

Astarac
Arros
en Gascogne

SERVICE D'AIDE ET
D'ACCOMPAGNEMENT
A DOMICILE



Centre Intercommunal d'Action Sociale

LIVRET D'ACCUEIL



Siège: Centre Intercommunal d'Action Sociale Astarac Arros en Gascogne «Gravière» 32300 Idrac-Respaillès
Tél: 05.62.59.04.48 Mail: cias.saad@cdcaag.fr

Antenne : 19 Avenue de Gascogne- 32730 Villecomtal sur Arros - Tél.: 05.62.64.24.62





CENTRE INTERCOMMUNAL D'ACTION SOCIALE
SERVICE D'AIDE ET D'ACCOMPAGNEMENT A DOMICILE

E-mail : cias.saad@cdcaag.fr

Madame, Monsieur,

Bienvenue au Centre Intercommunal d'Action Sociale (C.I.A.S.) de votre Communauté de Communes. Vous avez choisi de faire appel aux services du C.I.A.S. Astarac Arros en Gascogne pour votre prestation d'aide à domicile.

Ce livret d'accueil a pour vocation de vous informer sur le service d'aide et d'accompagnement à domicile. Vous y trouverez :

- la charte des droits libertés de la personne accueillie
- le règlement de fonctionnement du service d'aide et d'accompagnement à domicile
- le référentiel des tâches de l'agent social

Pour tous renseignements, nos services sont ouverts au public du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h.

Je vous prie d'accepter, **Madame, Monsieur**, l'expression de mes sentiments distingués.

La Présidente

Céline SALLES

I – CHARTE DES DROITS ET LIBERTES 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 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 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 de 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 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 son 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 figure au code 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, effet 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 représentant.

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 des représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions.

Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

Article 12 : Respect de la dignité de la personne et de son intimité

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti.

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



II- REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT DU SAAD

1- Identité de la structure et territoire

Ouvert au sein du CIAS Astarac Arros en Gascogne, établissement public administratif local, le Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile est un service prestataire.

Le siège du CIAS est situé à « La Gravière » 32300 IDRAC RESPAILLES.

Le SAAD dispose de 2 antennes situées :

- A « La gravière » 32300 Idrac Respailles
- 19 avenue de Gascogne 32730 Villecomtal sur Arros

Vous pouvez contacter le Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (SAAD) du **CIAS au 05.62.66.82.35**. (Idrac Respailles) ou au **05.62.64.24.62** Vous pouvez également adresser un fax au 05.62.66.92.65 ou un mail à l'adresse suivante cias.saad@cdcaag.fr .

Le Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile intervient sur les communes :

Aux Aussat	Estampes	Moncassin	Saint Ost
Barcugnan	Haget	Mont de Marrast	Sainte Aurence Cazaux
Bazugues	Idrac Respailles	Montaut	Sainte Dode
Beccas	Labéjan	Montégut Arros	Sarraguzan
Belloc Saint Clamens	Lagarde Hachan	Ponsampère	Sauviac
Berdoues	Laguian Mazous	Sadeillan	Villecomtal sur Arros
Betplan	Loubersan	Saint Elix Theux	Viozan
Castex	Malabat	Saint Martin	
Clermont Pouyguilles	Manas Bastanous	Saint Médard	
Duffor	Miramont d'Astarac	Saint Michel	



Dans les locaux du CIAS, le Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile vous accueille dans des locaux identifiés signalés dès l'entrée.

2- Organisation du Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (SAAD)

a) Missions du SAAD

- Missions générales.

Le SAAD a pour mission essentielle d'assurer une aide matérielle, relationnelle et sociale aux usagers qui font appel à lui. Il s'agit d'aide à l'entretien du logement occupé par le ou les usagers et d'aide à la personne pour les activités ordinaires de la vie et les actes essentiels lorsque ceux-ci sont assimilés à des actes de la vie quotidienne.

- Public concerné.

Les prestations du SAAD s'adresse à des personnes âgées de 60 ans et plus et à des personnes adultes malades ou reconnues handicapées.

- Type de prestations.

Dans ce cadre, le SAAD peut apporter des prestations prescrites soit par les Caisses de retraite au titre de l'aide-ménagère, soit par le Conseil Général au titre de l'Aide sociale ou de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA), soit par des Mutuelles, des assurances ou

tout autre financeur social, mais également dans le cadre de la Prestation Compensatrice Handicap ou enfin, sur demande directe de l'utilisateur.

En fonction de l'évaluation de votre situation de dépendance, ces prestations peuvent comprendre :

- accompagnement et aide dans les activités ordinaires de la vie quotidienne (entretien du logement et du linge, courses, préparation des repas),
- accompagnement et aide dans les actes essentiels de la vie quotidienne (toilette simple non prescrite par un médecin et ne relevant pas de soins d'hygiène ou de santé de la compétence de l'infirmière ou de l'aide-soignante), mobilisation, aide aux fonctions naturelles, passage de surveillance, aide à la prise des repas,
- accompagnement et aide dans les activités de la vie sociale et relationnelle (sorties, démarches administratives simples).

Par contre, les aides à domicile ne sont pas habilitées à préparer les médicaments prescrits par votre médecin ou à effectuer tout acte médical, y compris pédicurie.

- *Continuité du service.*

Le SAAD assure la continuité du service en procédant au remplacement lors des absences de l'aide à domicile habituelle.

Le SAAD assure également la prestation pendant les samedis, dimanches et jour férié dès lors que la nécessité de ces interventions est prévue dans votre projet individuel de prise en charge (c'est-à-dire pour répondre à des besoins essentiels au regard du maintien à domicile). Dans ce cas la prestation se limitera à l'aide à la personne en excluant les tâches de ménage.

b) Statut des salariés

Tous les agents du SAAD sont des fonctionnaires ou des agents publics relevant de la Fonction Publique Territoriale. Les aides à domicile ou agents sociaux sont recrutés et rémunérés par le SAAD et sont placés sous la responsabilité et l'autorité directe du Chef de service. Vous n'êtes donc pas en situation d'employeur.

c) Les référents du SAAD

Vous pouvez, en cas d'interrogations, de difficultés particulières ou de dysfonctionnements constatés, vous adresser au SAAD par téléphone ou par courrier.

d) Déontologie des intervenants

Tous les intervenants (administratifs et agents sociaux) du SAAD sont tenus au secret professionnel, au devoir de réserve, à la neutralité et à la probité.

Compte tenu de la spécificité de leurs fonctions, les aides à domicile ne doivent pas :

- rendre service à d'autres personnes que le ou les usagers pendant les heures de travail,
- intervenir en un autre lieu que le domicile de l'utilisateur,
- amener des personnes extérieures au service au domicile de l'utilisateur,
- accepter de l'utilisateur une rétribution, gratification, prêt ou invitation,
- accepter de l'argent, des valeurs ou des objets quelconques en dépôt,
- prendre ses repas chez l'utilisateur sauf nécessité et accord préalable du service,

- acheter des objets ou des meubles appartenant à l'utilisateur,
- recevoir procuration sur un compte bancaire ou postal du ou des usagers,
- intervenir chez l'utilisateur hors de sa présence sauf accord préalable du service.

3- Admission, mise en place et rétablissement de la prestation du SAAD

a) Admission

- Modalités de traitement de la première demande.

Afin de recevoir toutes les informations concernant le dossier et connaître les pièces à fournir, vous pouvez soit contacter le service par téléphone soit vous présenter directement au siège du CIAS.

- Instruction et évaluation de la demande.

L'agent du service chargé de la mise en place de la prestation se rendra, sur rendez-vous, à votre domicile afin de procéder à l'évaluation des besoins et au recueil de vos habitudes de vie, de vous présenter le service et son fonctionnement.

Il relèvera toutes les informations nécessaires à la constitution de votre dossier de prise en charge par l'organisme financeur. En ce qui concerne les pièces relatives à vos revenus, vous mettrez à disposition de l'agent tous les justificatifs. La prise en charge financière des organismes financeurs étant calculée en fonction de vos revenus, toute omission engage votre entière responsabilité. Le service ne pourrait pas être mis en cause si, dans ce cas, votre participation était modifiée par l'organisme financeur.

b) Mise en place et exercice de la prestation

- Démarrage de la prestation.

Pour les usagers bénéficiant d'une prise en charge (caisses de retraite, aide sociale, APA, ACTP etc.) la mise en place des prestations tenant financièrement compte de l'aide sera réalisée après accord de l'organisme financeur. Dans les autres cas, l'admission sera effective après accord du Président du CIAS.

Si votre situation l'exige, le SAAD peut procéder à la mise en place de la prestation en urgence. Dans ce cas, si l'organisme financeur (Conseil Général, Caisses, Mutuelles etc.) ne vous accordait pas sa prise en charge financière, le SAAD serait dans l'obligation de vous demander le paiement des heures effectuées au tarif fixé par le Conseil d'Administration du CIAS pour les usagers non aidés financièrement.

- Document individuel de prise en charge.

La mise en place de la prestation est précédée par la signature d'une convention d'intervention passée entre vous et le SAAD, appelée « document individuel de prise en charge » (DIPEC).

Les tâches confiées à l'agent social intervenant sont précisées dans ce document. L'aide à domicile devant respecter les termes de cette convention, vous vous engagez à ne pas la solliciter pour effectuer des tâches non prévues.

Pour certaines prestations qui font déjà l'objet d'un plan d'aide ou de directives rédigés par l'organisme social financeur (APA, CARSAT par exemple), le document reprendra ces préconisations en apportant, si nécessaire, les précisions utiles.

- Suivi de la prise en charge.

Afin de s'assurer que la prestation servie est de qualité et qu'elle est adaptée à vos besoins, le CIAS fera régulièrement intervenir à votre domicile des agents qualifiés pour recueillir vos attentes et vérifier la bonne réalisation du service.

- Réadaptation de la prise en charge.

Toute évolution de la prestation (changement du nombre d'heures ou des jours d'intervention, modification des tâches effectuées, etc.) ne pourra avoir lieu que sur votre sollicitation et/ou proposition du service. Elle sera soumise à l'appréciation soit de l'organisme social financeur par révision du dossier de prise en charge, soit à l'accord du CIAS dans les autres cas.

Pour des modifications de convenance (changement des plages horaires ou des jours par exemple) qui n'engagent pas le fonds de la prestation, vous êtes invité à contacter le service au moins une semaine à l'avance pour que votre demande soit prise en compte sur le planning de votre aide à domicile.

Le SAAD peut être amené à modifier les jours et heures d'intervention en fonction des contraintes du service.

- Intervention les samedis, dimanches et jours fériés.

Afin de ne pas rompre la continuité de la prestation et pour répondre à des besoins essentiels au regard de votre maintien à domicile, le SAAD pourra intervenir les samedis, dimanches et jours fériés. Dans ce cas, la prestation se limitera à l'aide à la personne en excluant les tâches de ménage.

- Rétablissement de la prestation après interruption.

En cas d'interruption de la prestation à la suite de votre absence, celle-ci peut reprendre avec, si nécessaire, une nouvelle convention d'intervention signée avec le service. Dans ce cas, lors de la signature de ce nouveau document de prise en charge, les plannings d'intervention sont établis en fonction de vos besoins et de vos attentes, des contraintes du service et de l'éventuel nouveau plan d'aide.

- Conditions de travail et sécurité de l'aide à domicile.

↳ Sécurité : Vous êtes tenu de prendre toutes dispositions pour que votre aide à domicile ou sa remplaçante puisse accéder au domicile sans risque (chiens de gardes attachés etc.) et accomplir sa tâche à l'heure prévue dans les meilleures conditions. Pour cela, il sera mis à sa disposition le matériel et les produits nécessaires.

En cas de mise en danger du personnel du service, le SAAD se réserve le droit d'interrompre la prestation.

↳ Courses : Les courses seront effectuées pendant les heures de travail de l'aide à domicile et, chaque fois que possible, au plus près de votre domicile. Pour les achats dans un supermarché périphérique, le rythme de ces courses devra faire l'objet d'un accord préalable du service consigné dans le Document Individuel de Prise En Charge (DIPEC).

Dans tous les cas, l'agent social n'avancera pas l'argent nécessaire aux courses. Les modalités particulières concernant le paiement par l'utilisateur sont prévues dans le DIPEC.

L'aide à domicile peut être amenées à utiliser son véhicule pour vous accompagner faire des courses, ou pour faire des courses pour votre compte.

Une tarification particulière est applicable pour ces déplacements comme mentionné dans le tableau ci-dessous

1 à 2 déplacements par semaine (Mirande, Masseube, Seissan, Trie/Baïse, Miélan, Villecomtal sur Arros, Rabastens, en fonction de la proximité du lieu de résidence de l'utilisateur)	Gratuit, pris en compte dans la prise en charge
Plus de 2 déplacements par semaine (Mirande, Masseube, Seissan, Trie/Baïse, Miélan, Villecomtal sur Arros, Rabastens, en fonction de la proximité du lieu de résidence de l'utilisateur)	Forfait 5 € par déplacement
Déplacements à Auch (secteur Astarac et Baïses), à Vic-Bigorre ou Orleix (secteur Arros) : ne pourront être réalisés que très exceptionnellement si l'organisation du service le permet	Forfait 10 € par déplacement

Un récépissé de déplacements courses supplémentaires signé par vos soins justifiera la dépense.

Ce supplément vous sera facturé sur la facturation mensuelle.

↳ Ménage : Les gros travaux, tels que lavage des murs, plafonds etc., sont interdits. Le nettoyage sommaire des pièces inhabitables (caves, greniers) ou inhabitées ne pourra être effectué sans un accord préalable donné par le service. Le service reste à votre disposition pour toute précision ou étude des cas particuliers.

↳ Absence : En aucun cas l'agent social ne doit être amené à se déplacer inutilement.

Si, pour un motif quelconque, le Service devait être interrompu de votre fait (absence ou toute autre circonstance), sauf cas de force majeure, il vous appartient d'avertir ou de faire avertir le service 48 heures minimum à l'avance. Les usagers qui n'auraient pas pris cette précaution, se verraient facturer la totalité de l'intervention prévue ce jour-là.

- *Attestation de présence.*

Depuis le mois de Mai 2014 notre service s'est doté d'un outil de Télégestion (Domatel). Les feuilles de présences sont remplacées par des **appels téléphoniques gratuits (numéro vert)**,

à l'arrivée et au départ de l'aide à domicile. L'aide à domicile utilisera votre téléphone fixe pour ces 2 appels qui valideront automatiquement le temps d'intervention.

Ce système permet une facturation précise des prestations réalisées à votre domicile.

Dans le cas, où vous ne disposez pas de ligne téléphonique fixe, devrez signer les feuilles de présence de l'agent social à la fin de chaque prestation. Par votre signature, vous attestez que le travail a bien été accompli durant les heures et jours indiqués sur la feuille de présence.

Tout décalage ou retard important doit être signalé immédiatement au Service.

- *Présence de stagiaires.*

Le CIAS travaille en partenariat avec des Centres chargés de la formation d'Aide à Domicile. A ce titre le CIAS accueille des stagiaires. Un stagiaire intervenant dans le cadre d'un stage à domicile sera toujours accompagné par un agent social du Service et vous en serez préalablement informé.

4- Situation d'urgence à domicile, suspicion de maltraitance ou maltraitance avérée

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 physique ou psychique. Ces transmissions sont effectuées auprès des référents du service, eux-mêmes tenus au secret professionnel et garants de la confidentialité des informations délivrées.

Dans le cas où l'aide à domicile constaterait, à son arrivée à votre domicile, que votre état de santé nécessite l'intervention d'un médecin, l'agent contactera immédiatement votre médecin et/ou les urgences.

En cas de non réponse inhabituelle à votre aide à domicile lors d'une intervention programmée, le CIAS se réserve le droit de faire procéder à l'ouverture de votre logement en présence des autorités compétentes.

En cas de suspicion d'une situation de danger et/ou de maltraitance et a fortiori de maltraitance avérée, les agents du SAAD sont tenus d'en informer immédiatement leur supérieur hiérarchique. Dans ce cadre, le CIAS se réserve le droit d'effectuer un signalement auprès de Monsieur le Procureur de la République.

5- Sûreté des biens et des personnes

Les aides à domicile sont assurées dans le cadre de leur mission au titre de la responsabilité civile par le C.I.A.S. ; elles doivent aviser au plus tôt le service du C.I.A.S des dégâts occasionnés par eux au domicile du bénéficiaire, pour la déclaration du sinistre auprès des assurances.

Pour des raisons de sécurité pour l'utilisateur, les aides à domicile ne sont pas habilitées à fermer le domicile à clé, à la fin de leur intervention.

6- Coût des interventions du SAAD

Le coût des interventions dépend de votre situation personnelle, financière et de dépendance. Le document individuel de prise en charge précisera votre participation (c'est-à-dire le coût restant à votre charge) qui sera fonction de l'aide financière totale ou partielle de l'organisme social financeur dont vous dépendez (Caisse de retraite, Conseil Général au titre de l'aide sociale ou de l'APA, autres financeurs).

7- Paiement du SAAD

Chaque mois, le SAAD du CIAS vous fera parvenir une facture détaillée récapitulant le nombre d'heures effectuées chez vous, le montant horaire de votre participation et le montant total à payer.

En cas de désaccord sur le montant facturé, vous avez la possibilité de contacter le CIAS.

Ces factures doivent être honorées auprès de la Trésorerie de Mirande 1 place de la République 32300 Mirande, de préférence par chèque ou, à défaut, en liquide dans les 15 jours qui suivent la réception.

En cas d'absence de règlement dans les 2 mois, la facture est transmise aux services du Trésorier de Mirande qui est chargé du recouvrement contentieux.

Si vous éprouvez des difficultés financières particulières, le CIAS reste à votre disposition pour étudier votre situation.

8- Droits de l'utilisateur, réclamation, enquêtes de satisfaction

Les informations recueillies pour la constitution de votre dossier font l'objet d'un traitement informatique et sont destinées au SAAD, à votre organisme social financeur et/ou au Conseil Général (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.

Si vous souhaitez exercer ce droit et obtenir communication des informations vous concernant, vous êtes invité à vous adresser au siège du CIAS ASTARAC ARROS EN GASCOGNE « La Gravière » 323000 Idrac Respaillès tél. :05 62 66 82 35.

Vos réclamations doivent être adressées au siège du CIAS et ce dernier s'engage à vous répondre dans les meilleurs délais. En ce qui concerne une demande de changement d'aide à domicile, celle-ci doit être motivée et adressée par courrier.

Enfin, le CIAS étant très soucieux d'améliorer constamment la qualité de ses prestations et de vous rendre le meilleur service, vous serez sollicité pour répondre à des enquêtes portant sur les prestations que vous recevez. **Votre avis nous sera très précieux.**

III- REFERENTIEL DES TACHES DE L'AGENT SOCIAL

Références :

- ↵ Décret et arrêté du 26 mars 2002 sur le diplôme d'Etat d'auxiliaire de vie sociale
- ↵ Décret du 25 juin 2004 relatif aux conditions techniques d'organisation et de fonctionnement des SAAD

Ces textes décrivent les missions et activités des intervenants à domicile (indiquées dans la colonne de gauche). L'imprécision des certaines rubriques a conduit le CIAS à définir une interprétation et à poser les limites qui conduisent la règle applicable dans notre structure (colonne de droite).

DECRET	APPLICATION
ACCOMPAGNEMENT ET AIDE AUX PERSONNES DANS LES ACTES ESSENTIELS DE LA VIE QUOTIDIENNE	
1. Stimulation des activités intellectuelles, sensorielles et motrices par les activités de vie quotidienne.	→ C'est utiliser les actes du quotidien (par ex, la préparation des repas) pour faire participer la personne et maintenir son autonomie et ses acquis. Restituer dans le temps et dans l'espace.
2. Aider à la mobilisation, aux déplacements et à l'installation de la personne.	→ Transferts (lever, coucher, journée, accompagnement toilettes, marche...) Attention : ne pas faire seul si transfert nécessite l'intervention de 2 personnes. Si difficulté de ce type, en référer au service.
3. Aider à l'habillage et au déshabillage.	→ Veiller à la tenue vestimentaire (changes, propreté, image de soi...).
4. Aider seul à la toilette lorsque celle-ci est assimilable à un acte de vie quotidienne et n'a pas fait l'objet de prescription médicale.	→ C'est aider une personne à réaliser sa toilette courante en apportant une présence sécurisante, une surveillance, ou en effectuant des gestes tels que : laver le dos, bains de pieds, shampooing, rasage. ♦ <u>Rasage</u> : seuls les rasages au rasoir électrique ou mécanique peuvent être faits par l'agent social. L'agent social ne peut pas faire de rasage au couteau. ♦ <u>Bas de contention</u> : la pose et l'aide à la pose de bas de contention sont autorisées à la condition que, préalablement, une infirmière libérale ou une infirmière du SSIAD ait montré à l'agent la technique de pose. Attention à ne pas poser de bas sur des plaies. La pose des bandes de contention n'est pas autorisée. ♦ <u>Coupe des ongles</u> : la coupe des ongles des pieds est interdite. Pour les ongles des mains, selon leur état, la coupe est possible ou pas, mais pas au ras des ongles (cas

	<p>des ongles durs, doublés etc...).</p> <p>Il est préférable de limer les ongles des mains.</p> <p>◆<u>Massage et soins cutanés</u> : seuls des massages de confort (passage d'une pommade non médicamenteuse) sont autorisés. Pour les autres cas, demander un accord préalable du service. Les massages de points d'appui pour un usager alité, ne sont pas autorisés car ils nécessitent d'assurer aussi la surveillance et l'alerte en cas d'apparition d'escarres. Le service doit être alerté en cas de risque pour l'usager.</p> <p>◆<u>Mise en place et retrait d'étuis péniens</u> : la possibilité est donnée aux agents sociaux d'effectuer cette opération. Mais, en cas de difficulté technique ou personnelle, mettre un change à l'usager et prévenir le service.</p>
<p>5. Aider une personne dépendante (par ex : confinée dans un lit ou un fauteuil) à la toilette, en complément de l'infirmier ou de l'aide-soignant, selon l'évaluation de la situation par un infirmier, le plus souvent à un moment différent de la journée.</p>	<p>→ C'est aider l'infirmier ou l'auxiliaire de soins à mobiliser une personne dépendante</p> <p>→ C'est assurer le confort de l'usager : change des protections et toilette intime notamment.</p> <p>→ Toute demande de l'infirmier devra transiter par le service.</p> <p>◆<u>Toilettes</u> : il convient d'identifier plusieurs situations :</p> <p>Un usager souillé doit systématiquement être changé, même s'il est alité. Au préalable, il convient de faire une toilette intime (au gant et savon, ne pas utiliser de lingettes).</p> <p>La toilette quotidienne comprend au minimum le lavage des mains, du visage, des pieds et des parties intimes. En cas de refus de l'usager, prévenir le service.</p> <p>Par aide à la toilette ou à la douche, il faut entendre : l'aide apportée à l'usager pour se savonner les parties du corps qu'il ne peut atteindre, sa surveillance pour éviter les chutes, glissades ou déséquilibres.</p> <p>Pour les personnes grabataires, l'agent social peut être amené à aider l'aide-soignant ou l'IDE pour réaliser une toilette au lit. L'agent social peut, seul, laver le visage, les mains et les parties du corps ne nécessitant pas de manutention de l'usager alité.</p> <p>Les toilettes complètes ou intimes des personnes sondées ne sont pas autorisées.</p> <p>◆<u>Mise en place et retrait d'étuis péniens</u> : la possibilité est donnée aux agents sociaux d'effectuer cette opération. Mais, en cas de difficulté technique ou personnelle, mettre un change à l'usager et prévenir le service.</p>

DECRET	APPLICATION
<p>6. Aider, lorsque ces actes peuvent être assimilés à des actes de la vie quotidienne et non à des actes de soins :</p> <p>6.1. A l'alimentation</p> <p>6.2. A la prise de médicaments lorsque cette prise est laissée par le médecin prescripteur à l'initiative d'une personne malade capable d'accomplir seule cet acte, et lorsque le mode de prise, compte tenu de la nature du médicament, ne présente pas de difficultés particulières ni ne nécessite un apprentissage.</p>	<p>→ Il s'agit d'aider la personne à manger ou la faire manger. Attention, en cas de risques (difficultés de déglutition, risque de fausse route...) ne pas le faire, et en référer au service.</p> <p>→ ♦ <u>Prise des médicaments</u> : L'agent social peut aider l'utilisateur à la prise de médicaments uniquement dans le cas où ceux-ci sont stockés dans un pilulier. Attention, la préparation du pilulier est un acte infirmier. En cas d'absence de pilulier et de difficultés constatées par l'agent dans la prise des médicaments, prévenir le service.</p> <p>♦ <u>Collyres</u> : acte autorisé hors traitement antibiotique (IDE) ou suite à une opération de la cataracte, après accord du service</p> <p>♦ <u>Manipulation des appareils à oxygène</u> : acte non autorisé. En cas de difficulté de l'utilisateur, il convient d'appeler le médecin traitant ou le SAMU.</p> <p>♦ <u>Mise en place et retrait de patchs (régulateurs cardiaques, morphine...)</u> : acte non autorisé. Si l'utilisateur rencontre des difficultés dans la pose de ses patchs, prévenir le service. Il est interdit de réaliser les actes qui doivent être appris (injections, pansements...). L'agent social est autorisé à réaliser les actes que feraient la famille de l'utilisateur (sauf les lavements).</p>
<p>6.3. Aux fonctions d'élimination</p>	<p>→ Permettre ou faciliter l'élimination en accompagnant et en installant sur les WC, sur le fauteuil garde-robe, en mettant le bassin.</p>
<p>ACCOMPAGNEMENT ET AIDE AUX PERSONNES DANS LES ACTIVITES ORDINAIRES DE LA VIE QUOTIDIENNE.</p>	
<p>7. Aider à la réalisation ou réaliser des achats alimentaires.</p>	<p>→ les courses sont à effectuer au lieu d'achat le plus fréquenté par l'utilisateur. Attention : ne pas avancer l'argent, rapporter la note du fournisseur et restituer la monnaie immédiatement. Utilisation des chèques est possible mais l'utilisation de la carte bleue est interdite.</p>
<p>8. Participer à l'élaboration des menus, aider à la réalisation ou réaliser des repas équilibrés ou conformes aux éventuels régimes prescrits.</p>	<p>→ En outre, surveiller la fraîcheur des aliments ; tenir compte des goûts et habitudes de la personne ; veiller à l'hydratation.</p>

DECRET	APPLICATION
<p>9. Aider à la réalisation ou réaliser l'entretien courant du linge et des vêtements, du logement.</p>	<p>→ ♦ Linge et vêtements : petits lavages, étendre, repasser, ranger, petits travaux de couture (boutons), faire le lit et changer les draps. Le lavage des draps peut être effectué au domicile si la personne dispose d'une machine à laver le linge.</p>
<p>10. Aider à la réalisation ou réaliser le nettoyage des surfaces et des matériels.</p>	<p>♦ Logement : (il s'agit essentiellement des pièces à vivre) sols, sanitaires, vitres, poussière, aération, arroser les plantes intérieures, vaisselle, nourrir l'animal domestique.</p> <p><i>Attention</i> : pas de gros travaux tels que le lavage des murs, plafonds, cave et greniers. Dans ces cas, en référer au service.</p>
<p>11. Aider ou effectuer l'aménagement de l'espace dans un but de confort et de sécurité.</p>	<p>→ Attention aux tapis, et autres installations pouvant entraîner des accidents domestiques.</p>
<p>ACCOMPAGNEMENT ET AIDE AUX PERSONNES DANS LES ACTIVITES DE LA VIE SOCIALE ET RELATIONNELLES.</p>	
<p>12. Participer au développement et /ou au rétablissement et/ou au maintien de l'équilibre psychologique.</p>	<p>→ Par une écoute, par le « faire avec », par la sécurisation, par une relation de confiance.</p>
<p>13. Stimuler les relations sociales.</p>	<p>→ Tenir compte des habitudes de la personne.</p>
<p>14. Accompagner dans les activités de loisirs et de la vie sociale.</p>	<p>→ Selon le plan d'aide</p>
<p>15. Aider à la gestion des documents familiaux et aux démarches administratives.</p>	<p>→ Démarches simples et courantes.</p>
<p>DIAGNOSTIC DE LA SITUATION ET ADAPTATION DE L'INTERVENTION</p>	
<p>16. Observer et participer à l'analyse de la situation de terrain.</p>	<p>→ Etablir les fiches d'intervention, les tenir à jour, faire les transmissions.</p>
<p>17. Faire preuve en permanence de vigilance et signaler à l'encadrant et aux personnels soignants, tout état inhabituel de la personne aidée.</p>	<p>→ En particulier : modification du comportement, de l'état physique, problèmes financiers.</p> <p><i>Attention</i> : en cas de suspicion de maltraitance, alerter immédiatement le service (direction ou chef de service en priorité). Penser à noter les faits constatés, leur date en vue de l'établissement, le cas échéant, d'un signalement.</p>

DECRET	APPLICATION
<p>18. Organiser et ajuster son intervention, en collaboration avec la personne aidée et l'encadrant, en fonction du plan d'aide initialement déterminé, des souhaits de la personne aidée et des évolutions constatées au quotidien.</p>	<p>→ Adapter son intervention aux besoins du moment, tout en respectant globalement le plan d'aide.</p>
COMMUNICATION ET LIAISON	
<p>19. Ecouter, dialoguer, négocier avec la personne en situation de besoin d'aide et les aidants naturels</p>	<p>→ Ne pas oublier les notions de neutralité et de respect.</p>
<p>20. Sécuriser la personne en situation de besoin.</p>	<p>→ Etablir une relation de confiance.</p>
<p>21. Travailler en équipe.</p>	<p>→ Autour d'une situation individuelle (réunions d'équipe, cahier de transmission..) ou plus globalement par des réflexes de coordination.</p>
<p>22. Rendre compte de son intervention auprès de ses responsables de service, faire part de ses observations, questions et difficultés avec la personne aidée.</p>	<p>→ Ne pas oublier de signaler une hospitalisation, une chute, une difficulté relationnelle avec la personne aidée...</p>
<p>23. Repérer ses limites de compétence et identifier les autres partenaires intervenant au domicile à solliciter.</p>	<p>→ Ne pas outrepasser ses fonctions, informer le service pour toute prise d'initiative pouvant avoir des incidences auprès des autres partenaires.</p> <p><i>Attention</i> aux demandes de changements d'ampoules en hauteur (risque de chute, d'électrocution..). Ne pas nettoyer les lustres.</p>
<p>24. Intervenir en coordination avec les autres intervenants au domicile.</p>	<p>→ Coordination et travail en cohérence avec d'autres professionnels (SSIAD, autres aides à domicile du CIAS AAG, IDE, kiné, ou d'autres services...) Chacun doit faciliter l'intervention de l'autre.</p>