



*Vous avez plus de 60 ans ?
Vous sortez d'une hospitalisation ?
Vous êtes en situation de handicap ?
Notre service vous accompagne*

LIVRET D'ACCUEIL



SERVICE D'AIDE ET D'ACCOMPAGNEMENT À DOMICILE

Sommaire

p. 1 : Le Mot d'accueil

p. 2 : Le service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile

p. 2 : Références légales et réglementaires

p. 3 : Le règlement de fonctionnement

p. 12 : Les recours possibles

p. 16 : Les partenaires

p.17 : Annexe n°1 : Les tarifs du service

p.20 : Annexe n°2 : La charte des droits et libertés de la personne accueillie



Le mot d'accueil

C'est avec plaisir que nous vous offrons **ce nouveau livret d'accueil**.

Réactualisé dans ses informations, remis au goût du jour dans sa forme, il a été conçu avec toujours le même souci : celui de vous accompagner dans votre vie quotidienne en facilitant vos démarches administratives et en répondant au mieux aux questions que vous pouvez vous poser.

Ce livret répertorie ainsi tous les renseignements dont vous pouvez avoir besoin.

C'est un document qui se veut pratique, utile et en lien entre vous et toutes les personnes qui sont à votre disposition au sein du service autonomie.

Car nous sommes là pour vous écouter, vous accompagner et vous apporter attention et soutien afin d'assurer votre bien-être à domicile.



Le Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile

SAAD

Qu'est-ce que c'est ? Le Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile est un service du C.I.A.S. (Centre Intercommunal d'Action Sociale) de l'Intercom Bernay Terres de Normandie. Au vu de l'autorisation délivrée par le Conseil Départemental de l'Eure, il intervient en tant que service prestataire auprès des personnes âgées, en situation de handicap et/ou sortant d'une hospitalisation.

Nos missions

Notre équipe intervenant(e) à pour missions de :

- D'accompagner le bénéficiaire dans la réalisation des actes essentiels de votre vie quotidienne (toilette, aide aux transferts,...) la relation avec la famille, l'entretien du logement et l'aide aux tâches ménagères, les courses, la surveillance et l'accompagnement quotidiens.
- D'apporter une présence attentive en fonction de chaque besoin
- Le service peut également aider le bénéficiaire dans la démarche de maintien à domicile et dans la constitution des dossiers de prise en charge (APA, PCH, mutuelles, caisses de retraite) en fonction du degré d'autonomie et des ressources de chaque bénéficiaire.

Nos objectifs :
**« faciliter et améliorer
votre quotidien, favoriser
votre autonomie, votre
sécurité »**

Modalités d'intervention

Le bénéficiaire doit
être présent
durant l'intervention.
Les modalités d'intervention sont
définies dans le règlement
fonctionnement .

Le règlement financier de la prestation

Le SAAD applique les tarifs de l'organisme financeur dont dépend le bénéficiaire ou les tarifs dit taux plein fixés par délibération du Conseil d'administration.

Chaque mois, la facture à régler sera notifiée au bénéficiaire par un titre de recette émis par la Trésorerie.

Références légales et réglementaires

Code de l'Action Sociale et des Familles

Article L311-4

« Afin de garantir l'exercice effectif des droits mentionnés à l'article L.311- 3 et notamment de prévenir tout risque de maltraitance, lors de son accueil dans un établissement ou dans un service social ou médico-social, il est remis à la personne ou à son représentant légal un livret d'accueil. »

Article R314-130

« Les services d'aide à domicile autorisés intervenants auprès des personnes âgées, personnes en situation de handicap et des familles font l'objet de tarifs horaires fixés par le Président du Conseil Départemental. L'évolution de la tarification arrêtée annuellement par ce dernier est opposable aux usagers du service. »

Le cahier des charges de l'autorisation

Le cahier des charges de l'autorisation fixe les modalités d'intervention des Services d'Aides et d'Accompagnement à Domicile du CIAS de l'Intercom Bernay Terres de Normandie.

Ce dernier fixe également les mentions obligatoires contenues dans ce livret d'accueil remis à chaque personne aidée.

Le règlement de fonctionnement

Le Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile du C.I.A.S. de l'Intercom Bernay Terres de Normandie répond aux besoins des personnes âgées et/ou des personnes en situation de handicap afin de les accompagner dans leur maintien à domicile en préservant autant que possible leur autonomie dans les gestes de la vie quotidienne.

Le présent document définit les règles de fonctionnement du Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile. Il est établi conformément aux dispositions conjointes de l'article L.311-7 du code de l'action sociale et des familles et du décret d'application de la loi du 2 janvier 2002, n°2003-1095 du 14 novembre 2003.

Le règlement de fonctionnement est révisable tous les cinq ans, sauf disposition particulière. Il est remis à chaque bénéficiaire ou à son représentant légal ainsi qu'à chaque personne exerçant au sein du service, quelles que soient les conditions de cet exercice (agent en CDD ou en CDI, stagiaire, etc.). Enfin, le règlement de fonctionnement fait l'objet d'un affichage dans les locaux du service et est tenu à disposition des autorités de contrôle.

Partie 1 – Fonctionnement du Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile

Cadre juridique

Le Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (SAAD) du Centre Intercommunal d'Action Sociale (C.I.A.S) de l'Intercom Bernay Terres de Normandie dispose de l'autorisation du Conseil Départemental de l'Eure.

Le SAAD du C.I.A.S de l'Intercom Bernay Terres de Normandie est un service prestataire. Il est employeur du personnel intervenant à domicile qu'il rémunère directement en qualité d'agent social de la Fonction Publique Territoriale.

Territoire d'intervention

Le SAAD du C.I.A.S de l'Intercom Bernay Terres de Normandie est habilité à intervenir au sein des communes du territoire de l'intercom Bernay Terres de Normandie.

Il est organisé en un pôle administratif, présent à Beaumont-le-Roger et de 2 antennes à Bernay et Brionne.



Organisation du SAAD

Le C.I.A.S

Le C.I.A.S. est un établissement public administratif en charge de l'action sociale reconnue d'intérêt communautaire de l'Intercom Bernay Terres de Normandie.

Il intervient dans le champ de l'autonomie par l'intermédiaire de son Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (SAAD), de sa Résidence Autonomie Serge DESSON située à Beaumont-le-Roger et de son service de répit pour les aidants à domicile : Bulle d'air.

Le personnel d'intervention

L'effectif du personnel d'intervention est composé de 104 intervenants titulaires d'un diplôme et/ou ayant une expérience significative dans le domaine des services à la personne.

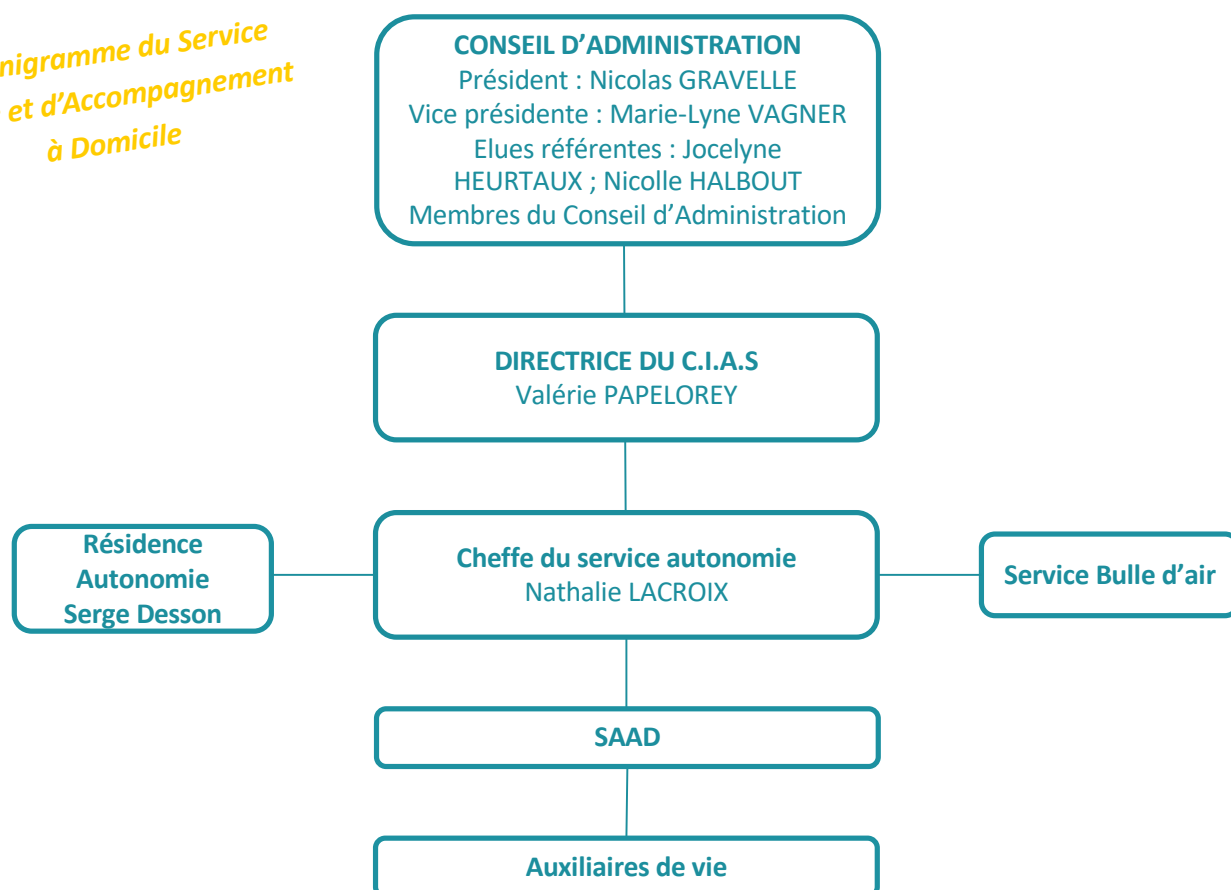
Le champ d'intervention du SAAD

Le SAAD reçoit toutes personnes âgées de 60 ans et plus, et/ou sortant d'hospitalisation et les personnes en situation de handicap dont l'état de santé nécessite de façon temporaire ou régulière un soutien dans les actes de la vie quotidienne.

Le personnel administratif et d'encadrement

- Cheffe du service autonomie : **Nathalie LACROIX**
- Sur le secteur de Bernay :
Christine LEGRAIN et Alexandra PESNEL
- Sur le secteur de Beaumont-le-Roger :
Julie GUILLÉ et Killian PESQUOT
- Sur le secteur de Brionne :
Séverine CIRETTE et Sylvie DEBOUCLON
- Responsable du service Bulle d'Air :
Elodie FLORCHINGER
- Assistante Administrative du C.I.A.S :
Pauline NOYEAU

*Organigramme du Service
d'Aide et d'Accompagnement
à Domicile*



Missions administratives du SAAD

Le personnel administratif a pour mission :

- D'accueillir et d'informer la personne en demande d'aide sur les prestations et tarifs proposés par le service, sur les règles de fonctionnement et sur les possibilités d'obtention d'aides financières ;
- D'orienter vers d'autres dispositifs d'aide si nécessaire ;
- D'accompagner la personne dans la constitution et le suivi du dossier de prise en charge ;
- D'établir le projet personnalisé d'accompagnement en collaboration avec la personne aidée et/ou son entourage ;
- D'informer la personne aidée sur l'organisation de l'intervention à son domicile et d'en assurer sa mise en œuvre ;

- D'assurer un service continu et l'encadrement du personnel d'intervention ;
- D'assurer la médiation en cas de litige entre la personne aidée et l'intervenant ;

Nous veillons à :

- La bonne réalisation des interventions grâce à des visites à domicile, des entretiens avec les intervenant(e)s et au traitement de vos appels ;
- L'évolution des besoins ;
- Apporter des réponses aux éventuelles interrogations et de tenir compte de leurs remarques.



Ouverture du Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile

Le service administratif situé à Beaumont-le-Roger est ouvert au public :

Du Lundi au Vendredi
de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00.



02.32.45.47.85



autonomie@bernaynormandie.fr
sad@bernaynormandie.fr

Continuité du service

Le SAAD assure la continuité du service. En effet, les prestations des samedis, dimanches et jours fériés sont essentiellement destinées aux bénéficiaires de l'APA et la PCH les plus dépendants.

Une astreinte téléphonique est assurée 7/7 jours de **7h00 à 9h00** et de **17h00 à 21h00** avec le personnel intervenant (le numéro ci-dessus est à joindre en dehors de ces horaires).

Numéros d'astreinte

(uniquement en cas d'urgence, de 7h00 à 9h00 et de 17h00 à 21h00)

Bernay
06.47.32.26.99

Beaumont-Le-Roger
06.70.19.04.94

Brionne
06.11.72.57.18



Partie 2 – Mise en place des interventions

Modalités d'admission

Pour bénéficier de l'intervention d'aides à domicile, il est nécessaire de constituer un dossier administratif.

Trois cas de figure se présentent :

- Le demandeur qui présente des besoins d'accompagnement pour les actes essentiels de la vie quotidienne peut être bénéficiaire de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA), de la Prestation de Compensation du Handicap (PCH) ou de l'Aide Sociale (AS) : le service met en place les interventions conformément au plan d'aide élaboré par le conseil départemental ;
- Le demandeur est bénéficiaire des aides accordées au titre de sa mutuelle (sortie d'hospitalisation) ou de sa caisse de retraite dans le cadre d'une aide pour l'entretien courant du logement et/ou des courses : le service met en place les interventions selon le nombre d'heures accordées.
- Le demandeur ne bénéficie d'aucune aide. Le service établit un devis pour intervenir selon les besoins du demandeur au tarif dit à taux plein, c'est-à-dire sans aucune prise en charge (cf. Tarification).

A noter : un forfait « courses » de 4€ est appliqué par déplacement.

Souhaits en matière de personnel d'intervention

La personne aidée peut formuler ses préférences en matière de personnel, conformément à la nature des interventions souhaitées et des difficultés rencontrées. Toutefois, même si le service veillera, dans la mesure du possible, à respecter les souhaits exprimés, le choix d'affectation d'une intervenante appartient au service.

Le choix de l'agent pour l'intervention n'est pas définitif et sera effectué par le service selon des critères géographiques, mais surtout pour garantir la continuité du service rendu sur l'ensemble du territoire et auprès de toutes les personnes accueillies.

A savoir : vos horaires et jours d'interventions sont inscrits sur le téléphone professionnel de l'intervenant(e), vous pouvez alors les demander !



Dans les deux premiers cas, une intervenante médico-sociale du conseil départemental, une personne chargée de l'évaluation de la caisse de retraite ou le service réalisent une évaluation à domicile des besoins avant la mise en place des interventions.

Un contrat de prestation est établi et remis au bénéficiaire. Il précise la durée, la fréquence, les modalités et le coût estimatif des interventions.

L'utilisateur et sa famille (si nécessaire) sont informés par téléphone de la date de mise en place de la première intervention.

Samedis, dimanches et jours fériés

Les interventions se dérouleront selon les prescriptions des organismes financeurs.

Les interventions organisées durant les week-ends et les jours fériés visent à privilégier les personnes qui requièrent prioritairement de l'aide à la personne (les personnes en GIR 1 et 2) et dont les besoins concernent surtout : l'aide aux transferts, la toilette, la préparation des repas, c'est-à-dire les actes essentiels de la vie quotidienne.

Accueil de personnels en formation

Le service peut être amené à accueillir des stagiaires qui accompagneront les intervenantes lors des interventions. Nous vous demanderons de leur réserver le même accueil habituel pour garantir un bon apprentissage et la transmission des savoirs-faires professionnels.

Modification des interventions

Si le bénéficiaire souhaite annuler ou reporter une prestation, il doit en informer le service en respectant un délai de préavis de **48** heures avant l'intervention concernée.

Si le préavis n'est pas respecté et a entraîné le déplacement de l'intervenant(e), le déplacement sera **facturé**.

De même en l'absence de l'auxiliaire de vie, le service s'engage à proposer un remplacement dans les meilleurs délais. Toutefois, il est possible qu'on ne puisse pas proposer un remplacement aux mêmes jours et heures habituels d'intervention.

La répartition et les horaires d'intervention peuvent être modifiés à la demande du bénéficiaire et également à la demande du service en cas d'urgence ou en fonction des disponibilités du personnel. Le bénéficiaire sera informé par le service de toutes modifications.

Facturation

Pour établir la facture et permettre tout contrôle de l'organisme financeur, le service se base sur :

- La télégestion mobile : chaque intervention sera badgée (avec le badge collé sur le classeur de transmission) par l'intervenante avec son téléphone professionnel à l'arrivée et au départ de chez le bénéficiaire. La durée de l'intervention sera transmise dans un logiciel qui permettra de générer la facture.
- La feuille de pointage des heures : en cas d'absence de badge ou d'un dysfonctionnement de pointage, sera complété, en accord avec le bénéficiaire ; l'heure d'arrivée et de départ, et la raison du pointage d'heure manuel. La signature du bénéficiaire engage la présence effective de l'intervenante aux horaires indiqués.

A partir de ces deux outils, une facture mensuelle sera établie et notifiée aux bénéficiaires et transmis par la trésorerie de Bernay. Le règlement sera à leur transmettre également. Vous pouvez également régler en ligne via PayFIP. En cas de retard dans la réception de la prise en charge, le service facturation mettra les factures en attente. Cette situation se débloquera dès réception de la nouvelle prise en charge.

Dans le cas d'une convention de mandat, c'est le mandant qui peut régler la facture. Le mandant (bénéficiaire) autorise le mandataire (personne

à qui est conféré le mandat) à recevoir tous les documents nécessaires à la réalisation des interventions (contrats de prestations, factures,...).

Modalités de résiliation

La décision de prise en charge peut être résiliée à l'initiative de l'utilisateur en cas :

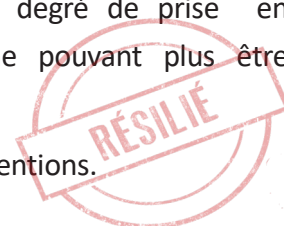
- D'aggravation de l'état de santé du bénéficiaire, d'hospitalisation, de départ en maison de retraite ou de déménagement ;
- De non satisfaction du service dans un délai de 15 jours. Le bénéficiaire devra au préalable avertir le SAAD de sa volonté d'interrompre les interventions via le bordereau de rétractation joint au contrat de prestation. Passé ce délai, une lettre recommandée avec accusé de réception devra être envoyée au SAAD.

Elle peut également être résiliée à l'initiative du SAAD en cas :

- De non-respect des principes énoncés dans le présent règlement ;
- D'évolution importante du degré de prise en charge de la personne ne pouvant plus être assurée par le SAAD ;
- De non-paiement des interventions.

Attestation fiscale

Une attestation fiscale est délivrée tous les ans afin de bénéficier de l'avantage fiscal (crédit/déduction d'impôt) au titre de l'année N.



Prise en charge financière

Le SAAD peut aider à constituer les dossiers et les adresser aux organismes de prise en charge pour instruction. Or, le SAAD n'est pas compétent concernant la décision de prise en charge qui incombe aux différents organismes. Il en est de même pour le nombre d'heures accordées. Après instruction du dossier de demande de prise en charge, l'organisme financeur envoie directement la notification de l'accord au bénéficiaire.

Lorsque l'organisme financeur est une caisse de retraite, le bénéficiaire doit immédiatement informer le service de l'accord de prise en charge et lui fournir une copie de la notification.

Dispositions financières

Dans le cadre d'une prise en charge, le SAAD applique les tarifs arrêtés par les différents organismes financeurs.

En cas de rejet, le SAAD applique les tarifs arrêtés par le Conseil d'administration du C.I.A.S de l'Intercom Bernay Terres de Normandie. Cette tarification s'applique également en cas de dépassement du nombre d'heures pris en charge dès la première minute de dépassement.

Les tarifs sont révisés par délibération du Conseil d'administration et font l'objet d'un avenant au contrat de prestation. Les tarifs indiqués sont donc susceptibles d'évoluer. (cf **annexe tarifs p20**)

Partie 3 – Cadre d'intervention de l'aide à domicile

Missions

Conformément à la législation en vigueur, les aides à domicile assurent au domicile des bénéficiaires des prestations d'aide à la personne pour les actes essentiels de la vie quotidienne, hors ceux réalisés sur prescription médicale par les services de soins infirmiers. L'intervenant(e) concourt ainsi au maintien à domicile d'une personne en perte d'autonomie, dans le respect de ses choix de vie.

Elle/il contribue à maintenir, restaurer et stimuler cette autonomie.

Conformément au plan d'aide qui aura été défini, l'aide à domicile pourra effectuer les tâches suivantes :

- Entretien du cadre de vie : Entretien courant tel que : dépoussiérage du mobilier, entretien de la cuisine, de la salle de bain et des sanitaires, aspiration et lavage des sols, change des draps, réfection du lit.
- Participation à l'aménagement de l'espace de vie dans un but de confort et de sécurité.
- Entretien du linge : détachage, lavage, repassage, rangement.
- Réalisation des courses.
- Participation à l'élaboration des menus (en conformité aux éventuels régimes (sur prescription médicale)).
- Veiller à la sécurité alimentaire de la personne aidée.
- Aide dans les actes essentiels de la vie quotidienne : aide à la toilette, aide à l'habillage et au déshabillage, aide à la prise de repas (hors acte de soins).
- Accompagnement à la vie sociale et relationnelle : sorties à l'extérieur, jeux, lecture, échanges, aide au classement et à la gestion de documents administratifs, réalisation de courriers.
- Surveillance de la prise des médicaments.
- Accompagnement.
- Conseiller et soutenir la personne.
- Prévenir et diminuer la dépendance.

Ces prestations s'inscrivent dans un projet personnalisé d'aide et d'accompagnement élaboré avec le bénéficiaire en partenariat avec les organismes financeurs (Conseil Départemental, caisses de retraite, mutuelles).

Limites des interventions

L'auxiliaire de vie ne doit pas exécuter :

- Des soins nécessitant un diplôme spécifique et/ou relevant des compétences médicales : les soins de pédicurie, la pose de bande de contention, d'une sonde ou d'un pénilex, la toilette mortuaire, etc.
- Des gros travaux ménagers, de jardinage ou de bricolage : lessiver les murs, les peintures, les plafonds, les moquettes ou les véhicules, retourner seul(e) le matelas, laver les vitres plus d'une fois par mois (en moyenne), nettoyer les parquets à la paille de fer, décaper les trottoirs, nettoyer les pièces inoccupées, les vérandas (sauf si lieu de vie), sous-sols, garages, caves et greniers, déplacer les meubles lourds, installer les bouteilles de gaz, faire du jardinage, tondre les pelouses, couper et ranger du bois et réaliser des travaux de bricolage (tapisser, poncer, peindre, etc.).

Attention, en cas de travail en hauteur, les conditions de sécurité doivent être réunies : l'usage d'une chaise ou d'une échelle est interdit (utilisation d'un marchepied (2 marches maximum) ou d'un manche télescopique).

Obligations des agents à l'égard du service et des bénéficiaires

Les auxiliaires de vie sont tenues de respecter certaines obligations à l'égard du service :

- Respecter le planning,
- Prévenir de toute absence,
- Garantir la traçabilité des interventions,
- Alerter les encadrants en cas de modification de l'état de santé du bénéficiaire,
- Respecter le secret professionnel et garantir la plus grande discrétion quant à la vie de la personne aidée,
- Respecter le règlement intérieur,
- Porter les Equipements de Protection Individuelle (blouse, gants, masques,...)



Interdictions

Il est interdit à l'auxiliaire de vie de :

- Intervenir chez l'utilisateur hors de sa présence;
- Intervenir pour une personne autre que la personne aidée. L'auxiliaire de vie ne doit pas s'occuper de l'entretien des pièces ou de toute autre tâche destinée à d'autres occupants du domicile ;
- Prendre son repas chez l'utilisateur ;
- Avancer l'argent des courses ;
- Rapporter de l'alcool ;
- Utiliser le véhicule de la personne aidée ;
- Utiliser les cartes bancaires ou les chèquiers des personnes aidées ;
- Faire venir des personnes extérieures au service chez le bénéficiaire ;
- Accepter de la personne aidée une quelconque rémunération ou gratification.

Cas particulier des clés : La mise en place d'un boîtier à clés au domicile du bénéficiaire est vivement recommandée. Les intervenant(e)s ne doivent pas détenir les clés des bénéficiaires à leur domicile personnel.

L'auxiliaire de vie a une obligation de réserve vis-à-vis des idées politiques, religieuses, idéologiques de la personne accueillie, ainsi que de ses propres idées.

Distribution des médicaments

Cette fonction relève de la compétence des infirmiers suivant l'article L.372 du code de la Santé Publique. La distribution peut être assurée par l'auxiliaire de vie dans le cadre de sa mission d'aide à la vie courante, sous réserve de :

- Respecter la prise de médicaments mis dans **le pilulier** (préparer uniquement par un professionnel de santé) ;
- Avoir l'ordonnance à disposition ;
- Avoir averti les encadrants ;
- Inscrire chaque distribution de médicaments dans le classeur de transmission.



En fonction du degré de dépendance du bénéficiaire, il est possible qu'un professionnel de santé (infirmier) distribue les médicaments.

Partie 4 – Droits et obligations du bénéficiaire

Principes généraux

Tout usager peut prétendre au respect des principes et valeurs énoncés dans la Chartes des Droits et Libertés de la personne âgée 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 personnalisé de qualité favorisant le développement et l'autonomie, adapté à l'âge et aux besoins.

Ethique institutionnelle

Le personnel du C.I.A.S de l'Intercom Bernay Terres de Normandie partage une approche humaniste qu'il souhaite exprimer quotidiennement dans la mise en œuvre de leurs missions d'accompagnement de la personne aidée. Le sens de l'action du personnel du SAAD repose sur les valeurs essentielles :

- Le respect de la personne ;
- Le respect de la justice et de l'équité ;
- La responsabilité et l'engagement professionnel ;
- La bienveillance, le tact et la sollicitude.

Droits du bénéficiaire

Le service garantit à toute personne bénéficiaire les droits et libertés individuels énoncés par l'article L. 331-3 du code de l'action sociale et des familles et par la Charte des droits et libertés de la personne aidée figurant en annexe.

Le bénéficiaire a le droit :

- Au respect du culte religieux ;
- Au choix du prestataire du service d'aide à domicile ou en établissement ;
- À une prise en charge de qualité ;
- À un accompagnement individuel favorisant son autonomie et adapté à ses besoins
- À la confidentialité des informations le concernant ;
- À l'accès à son dossier : conformément à la loi informatique et liberté du 6 janvier 1978, la personne aidée bénéficie d'un droit d'accès aux informations obtenues dans son dossier et d'en demander la rectification ;
- À une information sur ses droits et au recours possibles dans le cadre de la prestation ;
- À une participation directe à la conception et à la mise en œuvre de son projet de vie dans le cadre du contrat individuel de prise en charge ;
- À la renonciation des prestations conformément aux conditions de résiliation.

Obligations du bénéficiaire

Dans le cadre de sa prise en charge, chaque usager doit respecter certaines obligations. Ainsi, il s'engage à respecter les termes du règlement et du contrat de prestations ;

- **Mettre du matériel et produits à disposition de l'auxiliaire de vie** : Le service est en droit d'exiger l'achat de produit ou de matériel considéré comme indispensable au bon déroulement des interventions et à la bonne sécurité des agents.
- **Respecter les intervenant(e)s**
- **Être présent pour recevoir l'auxiliaire de vie et ceux pendant le temps de l'intervention**
- **Signer, sauf impossibilité justifiée, l'état des heures effectuées et la remettre à l'aide à domicile (lorsque que la télégestion n'est pas disponible).**
- **Ne pas retenir l'auxiliaire de vie au-delà de l'horaire fixé.**

La démarche qualité du service

Chaque année, une enquête de satisfaction sera envoyée sous forme de questionnaire aux usagers. Dans le cadre de cette démarche qualité, les remarques, suggestions et constatation éventuelles des bénéficiaires feront l'objet d'une attention particulière. Néanmoins, Il est possible de les formuler soit par téléphone ou par mail.

Conclusion

Toute demande de dérogation à l'une des dispositions précitées pourra être examinée. Les solutions engagées feront systématiquement l'objet d'un accord écrit entre les deux parties.

Le respect par tous de ce règlement est la garantie de la production d'un service de qualité et d'une coexistence entre intérêt individuel et intérêt collectif.

Pour toute personne ne respectant pas les conditions établies, des procédures disciplinaires et administratives seront engagées.

Absence du bénéficiaire

En cas d'absence du bénéficiaire pour divers motifs, le service doit être prévenu le plus tôt possible. Les heures non effectuées ne sont pas facturées.

Dans le cas d'absences non prévenues ou de refus de recevoir l'auxiliaire de vie, un déplacement de 30 minutes sera facturé.

En cas d'hospitalisation, la prise en charge est suspendue. Les interventions seront remises en place dès lors que le SAAD est prévenu de la sortie du bénéficiaire par lui-même, sa famille ou l'établissement hospitalier.

Enfin, le bénéficiaire peut interrompre momentanément les interventions sans avoir à se justifier et sans qu'il y ait de pénalités financières. Cependant, il devra au préalable avertir par écrit le SAAD en indiquant la durée de l'interruption. La reprise des interventions s'effectuera à la date convenue.

L'auxiliaire de vie ne pourra pas intervenir à la demande du conjoint ou de la famille après un placement définitif ou un décès afin de « déménager » les objets personnels.





Les recours possibles

En application des dispositions de l'article L.311-5-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles, la personne aidée a la possibilité de recourir à une personne de confiance. Cela peut être nécessaire si elle rencontre des difficultés dans la connaissance et la compréhension de ses droits, ou si elle le souhaite, pour l'accompagner dans ses démarches.

En application des dispositions de l'article L.211-3 du Code de la Consommation et, pour les prestations destinées aux personnes âgées, aux personnes handicapées ou aux familles fragiles, nous vous communiquons les recours possibles en cas de litige. En premier lieu, une procédure de médiation conventionnelle peut être effectuée entre le service prestataire et la personne aidée. Ensuite, une liste de personnes « qualifiées » auxquelles la personne aidée peut avoir recours en cas de gros conflits est fournie. Elle est établie conjointement par l'ARS, la préfecture de région et le Conseil départemental.

La personne qualifiée informe et aide les usagers à faire valoir leurs droits, sollicite et signale aux autorités les difficultés ou éventuelles situations de maltraitance et assure un véritable rôle de médiation entre la personne aidée et le service.

**ARRETE TRIPARTITE FIXANT LA LISTE ET LE MODE DE SAISINE
DES PERSONNES QUALIFIEES PREVUE PAR LA LOI DU 2 JANVIER 2002
RENOVANT L'ACTION SOCIALE ET MEDICO-SOCIALE**

La Directrice Générale de l'Agence Régionale de Santé de Normandie,
Le Préfet du département de l'Eure,
Le Président du Conseil Départemental de l'Eure

VU la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 modifiée rénovant l'action sociale et médico-sociale, instituant par son article 9, dans chaque département, une liste de personnes qualifiées ;

VU la loi n° 2009-879 du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires ;

VU l'ordonnance n° 2010-177 du 23 février 2010 de coordination avec la loi n°2009-879 du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires – article 18 ;

VU le décret n°2003-1094 du 14 novembre 2003 relatif aux personnes qualifiées ;

VU le décret n°2009-1484 du 3 décembre 2009 relatif aux Directions Départementales Interministérielles ;

VU le décret n°2010-336 du 31 mars 2010 portant création des agences régionales de santé ;

SUR proposition de Madame la Directrice Générale de l'Agence Régionale de Santé de Normandie, Monsieur le Directeur Départemental de la Cohésion Sociale de l'Eure et Monsieur le Directeur Général des Services du Conseil Départemental de l'Eure :

ARRETE

ARTICLE 1^{er} :

La liste des personnes qualifiées auxquelles « 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 » est constituée de :

- M. Jean-Marc JUGAND
- M. Patrick RIDOU
- Mme Corinne COURTEL
- Dr Vincent TOUCAS
- Mme Jeanne DUCLOUX



ARTICLE 2 :

Afin que la personne qualifiée choisie par ses soins puisse la constater, la personne prise en charge ou son représentant légal expose sa requête par courrier et fait connaître son choix et ses coordonnées (adresse et numéro de téléphone) au secrétariat :

- **Agence Régionale de Santé de Normandie**
Direction de l'Autonomie
Espace Claude Monet – CS 55035 – 14050 CAEN Cedex 4
Tél : 02.31.70.96.96
Courriel : ars-normandie-medicosoc-personnes-qualifiees@ars.sante.fr

ou

- **Conseil Départemental de l'Eure**
Direction Solidarité Autonomie
14 boulevard Georges-Chauvin
CS 72101
27021 ÉVREUX CEDEX
Tél : 02 32 31 94 19
Courriel : personnes-qualifiees@eure.fr

ou

- **Direction territoriale de la protection judiciaire de la jeunesse – Seine-Maritime - Eure**
119 rue du Champ-des-Oiseaux
BP 4079
76022 Rouen Cedex
Tél : 02 32 08 30 90
Courriel : dtppj-rouen@justice.fr

ou

- **Direction Départementale de la Cohésion Sociale de l'Eure**
Cité administrative
Boulevard Georges Chauvin
27023 EVREUX
Tel : 02.32.24.86.01
Courriel : ddcs@eure.gouv.fr

Le secrétariat sollicité confirme au demandeur, dans tous les cas par courrier, que la saisine faite a été transmise au destinataire.

ARTICLE 3 :

Les gestionnaires des établissements et services sociaux et médico-sociaux communiquent aux personnes accueillies la liste des personnes qualifiées et les modalités pratiques de leur saisine, par tout moyen y compris par voie d'affichage et insertion dans le livret d'accueil mentionné à l'article L.311-4 du code de l'action sociale et des familles.

ARTICLE 4 :

La liste des personnes qualifiées dénommées à l'article 1 est établie pour une durée de trois ans à compter de la date d'entrée en vigueur du présent arrêté. Elle sera actualisée avant cette échéance en cas de nécessité.

ARTICLE 5 :

La Directrice Générale de l'Agence Régionale de Santé de Normandie, le Directeur Départemental de la Cohésion Sociale de l'Eure et le Directeur Général des Services du Conseil Départemental de l'Eure sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté qui sera publié au recueil des actes administratifs de la Préfecture et au bulletin officiel du Département.

Fait à **Evreux** , le **14 NOV. 2019**

R/ La Directrice Générale
de l'Agence Régionale
de Santé de Normandie

La Directrice générale adjointe

Elise NOGUERA
Christine GARDEL

Thierry COUDERT

Le Préfet de l'Eure

Le Président du Conseil
départemental de l'Eure

Les partenaires

Dans le cadre de la coordination gérontologique, le SAAD travaille en étroite collaboration avec :

Dans le domaine du social :

- Le Conseil Départemental
- Les caisses de retraite
- Le Centre Local d'Information et de Coordination gérontologique
- Le Dispositif d'Appui à la Coordination
- Les mairies des communes du territoire de l'intercommunalité
- Les Établissements d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes
- Les résidences autonomie
- Les services de portage de repas
- Les acteurs de l'emploi
- Les centres de formation
- Les plateformes de répit
- Les Établissements et Services Sociaux et Médico-Sociaux
- Les mandataires judiciaires

Dans le domaine sanitaire :

- Les Services de Soins Infirmiers A Domicile
- Les Services Polyvalents d'Aide et de Soins A Domicile
- Les établissements de santé
- Les professionnels libéraux



Numéros utiles

- **SAMU : 15**
- **Pompiers : 18**
- **Police : 17**
- **SOS Médecin :
08.20.33.24.24**
- **Centre anti-poison :
01.40.37.04.04**

Annexe n°1 : Les tarifs du service

Année 2022 - Page 068

INTERCOM BERNAY TERRES DE NORMANDIE

DÉPARTEMENT DE L'EURE – ARRONDISSEMENT DE BERNAY

D061/2022

CENTRE INTERCOMMUNAL D'ACTION SOCIALE

DE L'INTERCOM BERNAY TERRES DE NORMANDIE

EXTRAIT DU REGISTRE DES DÉLIBÉRATIONS

L'an deux mille vingt-deux, le 8 décembre, à 18 heures, le Conseil d'Administration du C.I.A.S., légalement convoqué, s'est réuni au siège de l'Intercom Bernay Terres de Normandie, 299 rue du haut des granges – 27300 Bernay, sous la présidence de Madame Marie-Lyne Vagner.

Date de convocation : 29 novembre 2022

Nombre de membres

en exercice : 21

Présents : 7

Pouvoirs : 2

Votants : 9

Étaient présents : Mme VAGNER Marie-Lyne, M ANTHIERENS André, M. BONNEVILLE Roger, M. FAUCHE Gérard, Mme NADAUD Nadia, Mme HALBOUT Nicole, M BOULAYE Guillaume.

Étaient absents : M. GRAVELLE Nicolas, Mme Françoise CANU, , Mme DELACROIX-MALVASIO Delphine, Mme FERIÈRE Jocelyne, Mme GARNIER Laëtitia, Mme GUERRAND Sylvie, Mme HEURTAUX Jocelyne, M. LAHRECH Ahmed, Mme MAGNAN Nora, Mme PANNIER Brigitte, Mme PERRET Florence, M. POUCKET Ghislain, Mme PREYRE Françoise, Mme TELLIER Gaëlle.

Pouvoirs : Mme HEURTAUX a donné pouvoir à M ANTHIERENS André ; M. POUCKET Ghislain a donné pouvoir à M. BOULAYE Guillaume.

Secrétaire de séance : Monsieur ANTHIERENS André

Au regard de l'article R315-23-3 du C.A.S.F., le conseil peut valablement délibérer sans condition de quorum.

Objet : SAAD : Actualisation de la tarification des interventions dites à taux plein au 1^{er} janvier 2023

Il est rappelé que le conseil d'administration par délibération D048/2022 du 28 septembre 2022 a fixé la tarification dite à taux plein au titre des heures effectuées les dimanches et jours fériés à 27 euros / heure.

Par ailleurs, le montant plancher de l'Allocation personnalisée d'autonomie (A.P.A.) et de la Prestation de compensation du handicap (P.C.H.) a été fixé à 22 euros/heure en janvier 2022. Ce montant est en deçà du coût de revient d'une heure d'aide à domicile évalué en 2020 à 25 euros.

Aussi, le projet de loi de financement de la sécurité sociale (PLFSS) 2023 étudie la revalorisation du tarif plancher.

Considérant l'amendement déposé le 19 octobre 2022 pour porter le tarif plancher de 22 à 23 euros l'heure d'intervention à compter de janvier 2023, il est proposé de fixer la tarification dite à taux plein au 01 janvier 2023 comme suit :

	Semaine	DJF
1 ^{er} janvier 2022	22 €	24.24 €
1 ^{er} janvier 2023	23 €	27 €

Annexe n°1 : Les tarifs du service

Après avoir entendu l'exposé précédent, après débat et délibéré, le conseil d'administration, à l'unanimité :

- ✓ Approuve les tarifs de 23 € semaine et 27 € dimanches et jours fériés pour les prestations dites à taux plein à compter du 1^{er} janvier 2023.
- ✓ Autorise le Président à signer l'ensemble des pièces nécessaires à la réalisation de cette opération

Résultats du vote au scrutin ordinaire :

Présents	Pouvoirs	Votants	Abstentions	Suffrages exprimés	Pour	Contre
7	2	9	0	9	9	0

La présente délibération peut faire l'objet d'un recours pour excès de pouvoir devant le tribunal administratif dans un délai de deux mois à compter de sa publication et de sa réception par le représentant de l'Etat.

Fait et délibéré les jour, mois et an ci-dessus

Pour extrait certifié conforme,

Signé électroniquement le 09/12/2022

Par Marie-Lyne VAGNER, 1ere vice-presidente

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

027-200003770-20221208-22D061-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 12/12/2022

Annexe n°1 : Les tarifs du service

Année 2021 - Page 064

INTERCOM BERNAY TERRES DE NORMANDIE

DÉPARTEMENT DE L'EURE – ARRONDISSEMENT DE BERNAY

D057/2021

CENTRE INTERCOMMUNAL D'ACTION SOCIALE

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

027-200003770-20211214-2021D057-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 06/01/2022

DE L'INTERCOM BERNAY TERRES DE NORMANDIE

EXTRAIT DU REGISTRE DES DÉLIBÉRATIONS

L'an deux mille vingt et un, le 14 décembre, à 18 heures, le Conseil d'Administration du C.I.A.S., légalement convoqué, s'est réuni au sein de la salle du conseil municipal de Bernay, Hôtel de Ville, Place Gustave Héon – 27300 Bernay, sous la présidence de Monsieur Nicolas GRAVELLE.

Date de convocation : 7 décembre 2021

Nombre de membres

en exercice : 21

Présents : 15

Pouvoir : 0

Votants : 15

Étaient présents : M. GRAVELLE Nicolas, M. ANTHIERENS André, M. BONNEVILLE Roger, M. BOULAYE Guillaume, Mme CANU Françoise, Mme GARNIER Laëticia, Mme GUERRAND Sylvie, Mme HALBOUT Nicole, M. LAHRECH Ahmed, Mme MAGNAN Nora, Mme NADAUD Nadia, Mme PERRET Florence, M. POUCLLET Ghislain, Mme PREYRE Françoise, Mme VAGNER Marie-Lyne.

Étaient absentes : Mme DELACROIX-MALVASIO Delphine, Mme FÉRIERE Jocelyne, Mme GOULLEY Martine, Mme HEURTAUX Jocelyne, Mme PANNIER Brigitte, Mme TELLIER Gaëlle.

Secrétaire de séance : Monsieur Guillaume BOULAYE

Objet : Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile – Facturation des frais de courses

Considérant que les personnels relevant du service d'aide et d'accompagnement à domicile sont amenés, lorsque cette prestation est mentionnée sur le plan d'aide établi par le Département ou les caisses de retraite, à effectuer des déplacements avec leur véhicule personnel pour faire les courses des bénéficiaires ;

Considérant que ces déplacements sont remboursés aux intervenant(e)s à domicile suivant le barème kilométrique en vigueur et que le temps est comptabilisé dans le temps de travail effectif ;

Considérant que si le bénéficiaire est facturé du temps déployé pour cette intervention, le service ne facture pas de frais de déplacement ;

Considérant qu'une facturation au kilomètre induirait une iniquité entre les bénéficiaires selon leur lieu d'habitation,

Il est proposé aux membres du conseil d'adopter le montant de la facturation des frais de courses, un forfait de 4€ ayant été proposé par la commission autonomie du 22 novembre 2021.

Après avoir entendu l'exposé précédent, après débat et délibéré, le conseil d'administration, à l'unanimité :

- ✎ Approuve la facturation des frais de courses aux bénéficiaires selon un forfait de 4€ par demande d'intervention.
- ✎ Autorise Monsieur le Président à procéder à cette facturation et à signer toute pièce nécessaire à sa mise en œuvre.

Résultats du vote au scrutin ordinaire :

Présents	Pouvoirs	Votants	Abstentions	Suffrages exprimés	Pour	Contre
15	0	15	0	15	15	0

La présente délibération peut faire l'objet d'un recours pour excès de pouvoir devant le tribunal administratif dans un délai de deux mois à compter de sa publication et de sa réception par le représentant de l'Etat.

Fait et délibéré les jour, mois et an ci-dessus

Pour extrait certifié conforme,

Le Président du C.I.A.S.,

Nicolas GRAVELLE.



Annexe n°2 : La charte des droits et libertés de la personne accueillie

Mentionnée à l'article L.311-4 du code de l'action sociale des familles

Arrêté du 8 septembre 2003

Article 1^{er} : Principe de non-discrimination

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

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

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

Article 3 : Droit à l'information

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

Horaires d'ouverture

Le service administratif situé à Beaumont-le-Roger est ouvert au public :

Du **Lundi** au **Vendredi**
de **9h00 à 12h00** et de **14h00 à 17h00**.

Contact



02.32.45.47.85



autonomie@bernaynormandie.fr
sad@bernaynormandie.fr

Pôle de Bernay :
6 Rue Jacques Philippe Bréant,
27300 Bernay
(sur rendez-vous)



Pôle de Beaumont-le-Roger :
41 Rue Jules Prior,
27170 Beaumont-le-Roger

Pôle de Brionne :
27 Rue des Martyrs,
27800 Brionne
(sur rendez-vous)

