DOMICILE

### MISSIONS GÉNÉRALES

- > Entretien du logement,
- > Entretien du linge,
- > Aider à la préparation et à l'accompagnement des repas,
- > Assurer une présence,
- > Ecouter et répondre aux besoins essentiels des usagers du service.

Les tâches d'entretien sont effectuées uniquement en semaine.

Le week-end, seules les tâches liées à l'aide au lever, au coucher et à l'accompagnement autour des repas peuvent être effectuées.

## TÂCHES

Les tâches sont déterminées en fonction du plan d'aide.

### **Entretien le logement :**

- > Faire le lit,
- > Faire la poussière,
- > Balayer et laver les sols,
- > Nettoyer la cuisine,
- > Nettoyer les sanitaires,
- > Laver les vitres.

L'aide à domicile ne doit pas effectuer **des travaux de gros entretien**, tels que lessivage des murs et plafonds, brossage manuel du plancher, travaux de réparation électrique, jardinage, peinture. De même, elle ne pourra pas procéder aux déplacements de meubles ou d'appareils électroménagers lourds. Ces tâches d'entretien sont effectuées **dans l'ensemble des pièces où vit régulièrement la personne aidée**.

Pour la manutention de charges lourdes (bouteille de gaz...), le bénéficiaire mettra à disposition de l'agent le matériel nécessaire (brouette, diable...). Si d'autres travaux ménagers doivent être demandés, ils ne pourront porter que sur des tâches légères et courantes. L'aide à domicile effectue ses **tâches en accord avec la personne bénéficiaire**. Dans le cadre de l'accomplissement des tâches d'entretien, l'aide à domicile veille à respecter l'environnement et la façon de vivre de la personne aidée.

### **Entretien le linge :**

- > Laver les vêtements, les draps au domicile du bénéficiaire s'il possède une machine à laver le linge,
- > Repasser,
- > Petits travaux de couture.

A cette fin, le bénéficiaire doit fournir à l'aide à domicile les produits d'entretien nécessaires et mettre à sa disposition toutes les commodités indispensables (balai, machine à laver, aspirateur, table à repasser, fer à repasser...). Ceux-ci doivent être conformes aux normes de sécurité.

### **Aider à la préparation des repas :**

- > Cuisiner le repas (éplucher, découper, cuire, etc.),
- > Faire la vaisselle,
- > Veiller à l'hydratation de la personne aidée.

L'aide à domicile s'emploie autant que possible à respecter l'autonomie du bénéficiaire pour le choix et la préparation des repas.

### **Autres tâches :**

- > Alimenter les appareils de chauffage (pour les personnes qui vivent seules ou avec une personne dans l'incapacité d'assumer ces tâches),
- > Entretien d'un animal domestique (l'aide à domicile n'interviendra que si aucun membre de la famille ou de l'entourage ne peut s'en occuper. Si la personne aidée s'absente pour une durée prolongée de son domicile, l'aide à domicile ne devra en aucun cas accepter de s'occuper de l'animal),
- > Entretien des plantes et fleurs d'intérieur (arrosage...),
- > Aider les personnes à se déplacer (marche, descente des escaliers...),
- > Accompagner les personnes en dehors de leur domicile.

L'aide à domicile peut aider la personne à faire les courses. Elles devront s'effectuer **au plus proche du domicile et seront faites pendant le temps d'intervention de l'aide à domicile.**

> la personne aidée confie à l'intervenant la liste des courses et un porte-monnaie avec l'argent nécessaire. L'aide à domicile devra rapporter au bénéficiaire les tickets de caisse pour justifier des dépenses effectuées. Elle vérifie avec le bénéficiaire la somme confiée et recompte la monnaie avec elle au retour,

**> En aucun cas, l'aide à domicile ne pourra faire l'avance pour le règlement des achats.**

**L'aide à domicile ne peut pas effectuer de retraits d'argent pour le bénéficiaire avec une carte bancaire, une carte de retrait ou de crédit avec code.**

**L'aide à domicile ne peut pas accepter de procuration, elle ne doit rien acheter ou vendre à la personne aidée ni lui emprunter de l'argent.**

Notons que pour tout déplacement effectué à la demande du bénéficiaire (courses, visite chez un médecin...), les kilomètres restent à la charge du bénéficiaire. Toutefois l'usage du véhicule doit rester exceptionnel.

> L'aide à domicile peut effectuer des démarches administratives : réponse à un courrier administratif par exemple.

> L'aide à domicile peut **veiller** à ce que la personne malade prenne les médicaments indiqués, en lien avec l'équipe soignante, l'infirmière et le médecin

traitant, si les traitements sont préparés et disposés dans un pilulier et si l'ordonnance est disponible.

> L'aide à domicile peut vous aider à aménager l'espace de vie dans un but de confort et de sécurité.

> L'aide à domicile peut aider à la toilette **lorsque celle-ci est assimilée à un acte de vie quotidienne et n'a pas fait l'objet de prescription médicale**. Il en est de même pour l'aide à l'alimentation et aux fonctions d'élimination (change).

**Nb : l'aide à domicile ne donne aucun soin infirmier. Si l'état de santé du bénéficiaire lui donne des inquiétudes elle doit en aviser l'équipe soignante par l'intermédiaire du cahier de liaison et le bureau.**

## TÂCHES NE RELEVANT PAS DE L'AIDE A DOMICILE

- > Tous travaux de jardinage (potager, tonte, arrosage...),
- > Tous gros travaux de ménage (retourner les matelas, lessiver les murs, plafonds, portes...)
- > Nettoyer des garages, des caves, des greniers, cuves ou citernes diverses,
- > Laver les véhicules,
- > Nettoyer des escaliers autres que ceux à la charge du bénéficiaire (résidence),
- > Rendre des services aux personnes autres que la personne bénéficiaire (faire leur chambre, leur lit, leur linge, leur vaisselle...),
- > Effectuer des travaux de bricolage (décaper des meubles...)
- > Fendre du bois,
- > Tous travaux de réparation électrique (changer une ampoule...).

**Une bonne entente basée sur un respect mutuel doit régner entre l'aide à domicile et le bénéficiaire du service.**

Si un différend se crée, il est nécessaire de prévenir le bureau, plutôt que de laisser s'installer un mauvais climat.

## **ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL DE L'AIDE À DOMICILE**

L'aide à domicile travaille en relation directe avec l'équipe administrative. Elle participe à l'évaluation des besoins en communiquant régulièrement les observations constatées.

Elle travaille aussi avec les différents intervenants à domicile (médecin traitant, l'équipe soignante, les kinésithérapeutes, les orthophonistes, les tuteurs...).

### **Le cahier de liaison**

Le cahier de liaison est fourni par le service, afin de faciliter les échanges et la coordination entre les intervenants du service, les intervenants extérieurs, l'entourage familial et le service d'aide à domicile.

Ce cahier de liaison est un véritable outil de travail pour les professionnels, il est complété au domicile des bénéficiaires.

**Propriété du service aide à domicile**, lorsqu'il est terminé ou en cas de suspension ou d'arrêt des prestations, le cahier de liaison sera conservé au service selon les règles d'archivage.

### **Continuité du service**

Le Service aide à domicile assure la continuité du service en procédant au remplacement des aides à domicile (congés, maladie, formation). Il assure également les prestations les samedis et dimanches dès lors que la nécessité avérée de ces interventions est prévue dans le projet individuel de prise en charge.

### **Dispositif en cas d'événement exceptionnel (canicule, grand froid...)**

Une information est diffusée à tous les intervenants précisant la conduite à tenir.

### **Prévention de la violence et de la maltraitance**

Le service d'aide à domicile est attentif aux problèmes de maltraitance, aux situations pouvant mettre en danger physique ou psychologique les personnes et veille à la prévention de ces situations. Les personnels ont obligation de dénoncer les faits de maltraitance dont ils sont témoins dans l'exercice de leurs fonctions. Ils sont alors protégés conformément à la législation en vigueur.

*Règlement Intérieur adopté en conseil communautaire le 17 décembre 2015*



Le service d'aide et de maintien à domicile de la Communauté de Communes vous accueille à la Maison de l'intercommunalité et des services publics.

Aide et maintien à domicile  
Entretien ménage  
Portage de repas  
Soutien familles

Toutes nos prestations  
ouvrent droit  
à crédit d'impôt (50%)

## LA MAISON DE L'INTERCOMMUNALITÉ ET DES SERVICES PUBLICS

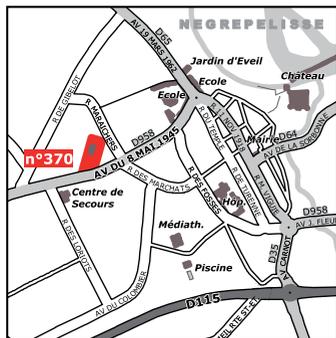
370, avenue du 8 mai 1945 -BP 800 35  
82 800 NÈGREPELISSE

 **05 63 30 90 90**

samad@quercyvertaveyron.fr  
quercyvertaveyron.fr

**Ouverture  
au public**

du lundi au vendredi  
de 8h30 à 12h  
et de 13h30 à 17h



Sources : ©IGN-BDTopo®, 2010 / DGFIP-Cadastre®, 2013



Tirage à 400 exemplaires  
décembre 2017

Crédit photos : Communauté de Communes Quercy Vert - Aveyron,  
agence d'architecture Axel Letellier (Jacques Sierpinski)  
Directeur de la publication : Maurice CORRÉCHER  
Rédaction : Amandine CAU, Céline DIOGO  
Conception graphique : Sandrine CHAIZE  
Impression : imprimerie Escourbiac