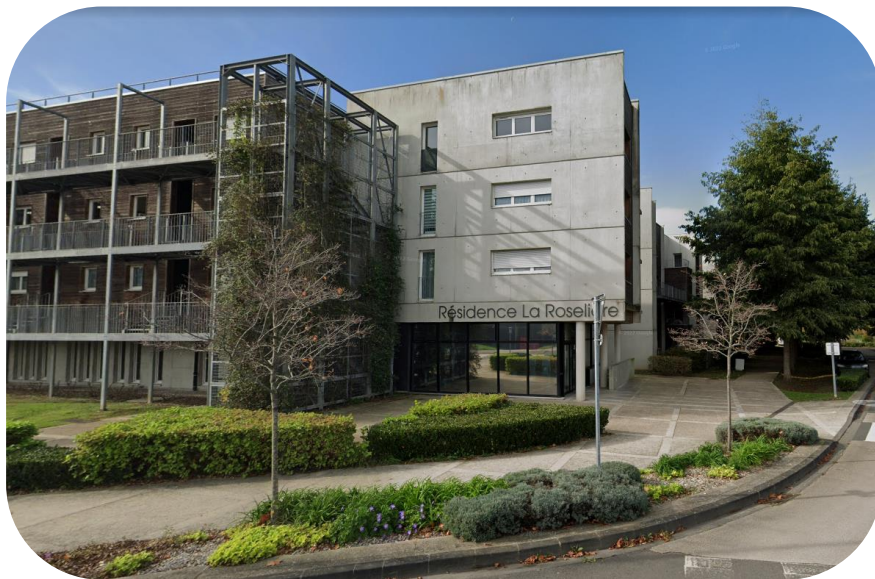




# SERVICE AUTONOMIE A DOMICILE (SAD)

## LIVRET D'ACCUEIL



**SAD LE GRAND LIEU**  
Résidence La Roselière  
1 Avenue du Lac  
27500 PONT-AUDEMER  
Tel : 02.27.36.01.43  
Email : [saad@legrandlieu.asso.fr](mailto:saad@legrandlieu.asso.fr)



## LE MOT D'ACCUEIL DE LA DIRECTION

Chacun d'entre nous construit sa vie dans sa maison, dans son appartement, dans son quartier. C'est là que nous rencontrons des amis, c'est là que la famille vient nous voir.

Rester dans sa maison, dans son appartement, entouré de ses proches est quelque chose d'irremplaçable et essentiel.

L'Association du Grand Lieu répond à cette volonté au travers de son Service d'Autonomie à Domicile.

Ce service est financé, en partie, par le Conseil Départemental de l'Eure.

Les personnels de l'Association sont à votre disposition pour vous apporter leur concours et leurs compétences pour vous aider à bien vivre votre quotidien.

La Direction

# SOMMAIRE

|   |    |
|---|----|
| LE MOT D'ACCUEIL DE LA DIRECTION .....                                  | 2  |
| SOMMAIRE.....   | 3  |
| PRESENTATION DE L'ASSOCIATION DU GRAND LIEU.....                        | 4  |
| LE SERVICE AUTONOMIE A DOMICILE .....                                   | 8  |
| ➤ <i>Présentation</i> .....   | 8  |
| ➤ <i>Territoire d'intervention</i> .....                                | 8  |
| ➤ <i>Financement et tarif</i> .....                                     | 9  |
| SERVICES PROPOSES .....   | 10 |
| ➤ <i>Bénéficiaires</i> .....  | 10 |
| ➤ <i>Prestations</i> .....  | 10 |
| ➤ <i>Périodes d'intervention et conditions de remplacement</i> .....    | 10 |
| MODALITES D'ACCOMPAGNEMENT .....  | 11 |
| ➤ <i>Mise en place des interventions</i> .....                          | 11 |
| ➤ <i>Projet personnalisé</i> .....                                      | 12 |
| ➤ <i>Lien avec les autres acteurs de l'aide à domicile</i> .....        | 12 |
| UN SERVICE DE QUALITE .....   | 13 |
| ➤ <i>Nos engagements</i> .....  | 13 |
| ➤ <i>Suivi et évaluation de la qualité</i> .....                        | 13 |
| ➤ <i>Suivi des plaintes et des réclamations des bénéficiaires</i> ..... | 14 |
| LES DROITS ET LES OBLIGATIONS DU BENEFICIAIRE.....                      | 15 |
| ➤ <i>Vos droits</i> .....   | 15 |
| ➤ <i>Vos obligations</i> .....  | 15 |
| LA PARTICIPATION DU BENEFICIAIRE AUX DECISIONS QUI LE CONCERNENT .....  | 16 |
| LA PERSONNE DE CONFIANCE .....  | 17 |
| LES DIRECTIVES ANTICIPEES .....   | 19 |
| LA POLITIQUE DE BIENTRAITANCE.....                                      | 20 |
| L'ACCES AUX INFORMATIONS.....   | 22 |
| LES PROFESSIONNELS DU SAD.....  | 23 |
| ➤ <i>Rôle des professionnels</i> .....                                  | 23 |
| ➤ <i>Organigramme</i> .....   | 24 |
| LES AUTRES SERVICES .....   | 28 |
| LES COORDONNEES DU SAD.....   | 29 |

## PRESENTATION DE L'ASSOCIATION DU GRAND LIEU

L'Association du Grand Lieu est gestionnaire d'établissements et services qui relèvent de l'action sociale et médico-sociale, tous régis par la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002. Créée en 1996, les finalités de l'Association sont d'assurer, directement ou indirectement, l'accompagnement global des personnes en situation de handicap, des personnes âgées, ainsi que des personnes vivants des situations de pauvreté, de précarité et d'exclusion sociale.

Le projet associatif définit les orientations stratégiques pour la période 2023-2028 :

- Orientation 1 : valoriser les rôles sociaux, être acteur et auteur de sa vie ;
- Orientation 2 : développer les réseaux et les collaborations partenariales ;
- Orientation 3 : raisonner en plateforme de services et dispositifs agiles ;
- Orientation 4 : promouvoir les responsabilités sociétales, conforter, rassurer et bienveiller.

L'Association du Grand Lieu gère 8 établissements et services :

### ➤ **Un Foyer de vie**

Le Foyer de vie de l'Association du Grand Lieu est implanté rue André Morin à Epaignes. Cette commune est située à 11 km de Pont-Audemer, 25 km de Lisieux et 25 km d'Honfleur.

L'établissement accueille des adultes handicapés âgés d'au moins 20 ans en situation de déficience intellectuelle moyenne ou profonde avec ou sans troubles associés.

L'agrément actuel est de :

- ✓ 40 places en internat ;
- ✓ 2 places en accueil temporaire.

### ➤ **Un Foyer d'Accueil Médicalisé (FAM)**

Le FAM est situé à Epaignes dans le même bâtiment que le Foyer de vie. Une aile est dédiée à cet établissement et permet d'accompagner 6 adultes en situation de déficience intellectuelle moyenne ou profonde. Ces résidents ont besoin d'un suivi médical quotidien.

### ➤ **Une Maison d'Accueil Spécialisée (MAS)**

La Maison d'Accueil Spécialisée est également située sur la commune d'Epaignes, ZAC de la Bellerie.

L'établissement est composé de 4 unités de vie, appelées « maison ». Il accueille des adultes en situation de handicap mental liée à des troubles psychiques importants et dont le niveau d'autonomie restreint nécessite la présence d'une tierce personne pour l'accomplissement des actes de la vie quotidienne.

La MAS est dimensionnée pour accueillir :

- ✓ 36 adultes en internat ;
- ✓ 2 adultes en accueil temporaire.

### ➤ **Un accueil de jour diversifié**

L'accueil de jour diversifié est un service médico-social, construit à partir de l'agrément du Foyer de vie et celui de la MAS. Il accueille des femmes et des hommes en situation de handicap psychique et/ou de déficience intellectuelle, âgés de plus de 20 ans.

Le service est ouvert 225 jours par an, du lundi au vendredi de 9h30 à 16h30 sauf le vendredi jusqu'à 15h. Il est situé dans les locaux de la MAS.

Sa capacité d'accueil est de 14 places (4 places d'accueil de jour MAS et 10 places d'accueil de jour Foyer de vie).

Le service offre un environnement agréable et sécurisant ainsi que des locaux adaptés et chaleureux.

### ➤ **Un Service d'Accompagnement à la Vie Autonome (SAVA)**

Le Service d'Accompagnement à la Vie Autonome propose des appartements individuels ou en colocation au sein de la résidence autonomie située au 19 rue du Maquis Surcouf à Epaignes.

La finalité du service est de permettre à des adultes en situation de handicap intellectuel et/ou psychique de vivre de manière autonome, au plus proche de la vie ordinaire et normalisée. La structure de petite taille permet d'offrir un accueil permanent 24h/24h, 7 jours/7, 365 jours par an dans un cadre favorisant l'autonomie et l'intégration sociale. Les résidents de cette structure vivent des expériences de mises en situation d'autonomie et d'insertion professionnelle.

La capacité d'accueil du SAVA est de 8 résidents et de 1 place d'accueil temporaire.

### ➤ **Un Service Habitat Inclusif (SHI)**

En complément du SAVA, 10 places en logement inclusif, sur la ville de Pont-Audemer, sont proposées à destination de personnes en situation de handicap ou des personnes handicapées vieillissantes dont les objectifs sont :

- De proposer un domicile en milieu « ordinaire » ;
- De partager des temps de vie sociale entre les habitants ;
- D'être accompagné et soutenu dans son autonomie ;

L'Association du Grand Lieu loue 10 appartements du T1 au T3 à Pont-Audemer auprès des bailleurs sociaux ou privés. Les logements individuels sont sous-loués à l'habitant.

### ➤ **Un Service Autonomie A Domicile (SAD)**

Le SAD accompagne à domicile les personnes âgées et/ou en situation de handicap pour la réalisation des actes de la vie quotidienne mais aussi toutes les personnes ayant besoin d'une aide ponctuelle. Par exemple, l'auxiliaire de vie est en mesure d'intervenir pour la réalisation des missions suivantes :

- ✓ Aide à la toilette ;
- ✓ Aide à l'habillage / déshabillage ;
- ✓ Aide à la préparation et à la prise des repas ;
- ✓ Aide à faire des courses ;
- ✓ Accompagnement à des rdv médicaux ;
- ✓ Entretien du logement ;
- ✓ Entretien du linge...

Près de 250 bénéficiaires sont accompagnés par ce service sur la commune de Pont-Audemer et de 30 communes avoisinantes.

### ➤ **Une résidence autonomie**

La résidence autonomie a vocation d'accueillir 55 personnes âgées autonomes ou semi autonomes, seules ou en couple mais aussi des personnes en situation de handicap vieillissantes ou encore des personnes âgées avec leur enfant en situation de handicap, lui-même vieillissant. Située à Epaignes, la résidence autonomie est composée de 38 logements pratiques et ergonomiques adaptés aux personnes âgées. Elle propose de nombreux services (sécurité, restauration, blanchisserie, animations, entretien des parties communes, convivialité...) pour permettre le maintien à domicile.

Le Foyer de vie, le FAM, la MAS et l'accueil de jour diversifié constituent le « Pôle établissements ». Le SAVA, le SAD et la résidence autonomie sont regroupés dans le « Pôle domicile ».

L'Association dispose de services logistiques mutualisés pour l'ensemble des établissements : un service d'entretien, une cuisine centrale et une blanchisserie.

Un siège social regroupe la Direction générale et les fonctions supports de gestion des ressources humaines, gestion administrative et financière et de qualité.

# LE SERVICE AUTONOMIE A DOMICILE

## ➤ *Présentation*

Le Service Autonomie à Domicile est un service autorisé par le Conseil Départemental de l'Eure et portant le numéro d'agrément SAP429972359 délivré par la DIRECCTE de l'Eure le 1<sup>er</sup> mars 2017. Le service est conventionné au titre des services à la personne par le département, les caisses de retraites et mutuelles.

Ce qui compte pour nous :

- Le respect de vos choix et de vos droits ;
- Les réponses les meilleures à vos besoins ;
- Le maintien au domicile dans les meilleures conditions ;
- La réactivité de notre équipe face à vos besoins.

L'ensemble du personnel de ce service s'attache à veiller à vous apporter, dans la mesure des possibilités, le maximum de confort dans votre vie quotidienne.

## ➤ *Territoire d'intervention*

Le SAD intervient sur les communes suivantes :

- |                        |                              |                              |
|------------------------|------------------------------|------------------------------|
| ✓ Beuzeville           | ✓ Les Préaux                 | ✓ Saint-Martin-Saint-Firmin  |
| ✓ Bouleville           | ✓ Lieurey                    | ✓ Saint-Siméon               |
| ✓ Brestot              | ✓ Manneville sur Risle       | ✓ Saint-Symphorien           |
| ✓ Campigny             | ✓ Manneville-la-Raoult       | ✓ Selles                     |
| ✓ Cauverville-Roumois  | ✓ Martainville               | ✓ Tourville sur Pont-Audemer |
| ✓ Colletot             | ✓ Pont-Audemer               | ✓ Toutainville               |
| ✓ Corneville-sur-Risle | ✓ Rougemontiers              | ✓ Tricqueville               |
| ✓ Epaignes             | ✓ Routot                     | ✓ Valletot                   |
| ✓ Fort-Moville         | ✓ Saint-Etienne-L'Allier     | ✓ Vannerocq                  |
| ✓ La Chapelle-Bayvel   | ✓ Saint-Maclou               |                              |
| ✓ La Noé Poulain       | ✓ Saint-Mards-de-Blacarville |                              |
| ✓ Le Perrey            |                              |                              |

Cette liste n'est pas exhaustive. Toute demande d'intervention dans une autre commune sera étudiée.



## ➤ *Financement et tarif*

Les tarifs en vigueur selon le type de prise en charge sont :

| TYPE DE PRISE EN CHARGE                    | TARIF HORAIRE (en vigueur au 1 <sup>er</sup> mai 2024) |
|--|--|
| APA (Allocation Personnalisée d'Autonomie) | 23€50  |
| PCH (allocation compensatrice de handicap) | 23€50  |
| Aide ménagère Conseil Général              | 23€50  |
| Financement personnel                      | 28€50  |
| CARSAT (du lundi au samedi)                | 26€30  |
| CARSAT (dimanche et jours fériés)          | 29€50  |
| Mondial assistance                         | 26€  |
| MUTUAIDE                                   | 24€66  |
| RMA  | 25€50  |
| CPAM                                       | 25€60  |
| MSA  | 26€30  |

La responsable de secteur du SAD évaluera avec vous vos besoins et établira, gratuitement, un devis indiquant le nombre d'heures d'interventions prévues et le reste à charge.

Le SAD est en mesure de vous aider pour le montage du dossier de prise en charge.

Chaque mois, une facture vous sera adressée avec le nombre d'heures dont vous aurez bénéficié. Il vous appartient d'envoyer votre règlement à l'Association du Grand Lieu.

Conformément à la législation en vigueur, le service comptabilité vous adressera chaque année une attestation pour la déclaration fiscale.

En cas de besoin d'heures d'intervention supplémentaires ou en attente de l'accord d'une prise en charge, nous avons la possibilité de mettre en place des interventions que vous réglerez intégralement dans le cadre du financement personnel.

## SERVICES PROPOSES

### ➤ *Bénéficiaires*

Si vous êtes une personne âgée et/ou en situation de handicap, le SAD peut vous accompagner pour les tâches de la vie quotidienne. Le service s'adresse également à toutes les personnes ayant besoin d'aide au quotidien ou ponctuellement.

### ➤ *Prestations*

Le SAD propose les prestations suivantes :

- Aide aux séniors et aux personnes en situation de handicap
  - Aide au lever et au coucher ;
  - Aide à la toilette ;
  - Aide à la prise des médicaments ;
  - Aide à la préparation et/ou à la prise des repas.
- Ménage
- Assistance à la personne
  - Aide à la mobilité
  - Courses ;
  - Maintien du lien social ;
  - Portage de repas ;
- Service à la famille
  - Garde d'enfants.

### ➤ *Périodes d'intervention et conditions de remplacement*

En fonction de votre projet personnalisé, les interventions à domicile se déroulent du lundi au dimanche entre 7h et 20h.

En cas d'absence imprévue d'une auxiliaire de vie, un remplacement est organisé dans les meilleurs délais afin de garantir la réalisation de la prestation à votre domicile. Les congés annuels des auxiliaires de vie sont planifiés de façon anticipée permettant d'assurer une continuité de fonctionnement dans les plannings d'intervention. Les professionnels du bureau vous informent des changements en planification.

## MODALITES D'ACCOMPAGNEMENT

### ➤ *Mise en place des interventions*

#### ▪ **Première démarche**

Vous pouvez nous contacter par téléphone, par mail ou venir rencontrer notre responsable de secteur, avec ou sans rendez-vous, aux horaires d'ouverture.

Lors de cet entretien, votre interlocutrice pourra vous aider pour la constitution de votre demande (CARSAT, mutuelles, ...). Pour cela, il faudra lui fournir les documents nécessaires à l'étude de vos ressources.

Dans tous les cas, un devis personnalisé et gratuit sera systématiquement établi pour toutes demandes de prestations. Ce devis est valable un mois.

#### ▪ **Notre rencontre à votre domicile**

Afin de pouvoir répondre au mieux à vos besoins, et après accord du Conseil Départemental, de la CARSAT, ..., la responsable de secteur se rendra à votre domicile afin de convenir, avec vous, des modalités d'intervention après avoir évalué vos besoins.

#### ▪ **La mise en place des interventions**

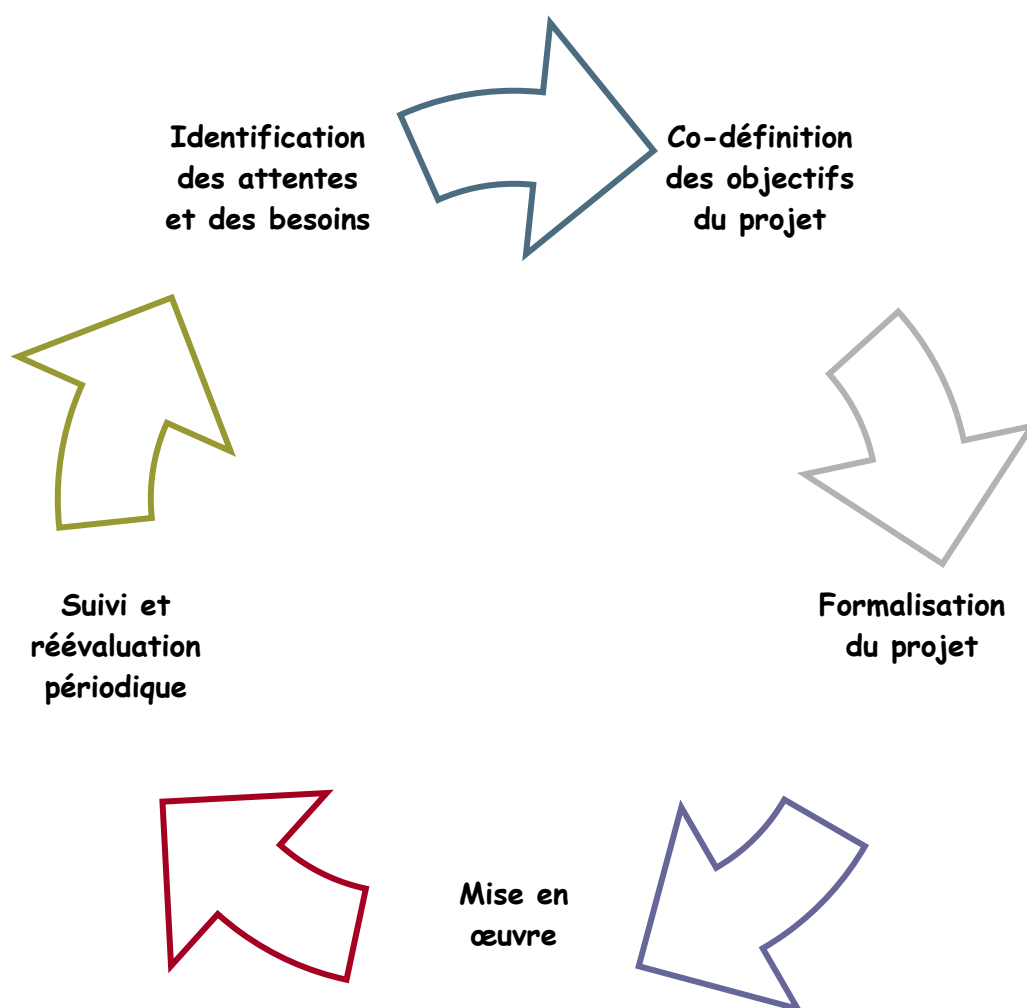
Dans les plus brefs délais, la responsable de secteur, en accord avec les modalités que vous aurez définies ensemble, coordonnera la mise en place des interventions à votre domicile. Elle vous informera, par téléphone, des modalités d'interventions : nom(s) de(s) intervenante(s), jours, horaires.

#### ▪ **Le plus de notre service**

Vous avez également la possibilité, en attendant l'accord de prise en charge ou en complément du temps d'intervention accordé, de financer directement du temps d'intervention à votre domicile grâce au financement personnel. Celui-ci vous sera facturé directement au tarif en vigueur pour l'année en cours.

En cas de changement dans votre situation (santé, famille, logement...) le service s'adapte, dans la mesure du possible, à vos nouveaux besoins.

## ➤ *Projet personnalisé*



## ➤ *Lien avec les autres acteurs de l'aide à domicile*

Au démarrage des prestations, un classeur ou un cahier de transmission est déposé au domicile du bénéficiaire. Il est complété par l'auxiliaire de vie à chaque intervention. Cet outil de transmission est consultable par tous les acteurs médicaux et paramédicaux. Il est également accessible au bénéficiaire et à sa famille.

Le SAD du Grand Lieu travaille en étroite collaboration avec de nombreux partenaires dont le Conseil Départemental, les organismes de sécurité sociale et de retraite, le centre hospitalier, le SSIAD, l'HAD, le CLIC, le DAC, les réseaux de santé, les paramédicaux libéraux, les médecins traitants....

# UN SERVICE DE QUALITE

## ➤ **Nos engagements**

Notre service s'engage auprès de vous, et pour vous, à :

### ➤ **Etre à votre écoute**

- En prenant en compte vos demandes et vos besoins ;
- En mettant en place, dès que possible, des interventions de qualité à votre domicile ;
- En étant à votre disposition pour répondre à vos questions ;
- En vous permettant en cas de litige de rencontrer l'équipe du service afin de résoudre le problème.

### ➤ **Vous informer**

- De vos droits et vos obligations ;
- De l'organisation des interventions à votre domicile ;
- Des différentes prestations dont vous pouvez bénéficier (APA, PCH, aide-ménagère, financement personnel).

### ➤ **Vous accompagner**

- Pour la mise en place des interventions en accord avec le projet prédéfini avec vous ;
- En adaptant les interventions à votre situation même en cas de changement ;
- En étant vigilant pour un maintien au domicile dans les meilleures conditions ;
- En cas d'absence non prévue de l'auxiliaire de vie (exemple : maladie), celle-ci doit aviser immédiatement le professionnel d'astreinte qui désignera un autre intervenant pour accomplir les prestations prévues. Le bénéficiaire sera informé, sans délai, du changement d'intervenant et de la durée de ce changement ;
- En vous aidant pour la constitution d'un dossier (demande ou renouvellement).

## ➤ **Suivi et évaluation de la qualité**

Une enquête de satisfaction est adressée chaque année aux bénéficiaires. Les résultats sont analysés afin d'apporter les actions correctives nécessaires à l'amélioration de la qualité du service.

Dans le cadre de sa démarche d'amélioration continue, le SAD est évalué tous les 5 ans selon les critères du manuel d'évaluation de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux de la Haute Autorité de Santé (HAS). Un rapport d'évaluation est élaboré et transmis au Conseil Départemental. Il permet d'identifier les points forts du service et les axes de progrès. Un plan d'actions est construit en équipe pluridisciplinaire afin de définir les actions d'amélioration.

Enfin, une commission qualité composée d'auxiliaires de vie et de la direction se réunit chaque trimestre. Cette instance a pour missions de suivre le plan d'amélioration continue de la qualité, d'actualiser les procédures, de participer à l'élaboration des enquêtes de satisfaction ou encore d'impulser la dynamique qualité dans le service.

### ➤ *Suivi des plaintes et des réclamations des bénéficiaires*

Le bénéficiaire ou sa famille peut faire part d'une plainte ou d'une réclamation en contactant le service par téléphone, par mail, par courrier ou par l'intermédiaire de l'auxiliaire de vie. Un formulaire de réclamation est également disponible dans le classeur de transmission.

A réception de cette réclamation, la directrice adjointe du SAD et la responsable de secteur analyseront la demande afin d'apporter les actions correctives nécessaires dans l'objectif d'améliorer la situation. Si nécessaire, un rendez-vous à domicile sera organisé afin d'échanger sur la problématique et d'apporter la réponse la plus adaptée sous les meilleurs délais. Une réponse écrite sera adressée au bénéficiaire et/ou à sa famille pour lui indiquer les mesures déployées pour répondre à sa réclamation.

En cas de litige et en application de l'article L612-1 du Code de la consommation, le bénéficiaire a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. Il est également possible de faire appel aux personnes qualifiées (cf. § l'accès aux informations).

# LES DROITS ET LES OBLIGATIONS DU BENEFCIAIRE

En accord avec la Charte des droits et des libertés de la personne accueillie, notre équipe vous assure l'exercice de vos droits et libertés concernant les interventions à votre domicile.

## ➤ Vos droits

- Le respect de votre dignité, de votre intégrité, de votre vie privée, de votre sécurité ;
- Un accompagnement individuel de qualité adapté à vos besoins ;
- L'accès à toute information liée à votre accompagnement ;
- L'information sur vos droits et recours possibles dans le cadre de votre accompagnement ;
- La participation à l'élaboration des modalités d'intervention ;
- Le recueil de votre choix en matière du droit à l'image ;
- Le respect de votre culte et de vos pratiques religieuses ;
- Le respect de vos convictions politiques ;
- Le respect de votre façon de vivre.

## ➤ Vos obligations

- Respecter les modalités d'interventions (mises en place en collaboration avec le service) ;
- Transmettre toutes les informations liées aux interventions au domicile : adresse, coordonnées téléphoniques, code interphone... ;
- Prévenir le service des absences afin d'éviter à l'intervenant de se déplacer au domicile inutilement ;
- Mettre à disposition le matériel nécessaire au bon déroulement des interventions ;
- Respecter les droits des intervenantes : dignité, intégrité, vie privée, intimité et sécurité.

Notre service s'engage, dans le cadre du secret professionnel, à ne pas divulguer les informations que vous nous aurez transmises.

## LA PARTICIPATION DU BENEFICIAIRE AUX DECISIONS QUI LE CONCERNENT

Un des axes du projet de service est d'associer le bénéficiaire aux décisions qui le concernent. Ainsi, nous le consulterons pour tout changement significatif concernant son accompagnement. De même, sa famille et/ou son représentant légal seront régulièrement informés du fonctionnement du SAD.

De plus, l'équipe pluridisciplinaire du SAD oriente l'accompagnement des bénéficiaires vers l'autodétermination. Ainsi, la personne est la source de ses choix. Pour l'équipe, accompagner c'est « être avec » et « aller vers ». Il s'agit moins d'atteindre un résultat que de s'orienter « vers », c'est-à-dire de choisir une direction. L'action se règle sur autrui soit aller où « il va » et « en même temps » que lui, ce qui suppose de s'accorder à celui que l'on accompagne.

S'autodéterminer c'est :

- Prendre des décisions ;
- Choisir ;
- Résoudre des problèmes ;
- S'observer, s'évaluer et se valoriser ;
- Se sentir capable ;
- Se fixer des objectifs et les atteindre ;
- Oser prendre des risques pour apprendre de ses erreurs ;
- Se connaître ;
- Promouvoir et défendre ses droits.

La recherche du consentement éclairé de la personne est permanente. L'équipe accompagne la personne comme elle est et la considère en tant que personne à part entière. Il s'agit de permettre aux bénéficiaires de progresser vers une capacité d'autodétermination mais aussi de résoudre les tensions qui existent entre les garanties d'une liberté et les garanties d'une sécurité via une protection.



## LA PERSONNE DE CONFIANCE

Toute personne majeure accompagnée par une structure sociale ou médico-sociale peut désigner une personne de confiance. Il s'agit d'un droit mais pas d'une obligation. Chacun est libre de désigner ou non une personne de confiance. Pour les personnes qui bénéficient d'une mesure de protection judiciaire (sauvegarde de justice lorsqu'un mandataire spécial a été désigné) pour les actes relatifs à la personne, la désignation d'une personne de confiance est soumise à l'autorisation du conseil de famille s'il a été constitué ou du juge des tutelles.

La personne de confiance peut selon le souhait du bénéficiaire (en application de l'article L311-5-1 du Code de l'action sociale et des familles) :

- Être présente à l'entretien prévu, lors de la conclusion du contrat de prestations, pour rechercher le consentement à être accompagné ;
- Accompagner la personne dans ses démarches liées à sa prise en charge sociale ou médico-sociale afin de l'aider dans ses décisions ;
- Assister aux entretiens médicaux prévus dans le cadre de la prise en charge médico-sociale afin de l'aider dans ses décisions ;
- Aider pour la compréhension de ses droits.

La personne de confiance sera consultée par l'établissement ou le service qui accompagne l'usager au cas où des difficultés soient rencontrées dans la connaissance et la compréhension de ses droits. Cette consultation n'a pas vocation à se substituer à ses décisions.

Le bénéficiaire peut désigner comme personne de confiance toute personne majeure de son entourage en qui il a confiance, par exemple un membre de sa famille, un proche, son médecin traitant.

Il est important que le bénéficiaire échange avec la personne qu'il souhaite désigner avant de remplir le formulaire de désignation et de lui faire part de ses souhaits par rapport à sa future mission. Il est important qu'elle ait la possibilité de prendre connaissance de son futur rôle et d'en mesurer sa portée.

La personne désignée doit donner son accord à cette désignation. A cet effet, elle contresigne le formulaire de désignation. Il convient de préciser que cette personne peut refuser d'être la personne de confiance ; auquel cas, le bénéficiaire devra en désigner une autre.

Le bénéficiaire peut désigner une personne de confiance quand il le souhaite. La désignation se fait par écrit sur le formulaire prévu à cet effet.

La désignation de la personne de confiance du secteur social et médico-social est valable sans limitation de durée. Toutefois, le bénéficiaire peut changer de personne

de confiance ou mettre fin à sa désignation à tout moment. Cette modification se fera également par écrit.

## LES PERSONNES QUALIFIEES

La personne qualifiée a un rôle d'information et d'accompagnement auprès des usagers des établissements et services médico-sociaux. Son rôle est d'aider les usagers à faire valoir leurs droits sans aucun parti pris. Elle assure un véritable rôle de médiation entre l'usager (ou son représentant légal) et l'établissement ou le service fréquenté.

Sa mission consiste à favoriser ou rétablir le dialogue et la confiance réciproque autour du projet personnalisé. Le cas échéant, la personne qualifiée peut signaler aux autorités les difficultés ou éventuelles situations de maltraitance.

La liste des personnes qualifiées par département est établie conjointement par l'ARS, la préfecture de département et le Conseil départemental. Sont nommées personnes qualifiées, par arrêté, des personnes bénévoles ayant une expertise importante auprès des publics concernés et pouvant intervenir en qualité de médiateurs en cas de conflit opposant un usager et une structure sociale et/ou médico-sociale.

Les personnes désignées le sont en fonction de la connaissance qu'elles ont du secteur social et médico-social, en matière de droits sociaux et de l'organisation administrative et judiciaire.

La personne qualifiée assure une médiation et accompagne l'usager ou son représentant légal afin de lui permettre de faire valoir ses droits :

- Le respect de la dignité, de l'intégrité, de la vie privée, de l'intimité, et de la sécurité de l'usager ;
- Le libre choix entre les prestations (accompagnement à domicile ou en établissement) ;
- La prise en charge ou l'accompagnement individualisé et de qualité, respectant un consentement éclairé ;
- La confidentialité des données concernant l'usager ;
- L'accès à l'information ;

- L'information sur les droits fondamentaux, sur les protections particulières légales, contractuelles et les droits de recours dont l'utilisateur bénéficie ;
- La participation directe de l'utilisateur ou avec l'aide de son représentant légal au projet d'accueil et d'accompagnement.

La liste des personnes qualifiées est affichée dans les locaux du SAD. Elle est également annexée au contrat de séjour. Enfin, elle peut être demandée à l'ARS ou au Conseil Départemental.

## LES DIRECTIVES ANTICIPEES

Toute personne majeure peut rédiger ses « directives anticipées » concernant la fin de vie. Il s'agit d'exprimer ses volontés par écrit sur les décisions médicales à prendre lors d'une fin de vie, sur les traitements ou actes médicaux qui seront ou ne seront pas engagés, limités ou arrêtés.

La fin de vie peut arriver après un accident ou à l'issue d'une maladie grave. Dans ces circonstances, la personne peut être dans l'incapacité de s'exprimer. Si le bénéficiaire a rédigé ses directives anticipées, le médecin et ses proches sauront quelles sont ses volontés, même s'il ne peut plus s'exprimer.

Bien sûr, envisager à l'avance cette situation est difficile, voire angoissant mais il est important d'y réfléchir. Toutefois, rédiger des directives anticipées n'est pas une obligation.

Seules les volontés de nature médicale constitueront des directives obligatoires pour les médecins qui s'occuperont de la personne à la fin de sa vie.

Pour la rédaction de ses directives anticipées, l'adulte peut se faire accompagner par un médecin, des professionnels de santé, des associations, des proches ou sa personne de confiance. Si la personne est sous protection juridique, l'accord du juge des tutelles sera nécessaire au préalable.

Les directives anticipées sont valables sans limite de temps mais peuvent toujours, à tout moment, être modifiées. En présence de plusieurs directives, le document le plus récent fera foi.

Les professionnels du SAD informeront le bénéficiaire sur son droit d'établir ses directives anticipées lors de son arrivée dans le service et lors de l'élaboration et de l'évaluation de son projet personnalisé.

## LA POLITIQUE DE BIENTRAITANCE

La bientraitance est une culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein d'un établissement ou d'un service. Elle vise à promouvoir le bien-être de l'usager en gardant à l'esprit le risque de maltraitance. Elle ne se réduit ni à l'absence de maltraitance, ni à la prévention de la maltraitance. La bientraitance se caractérise par une recherche permanente d'individualisation et de personnalisation de la prestation. Elle ne peut se construire au sein d'une structure donnée qu'au terme d'échanges continus entre tous les acteurs<sup>1</sup>.

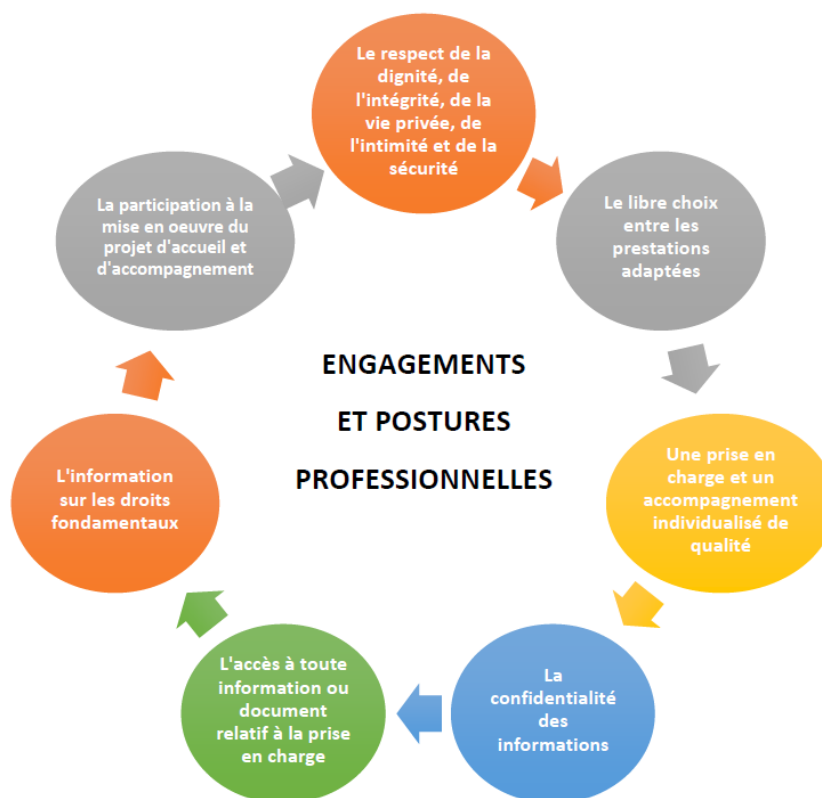
En application des recommandations de bonnes pratiques professionnelles, le SAD offre un accompagnement des bénéficiaires dans le respect des principes suivants :

- Donner une réalité à la liberté de choix ;
- L'accompagnement et la préservation de l'autonomie ;
- Un projet personnalisé défini et évalué ;
- Le respect de la singularité et de la dignité, fondement de l'intervention ;
- La vigilance concernant la sécurité physique et le sentiment de sécurité des bénéficiaires ;
- Un cadre institutionnel stable ;
- Travailler avec l'entourage et respecter les relations du résident avec ses proches ;
- L'articulation avec les ressources extérieures ;
- La promotion de l'expression et de l'échange des perspectives ;
- Une promotion de la parole de tous les professionnels ;
- Une prise de recul encouragée et engagée ;
- Un projet de service construit, évalué et réactualisé avec le concours des professionnels.

Une charte bientraitance associative a été élaborée. Elle permet de développer les bonnes pratiques en matière de bientraitance auprès des usagers et de fixer les valeurs professionnelles communes à tous.

---

<sup>1</sup> Recommandations de bonnes pratiques professionnelles La Bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre



Tous les professionnels sont régulièrement formés à la prévention de la maltraitance. De plus, des référents bientraitance ont notamment pour missions de présenter la politique et la charte bientraitance aux nouveaux salariés.

Enfin, chaque professionnel est informé de son obligation à signaler (oralement et via la fiche de signalement des événements indésirables graves) à sa hiérarchie, de toute suspicion ou situation de maltraitance avérée. Conformément à son obligation, le SAD informe sans délais les autorités administratives compétentes.

Si vous êtes victime de maltraitance, vous pouvez contacter le 39 77 :

- En appelant le 39 77 (gratuit) ;
- Via le site Internet [www.3977.fr](http://www.3977.fr) ;
- Par mail : [3977@3977contrelamaltraitance.org](mailto:3977@3977contrelamaltraitance.org) ;
- Par courrier : Fédération 3977 contre les maltraitances - 163 rue de Charenton - 75012 PARIS

## L'ACCES AUX INFORMATIONS

Toutes les informations concernant le bénéficiaire sont regroupées dans un dossier administratif papier et dans le logiciel métier.

Le bénéficiaire ou son représentant légal peuvent demander à le consulter. Toutefois, pour éviter toute perte de documents et faciliter la compréhension de certains écrits, la consultation se fera avec l'aide de la direction.

Concernant les informations, il est également important de préciser que :

- Les données peuvent faire l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ;
- Toute personne a le droit de s'opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement de données nominatives la concernant, dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 précitée ;
- Les données sont protégées par la discrétion professionnelle à laquelle sont tenue tous les personnels ;
- La communication des documents et données s'effectue également dans le respect des lois et réglementation en vigueur, des préconisations prévues par la charte des droits et libertés de la personne et selon le cas, dans le respect des mesures prises par l'autorité judiciaire ;
- En cas de contestation ou de réclamation, la possibilité est donnée de contacter les personnes qualifiées. La liste est affichée dans l'établissement et annexée au contrat de séjour. Elle est également consultable sur Internet.

# LES PROFESSIONNELS DU SAD

## ➤ *Rôle des professionnels*

### ▪ **La directrice adjointe du SAD**

Elle assure la conduite du projet de service et de son évaluation. Dans ce cadre, elle veille à la mise en œuvre des actions techniques pour lesquelles le service est autorisé à exercer. Elle recrute et dirige l'ensemble du personnel. Il lui appartient d'organiser et de coordonner les activités. A cette fin, elle programme et anime les réunions de travail, assure la concertation ainsi que les liaisons internes et externes. Elle veille à l'application de toutes les décisions prises par l'Association. Elle rend compte de l'activité du service à la directrice générale.

### ▪ **La responsable de secteur**

La responsable de secteur occupe un poste clé dans l'activité de l'aide à domicile. Avec la collaboration des assistantes administratives, elle s'assure de la répartition de l'équipe d'auxiliaires de vie sur leur secteur géographique et du bon déroulement des interventions auprès des bénéficiaires.

### ▪ **La secrétaire du pôle domicile**

La secrétaire du pôle domicile recense les demandes d'intervention via les logiciels dédiés. Elle assure les devis et la rédaction des DIPC. Elle réalise la facturation mensuelle ainsi que le suivi des règlements. Enfin, la secrétaire établit, chaque année, les attestations fiscales. La secrétaire a également un rôle dans le service de portage de repas (suivi des commandes, transmissions d'informations au livreur et avec la cuisine...).

### ▪ **Les assistantes administratives**

Les assistantes administratives gèrent l'accueil physique et téléphonique. Elles reçoivent en première intention les bénéficiaires, les salariées, les familles... Elles sont un soutien de la secrétaire du pôle domicile en effectuant des tâches administratives : rédaction de courriers, classement de documents, saisie des heures, des devis et des contrats... Enfin, les assistantes administratives assurent la gestion quotidienne des modifications de plannings.

- **Les auxiliaires de vie**

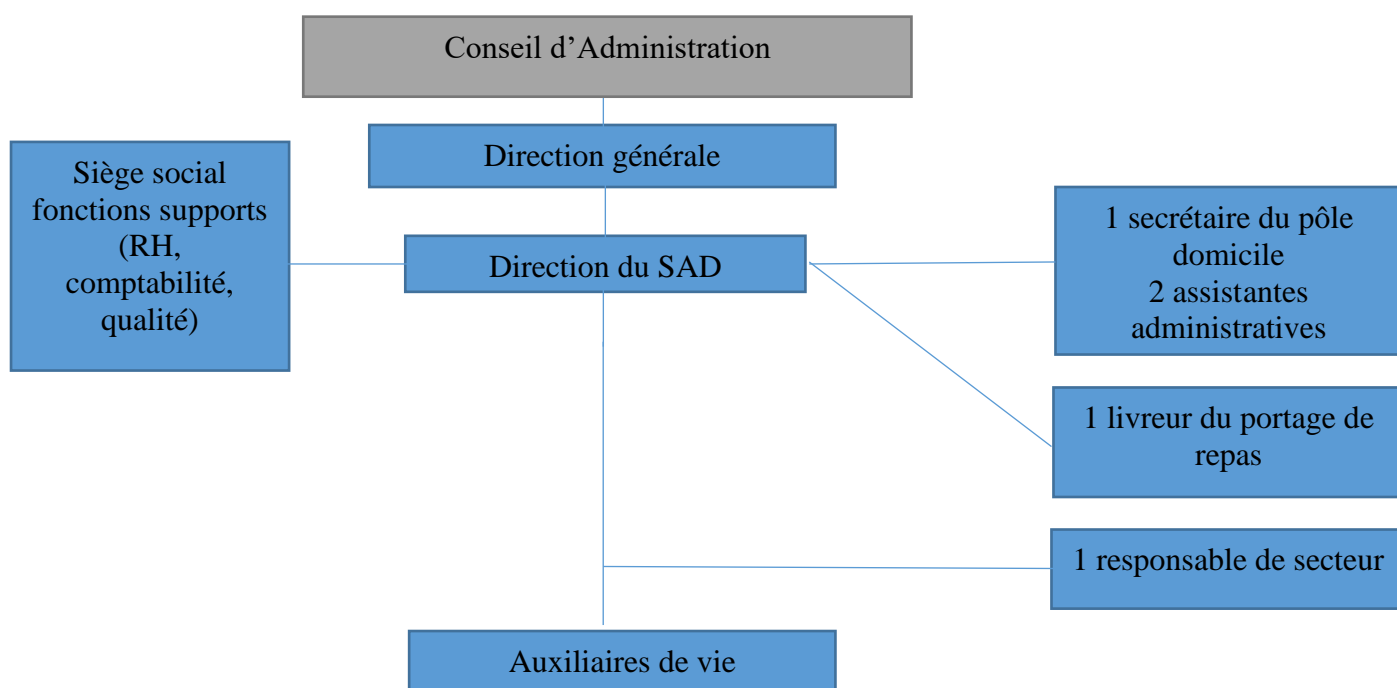
Elles ont pour missions d'aider, d'accompagner, d'être à l'écoute des personnes âgées ou en situation de handicap qui ne peuvent plus assumer seules les actes de la vie quotidienne. Il s'agit de l'entretien du linge, du logement, de l'aide au lever, au coucher, à l'habillage, de l'aide ou surveillance aux soins d'hygiène...

Ce métier demande de la disponibilité et de l'autonomie. La patience, la discrétion, le respect des personnes aidées et la capacité à s'adapter à des solutions diverses et complexes sont les caractéristiques demandées lors du recrutement.

- **Le livreur du portage de repas**

Le livreur réalise une tournée quotidienne pour déposer au domicile du bénéficiaire les plateaux repas. Il assure la transmission d'informations avec l'équipe administrative du SAD et la cuisine.

➤ **Organigramme**





# CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES

## **Article 1<sup>er</sup> : 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 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.

## LES AUTRES SERVICES

### **Centre Local d'Information et de Coordination (CLIC)**

Tél : 02.32.41.76.74

### **DAC Ouest**

Tél : 02.32.56.51.18

### **Service Infirmier à Domicile (SSIAD)**

Centre hospitalier de la Risle

Tél : 02.32.41.64.73

### **Hospitalisation A Domicile (HAD)**

Tél : 02.32.41.66.13

### **Service d'urgence**

Médecin de garde : composer le 15 ou  
le 116 117

Pompiers : composer le 18

Centre hospitalier de la Risle :  
02.32.41.64.64

### **EMTSP RESPECT 27 OUEST (Equipe Mobile Territoriale de Soins Palliatifs)**

Tél : 02.32.56.51.18

### **Pause mémoire pour les aidants**

Tél : 02.77.05.60.78

### **Télé Alarme**

Dispositif avec interrupteur et boîtier  
transportable, réponse téléphonique  
avec gestion des appels par le  
Commissariat et le Centre de secours.

Présence Verte, 32 rue Politzer, BP  
461, 27 004 Evreux Cedex, au  
02.32.23.42.90, 24h/24 et 7 jours/7.

### **Conseil départemental de l'Eure**

Tél : 02.32.31.50.50

### **Agence Régionale de Santé (ARS) Normandie**

Tél : 02.31.70.96.96

### **MDPH**

Tél : 02.32.31.96.13

### **Service social de la CARSAT**

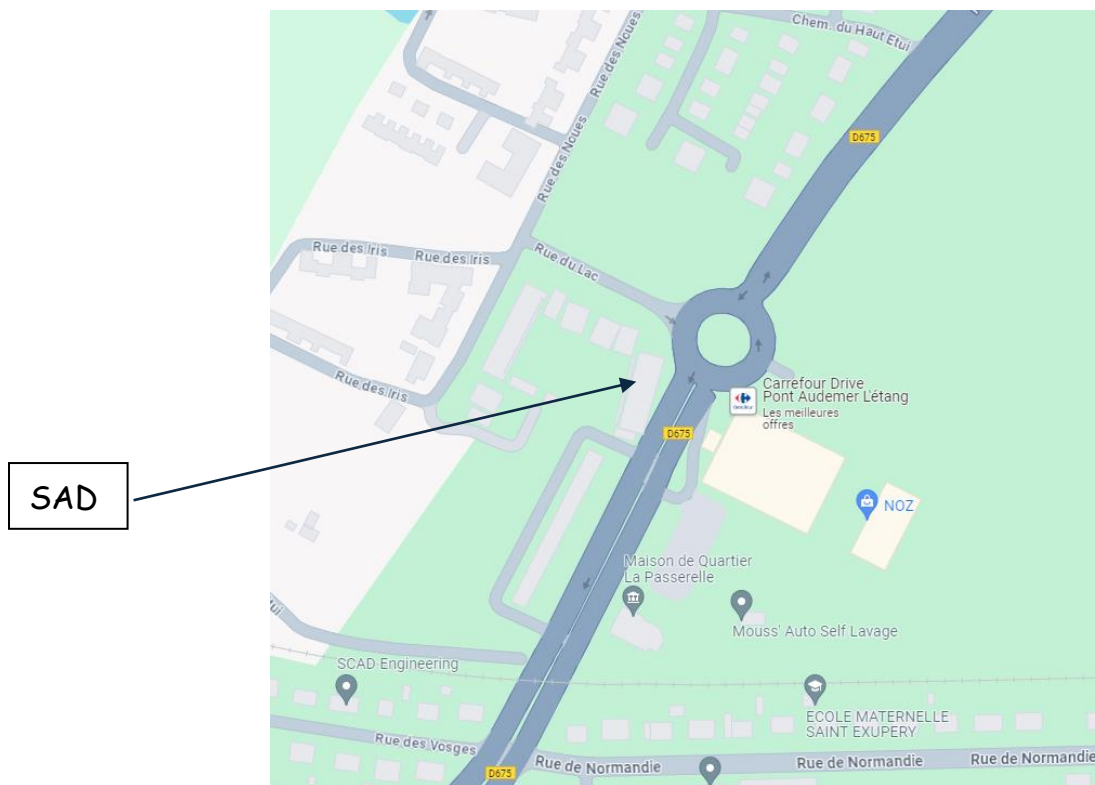
Tél : 36.46

### **MSA**

Tél : 02.35.600.600

# LES COORDONNEES DU SAD

Le Service Autonomie à Domicile du Grand Lieu est situé au  
1 Avenue du Lac  
Résidence La Roselière (en face du Carrefour Market des Etangs)  
27500 PONT-AUDEMER  
Tél : 02.27.36.01.43  
Mail : [saad@legrandlieu.asso.fr](mailto:saad@legrandlieu.asso.fr)



**Le Service Autonomie à Domicile est ouvert  
du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00**

En dehors de ces horaires, vous avez la possibilité de laisser un message sur le répondeur du service.

De même, en dehors des heures d'accueil téléphonique, les intervenants à domicile peuvent contacter l'astreinte administrative les week-ends et les jours fériés.

En application de son DUD, la directrice générale de l'Association du Grand Lieu a validé ce document le 22 août 2024.