



Abbaye - Bords de Marne - Cité Verte  
Domicile & Services

# LIVRET D'ACCUEIL

*DOMICILE & SERVICES*  
*Service d'Aide et de Soins Infirmiers à Domicile*

*Antenne de Saint-Maur*  
*3, impasse de l'Abbaye*  
*94106 SAINT-MAUR Cedex*  
**☎** : 01.55.12.17.37 (24h sur 24)  
*Fax : 01.42.83.53.96*  
*Mail : ds@abcd94.fr*

*Antenne du Plateau Briard*  
*5, rue d'Yerres*  
*94440 VILLECRESNES*  
**☎** : 01.45.95.78.35  
*Mail : ssiadvillecresnes@abcd94.fr*

Agrément délivré par la DIRECCTE 94  
idf-ut94.sap@direccte.gouv.fr



Services aux personnes à domicile – NF 311



# SOMMAIRE

<b>PRESENTATION ET ORGANISATION DE DOMICILE &amp; SERVICES</b> .....	<b>4</b>
I.LOCALISATION ET ACCUEIL.....	4
I.1. Localisation.....	4
I.2. Accueil.....	5
II.FONCTIONNEMENT DU SERVICE.....	5
II.1. Interventions.....	6
II.2. Le Personnel.....	6
II.3. Coordinations.....	10
III.ENGAGEMENTS QUALITÉ ET OBJECTIFS DU SERVICE.....	11
IV.DEONTOLOGIE.....	11
V. COORDONNEES DES PERSONNES A CONTACTER EN CAS DE RECLAMATION OU CONTESTATION.....	13
VI.ASSURANCES.....	13
VII.MODIFICATION DU CONTRAT ET RESILIATION.....	13
VIII.DIRECTIVES ANTICIPEES.....	14
IX.PERSONNE DE CONFIANCE.....	14
<b>PRESENTATION DU SERVICE DE SOINS INFIRMIERS A DOMICILE (SSIAD)</b> .....	<b>15</b>
I.LIEUX D'INTERVENTIONS.....	15
II.MISSIONS.....	16
III.CRITÈRES D'ADMISSION.....	17
IV.MATERIEL.....	18
V.FINANCEMENT DU SSIAD.....	18
VI.ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL.....	18
VII.MODIFICATION DU CONTRAT ET ARRETS TEMPORAIRES.....	19
<b>PRESENTATION DU SERVICE D'AIDE A DOMICILE (SAD)</b> .....	<b>20</b>
I.LIEUX D'INTERVENTIONS.....	20
II.MISSIONS.....	21
III.ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT.....	22
III.1 Organisation.....	22
III.2. Fonctionnement.....	23
IV.FINANCEMENT DU SAD.....	23
V.CRITÈRES D'ADMISSION.....	24
VI.MATERIEL.....	24
VII.MODIFICATION DU CONTRAT ET ARRETS TEMPORAIRES.....	24
<b>CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE AIDEE</b> .....	<b>25</b>



## **Vous avez fait appel à Domicile & Services.**

Ce livret d'accueil est conçu pour vous donner des informations sur l'organisation générale du Service d'Aide et de Soins Infirmiers à Domicile ABCD. En cas de demande d'accompagnement, le règlement de fonctionnement complètera votre information.

Domicile & Services est rattaché au groupement public ABCD qui comprend les Résidences Abbaye à Saint Maur des Fossés, des Bords de Marne à Bonneuil sur Marne, de la Cité Verte à Sucy en Brie. La Direction d'ABCD gère également l'ASSAPGD (Association Saint-Maurienne de Soins, d'Aide aux personnes et de Garde à Domicile) et l'AJAD (Association Joinvillaise d'Aide à Domicile).

### **Un Service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD)**

- Le Service de Soins Infirmiers à Domicile intervient à votre domicile pour vous prodiguer des soins d'hygiène et un suivi infirmier, si vous êtes âgés de plus de 60 ans ou en situation de handicap.

Il intervient également pour dispenser des soins de réhabilitation par l'Equipe Spécialisée Alzheimer (**ESA**) pour des personnes atteintes de pathologie de type Alzheimer ou apparentées.

Il a une autorisation d'exercer pour 182 places dont 5 places pour les personnes en situation de handicap et 20 places pour l'équipe mobile spécialisée Alzheimer.

### **Un Service d'Aide à Domicile (SAD)**

- Le Service d'Aide intervient pour vous accompagner dans votre vie quotidienne et soutenir votre autonomie.

Il facilite votre quotidien que vous ayez besoin d'une aide ponctuelle ou de plus longue durée pour l'entretien de votre lieu de vie, vos déplacements, vos achats, vos transports....

Le service s'est donné pour objectif de vous permettre de demeurer à votre domicile, en partenariat avec les autres acteurs de l'aide et des soins à domicile, en fonction de vos choix.

Nous vous proposons un accompagnement individualisé adapté à vos besoins.

Votre consentement éclairé est systématiquement recherché en vous informant par tous les moyens mis à la disposition du service.

Nous vous invitons maintenant à consulter les pages suivantes pour plus ample information. N'hésitez pas à nous contacter pour obtenir des renseignements complémentaires.



# PRESENTATION ET ORGANISATION DE DOMICILE & SERVICES

## I. LOCALISATION ET ACCUEIL

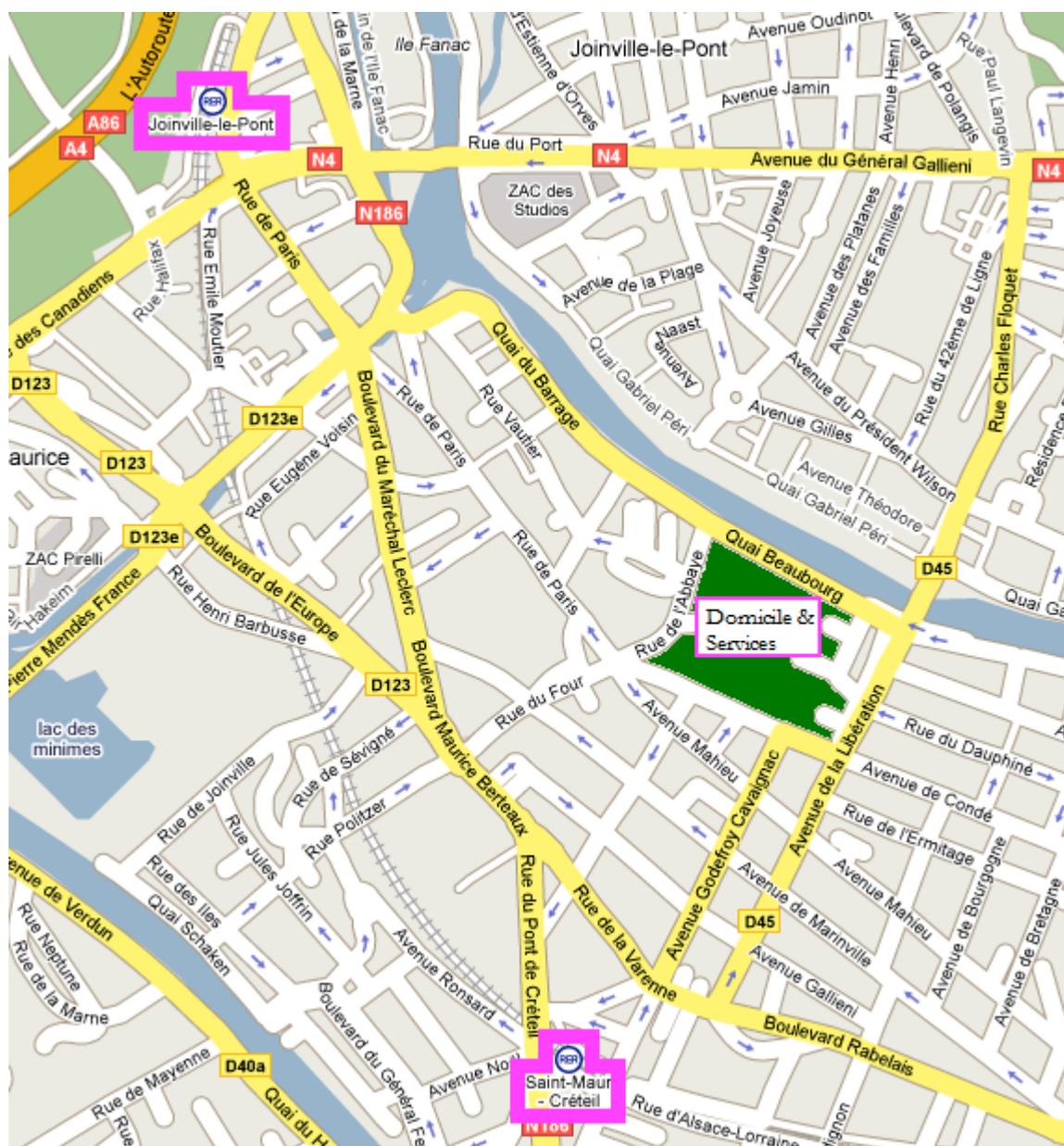
### I.1. Localisation

Les locaux de Domicile & Services sont situés :

D'une part :

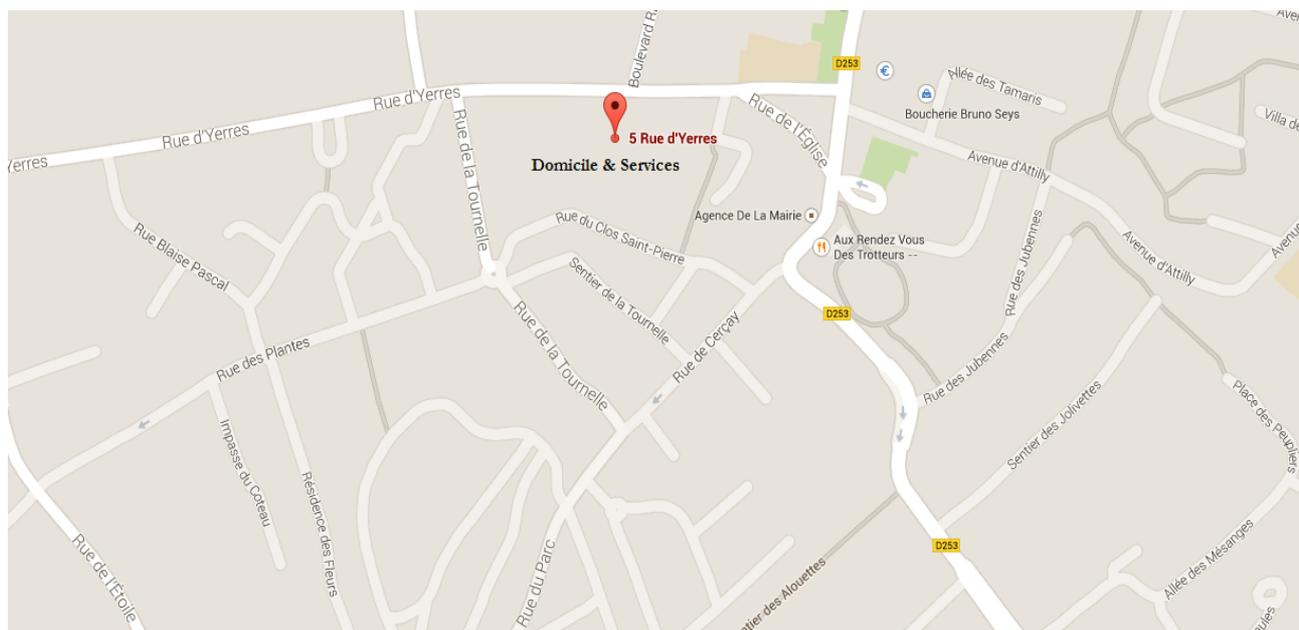
**3, impasse de l'Abbaye à Saint-Maur-des-Fossés**

L'accès en véhicule se fait par le 10, quai Beaubourg à Saint-Maur-des-Fossés.



D'autre part au :

## 5, rue d'Yerres à Villecresnes



### I.2. Accueil

Accueil du secrétariat à Saint Maur :

**Du lundi au vendredi de 8h30 à 18h00 sans interruption.**

En dehors de ces horaires d'ouverture, un répondeur téléphonique est à votre disposition. Les week-ends et jours fériés, en cas de problème urgent, le numéro d'astreinte est le : 01 55 12 17 20.

**Nos prestations à domicile sont assurées toute l'année 7 jours/7**

## II. FONCTIONNEMENT DU SERVICE

Le règlement de fonctionnement du service, validé par le Conseil d'Administration de nos établissements, vous est remis lors de votre demande initiale, nous vous invitons à en prendre connaissance et à en respecter les dispositions.



## II.1. Interventions

La fréquence et les horaires de passage des intervenants à votre domicile seront définis en fonction de vos besoins de vos demandes et des possibilités du service.

Afin de favoriser votre organisation personnelle de la journée et une meilleure coordination avec d'éventuels passages d'autres intervenants extérieurs, nous vous invitons à nous informer de leurs passages et à les avertir des nôtres pour éviter un chevauchement.

En cas d'absence d'un salarié intervenant à votre domicile, le service vous contacte et s'engage à vous proposer des remplacements dans les meilleurs délais.

## II.2. Le Personnel

L'équipe des professionnels qui vous aidera travaille en roulement afin d'assurer un service 7 jours sur 7 .

Toutefois, nous nous efforçons de fidéliser au mieux vos intervenants, en vous proposant la même personne le plus souvent possible.

L'équipe qui se rend à votre domicile se compose d'hommes et de femmes de toutes origines, possédant tous un Diplôme d'Etat d'infirmier et d'aide-soignant reconnu par l'ARS pour le SSIAD.

Durant la période de congés règlementaires et toutes autres absences de l'intervenant, celui-ci sera, avec votre accord systématiquement remplacé.

Le service s'engage à vous prévenir 48h avant en cas de congés programmés, et dès que possible en cas d'absence imprévue (maladie, événement familial...).

Le remplacement proposé respectera au maximum les termes du contrat, en cas d'impossibilité, des propositions vous seront faites pour répondre au mieux à vos besoins.

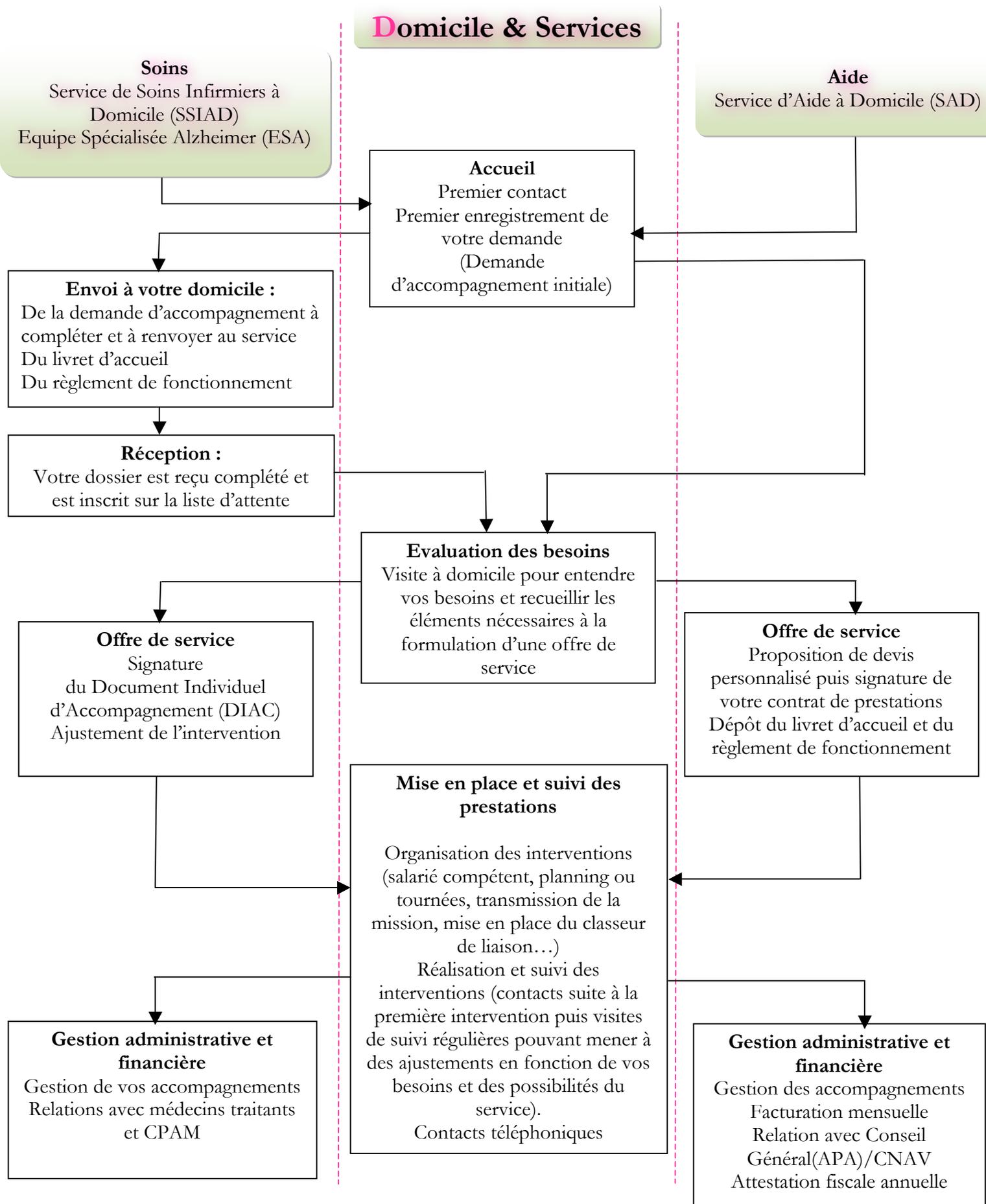
En cas d'absence d'un membre du personnel, le service a mis en place une procédure de remplacement de l'intervenant pour assurer la continuité du service.

Pour la sécurité sanitaire du personnel, nous vous demanderons de ne pas fumer pendant l'intervention.

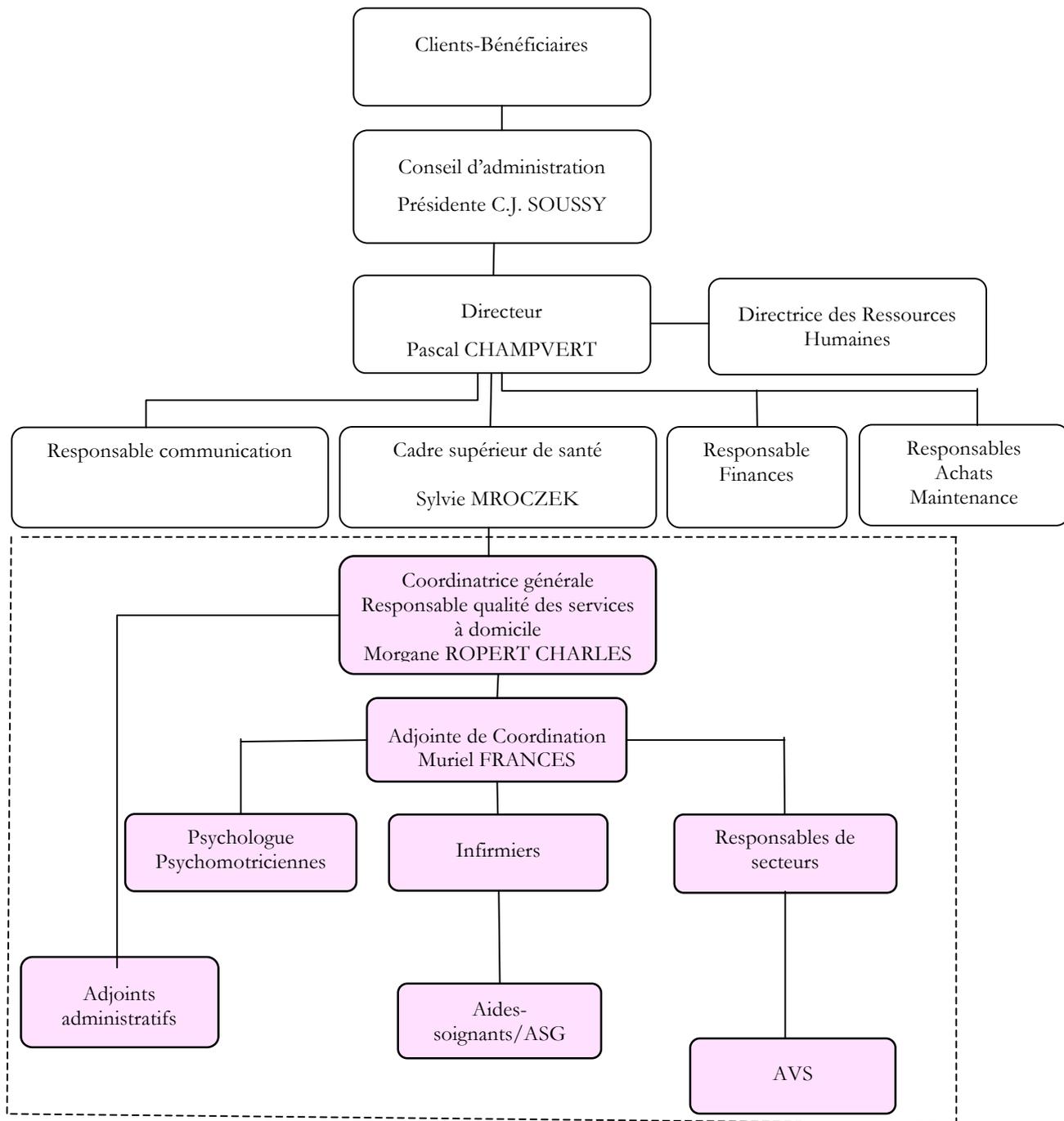
L'intervenant est autorisé à demander à ce que la pièce où il intervient soit aérée, et que vos animaux domestiques attendent dans une autre pièce pendant les prestations.



## Préparation et mise en place de l'intervention au domicile :



# Organigrammes de Domicile & Services



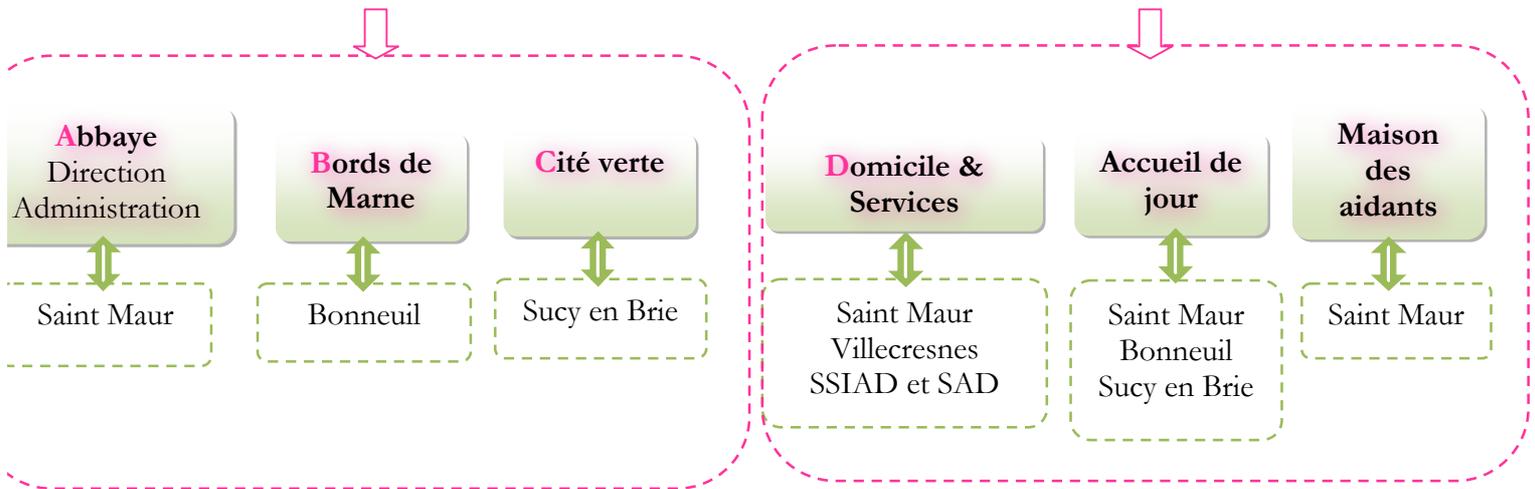
----- Périmètre de Domicile & Services



# Groupe ABCD

## Résidences

## Services



## Domicile & Services

### Soins

Service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD)  
Equipe Spécialisée Alzheimer (ESA)

### Aide

Service d'Aide à Domicile (SAD)

### Coordination

Association Saint Maurienne de Soins, d'Aide aux Personnes et de Garde à Domicile (ASSAPGD)  
Association Joinvillaise d'Aide à Domicile (AJAD)

### Financement

100% Assurance maladie

### Financement

En partie par le Conseil Départemental et la CNAV + reste à charge client + habilitation Aide Sociale

### Financement

Soins : 100% Assurance maladie  
Aide : en partie par le Conseil Départemental et la CNAV + reste à charge client + habilitation Aide Sociale

### Saint Maur

- 127 places SSIAD PA/PH
- 10 places

### Villecresnes

- 35 places SSIAD
- 10 places ESA

### Prestations

- Assistances pour les actes essentiels de la vie quotidienne (aide au repas, visites, temps de convivialité)
  - Aide aux courses
  - Aide à la mobilité et aux déplacements
  - Transports
  - Entretien de la maison
  - Entretien du linge
  - Assistance administrative
  - Petits bricolages
- Prestations**
- Aide à la toilette au lever et au coucher
  - Préparation des piluliers
  - Soins techniques infirmiers
  - Soins de réhabilitation par l'ESA

### Prestations ASSAPGD

- Soins : 90 places
- Aide : -prestataires -mandataires

### Prestations AJAD

- Aide : prestataires



### II.3. Coordinations

Le Service d'Aide et de Soins Infirmiers à Domicile travaille en étroite collaboration avec votre famille, votre médecin traitant et spécialiste, le centre d'action sociale de votre commune (CCAS) et son service d'aide à domicile, les intervenants paramédicaux du secteur (kinésithérapeutes, infirmiers libéraux...), les responsables des CLIC (Centre Local d'Information et de Coordination), l'équipe mobile gérontologique du réseau Partage 94, la MAIA (Méthode Active pour l'Intégration des services d'aide et de soins dans le champ de l'Autonomie) et tous les professionnels du domicile, les accueils de jour ...

Renseignements sur l'aide qui peut vous être apportée : Centre Local d'Information et de Coordination (CLIC).

- Pour les habitants de Fontenay-sous-Bois, Saint Mandé, Vincennes : CLIC secteur 1 (01.49.74.60.55)
- Pour les habitants de Bry-sur-Marne, Champaign-sur-Marne, Nogent-sur-Marne, Le Perreux-sur-Marne, Le Plessis-Tréville : CLIC secteur 2 (01.49.83.18.95).
- Pour les Habitants des communes du plateau Briard (Boissy-Saint-Léger, Mandres-les-Roses, Marolles-en-Brie, Périgny-sur-Yerres, Santeny, Villecresnes) et ceux de Limeil-Brévannes, Valenton, Chennevières-sur-Marne, Ormesson-sur-Marne, Sucy-en-Brie et Noisieu : CLIC secteur 3 (01.45.95.80.20).
- Pour les habitants de Alfortville, Bonneuil-sur-Marne, Créteil, Joinville-le-Pont et Saint-Maur-des-Fossés : CLIC secteur 4 (01.42.07.08.71).

Ces organismes existent afin de vous informer des différents services et aides qui existent dans votre ville et aux alentours.

Vous pourrez participer aux activités, sorties à l'extérieur ou séjours vacances organisés par les Résidences du groupe ABCD en adhérant à l'association des résidents.

Vous avez la possibilité de contacter les adjointes de coordination qui sont responsables de ce projet, au secrétariat du service.

Si vous souhaitez lire la revue des Résidences et Services «ça bouge», les aides-soignants ou Assistants de Vie pourront vous la déposer à votre domicile chaque semaine.



### III. ENGAGEMENTS QUALITÉ ET OBJECTIFS DU SERVICE

Le Service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD) est certifié AFNOR NF X 50-056 « services aux personnes à domicile » depuis 2008.

Un audit d'extension de certification au Service d'Aide à Domicile (SAD) a été réalisé le 09/04/2015.

La certification de l'ensemble du service a été validée le 09/06/2015.



#### Services aux personnes à domicile – NF 311

Cette marque prouve la conformité à la norme NF X 50-056.

Elle garantit que le respect de la déontologie, l'accueil, l'analyse de la demande, l'élaboration de l'offre de service, le devis, le contrat, les dispositions pour l'intervention, les compétences des personnes, le suivi, le traitement des réclamations et l'analyse de la satisfaction du client sont contrôlés régulièrement par AFNOR Certification

11, rue Francis de Pressencé  
93571 La Plaine Saint-Denis Cedex – France

Un manuel qualité est consultable au secrétariat.

Un plan général des actions d'amélioration de la prestation et des objectifs spécifiques sont définis tous les ans en comité de pilotage qualité.

L'analyse des résultats des questionnaires de satisfaction vous est envoyée annuellement.

### IV. DEONTOLOGIE

Le service considère chaque client comme un citoyen à part entière, quels que soient sa situation, son état de santé physique ou psychique, son niveau d'intégration sociale.

Le service a pour principes :

**a) Une attitude générale de respect** impliquant réserve et discrétion, pour tout membre du service et à tout moment de la prestation du service.

Elle se décline en prenant en compte tout l'éventail de vos droits :

- le respect de votre personne et de vos droits fondamentaux ;
- le respect de vos biens ;
- le respect de votre espace de vie privée, de votre intimité ;
- le respect de votre culture et de votre choix de vie<sup>1</sup>.

Elle se réfère aux textes applicables.

<sup>1</sup> Constitution du 27 octobre 1946 et du 4 octobre 1958 qui définissent les principes politiques, économiques et sociaux, fondant les droits de l'homme et du citoyen ;

- charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante et à la convention internationale des droits de l'enfant ;

- charte sociale européenne (article 15) ;

- traité d'Amsterdam ;

- règles pour l'égalisation des chances des handicapés (Nations Unies 1994) ;

- convention internationale des droits de l'enfant, etc.



**Une intervention « individualisée »** selon une approche globale et un principe d'ajustement continue de la prestation en fonction de vos besoins et attentes.

Pour offrir en permanence un service adapté à votre demande, le service s'engage à veiller à une évaluation des besoins exprimés, à vous proposer une offre élaborée conjointement et à assurer, si nécessaire, une approche coordonnée avec d'autres entités, d'autres professionnels.

Cette intervention individualisée assure ainsi la transparence de son action. Le service propose d'intervenir auprès des personnes en situation de précarité sociale, d'urgence, d'isolement, même si elles n'en font pas la demande directement.

Le service s'adapte à vos besoins, en fonction de vos capacités, votre demande, de nos possibilités, en favorisant votre autonomie.

Le service est attentif aux problèmes de maltraitance, aux situations pouvant mettre en danger physique ou psychologique les personnes. Il veille à la prévention de ces situations, et réalise un signalement lorsque nécessaire selon des dispositions prévues et communiquées, auprès des organismes ou autorités ayant compétence pour recevoir ces informations

### **Une relation quadrangulaire.**

Il s'agit de la relation entre vous qui bénéficiez du service, votre aidant principal, la personne qui réalise la prestation et un « référent » qui représente le service (la responsable du service ou ses adjoints).

Le caractère quadrangulaire de cette relation assure plusieurs fonctions :

- une fonction de protection pour vous, client, par le référent et par l'aidant principal face à d'éventuelles pratiques abusives ou non satisfaites ;
- une fonction de protection de l'intervenant, en l'aidant à distinguer une relation professionnelle d'une relation interpersonnelle, à maintenir une juste distance professionnelle et à éviter autant une relation excessivement centrée sur l'affectivité qu'une relation trop indifférente, excessivement centrée sur la technicité.

### **d) Médiation**

Vous ou votre famille pouvez saisir une personne qualifiée si un conflit avec le service ne peut être résolu, elle est joignable au :

Conseil Départemental du Val-de-Marne  
Direction des services aux personnes âgées et aux personnes handicapées  
Immeuble Solidarité  
7/9 Voie Félix Eboué  
94054 Créteil Cedex  
Tel : 01 43 99 70 00



Ou à :  
L'Agence Régionale de Santé d'Ile-de-France (ARS)  
Délégation territoriale du Val-de-Marne  
25, chemin des bassins- CS 80030  
94010 Créteil Cedex  
Tel : 01 49 81 86 04

## **V. COORDONNEES DES PERSONNES A CONTACTER EN CAS DE RECLAMATION OU CONTESTATION**

- Madame ROPERT-CHARLES Morgane, Responsable de Domicile & Services
- Madame FRANCES Muriel, Adjointe de Coordination

### **Pour les joindre :**

ds@abcd94.fr  
DOMICILE & SERVICES  
3, impasse de l'abbaye  
94106 SAINT-MAUR-DES-FOSSES cedex  
Tél : 01.55.12.17.37

## **VI. ASSURANCES**

Notre service a souscrit une assurance responsabilité civile en cas d'accidents causés à un tiers ou à un bien par un agent du service dans le cadre de son activité.

## **VII. MODIFICATION DU CONTRAT ET RESILIATION**

Les changements des termes initiaux du contrat doivent faire l'objet d'une réévaluation de vos besoins et entraînent la rédaction d'un avenant.

La réévaluation de vos besoins doit être effectuée au moins une fois par an et autant de fois que nécessaire.

Les conditions d'arrêt temporaire ou de résiliation sont notifiées dans le règlement de fonctionnement.



## VIII. DIRECTIVES ANTICIPEES

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté.

Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement.

Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical.

Renouvelables tous les trois ans, elles peuvent être, dans l'intervalle, annulées ou modifiées, à tout moment. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prend en charge : confiez-les-lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

## IX. PERSONNE DE CONFIANCE <sup>2</sup>

Vous pouvez, si vous le souhaitez, désigner une « personne de confiance » que vous choisirez librement dans votre entourage. Votre personne de confiance peut vous être très utile :

- pour vous accompagner dans vos démarches et assister à vos entretiens médicaux : ainsi elle pourra éventuellement vous aider à prendre des décisions ;
- dans le cas où votre état de santé ne vous permettrait pas de donner votre avis ou de faire part de vos décisions : le médecin ou éventuellement, en cas d'hospitalisation, l'équipe qui vous prend en charge, consultera en priorité la personne de confiance que vous aurez désignée. L'avis ainsi recueilli auprès de la personne de confiance guidera le médecin pour prendre ses décisions.

Vous pouvez en outre confier vos directives anticipées à votre personne de confiance (ci-dessus).

La personne de confiance ne pourra pas obtenir communication de votre dossier médical (à moins que vous lui fassiez une procuration exprès en ce sens). De plus, si vous souhaitez que certaines informations ne lui soient pas communiquées, elles demeureront confidentielles, quelles que soient les circonstances. En revanche, si votre personne de confiance doit être consultée parce que vous n'êtes pas en mesure de vous exprimer, les informations jugées suffisantes pour pouvoir exprimer ce que vous auriez souhaité lui seront communiquées. Si vous êtes hospitalisé, l'avis de la personne de confiance sera pris en compte par l'équipe médicale mais, en dernier lieu, c'est au médecin qu'il reviendra de prendre la décision.

---

<sup>2</sup> [http://www.sfap.org/pdf/la\\_personne\\_de\\_confiance.pdf](http://www.sfap.org/pdf/la_personne_de_confiance.pdf)

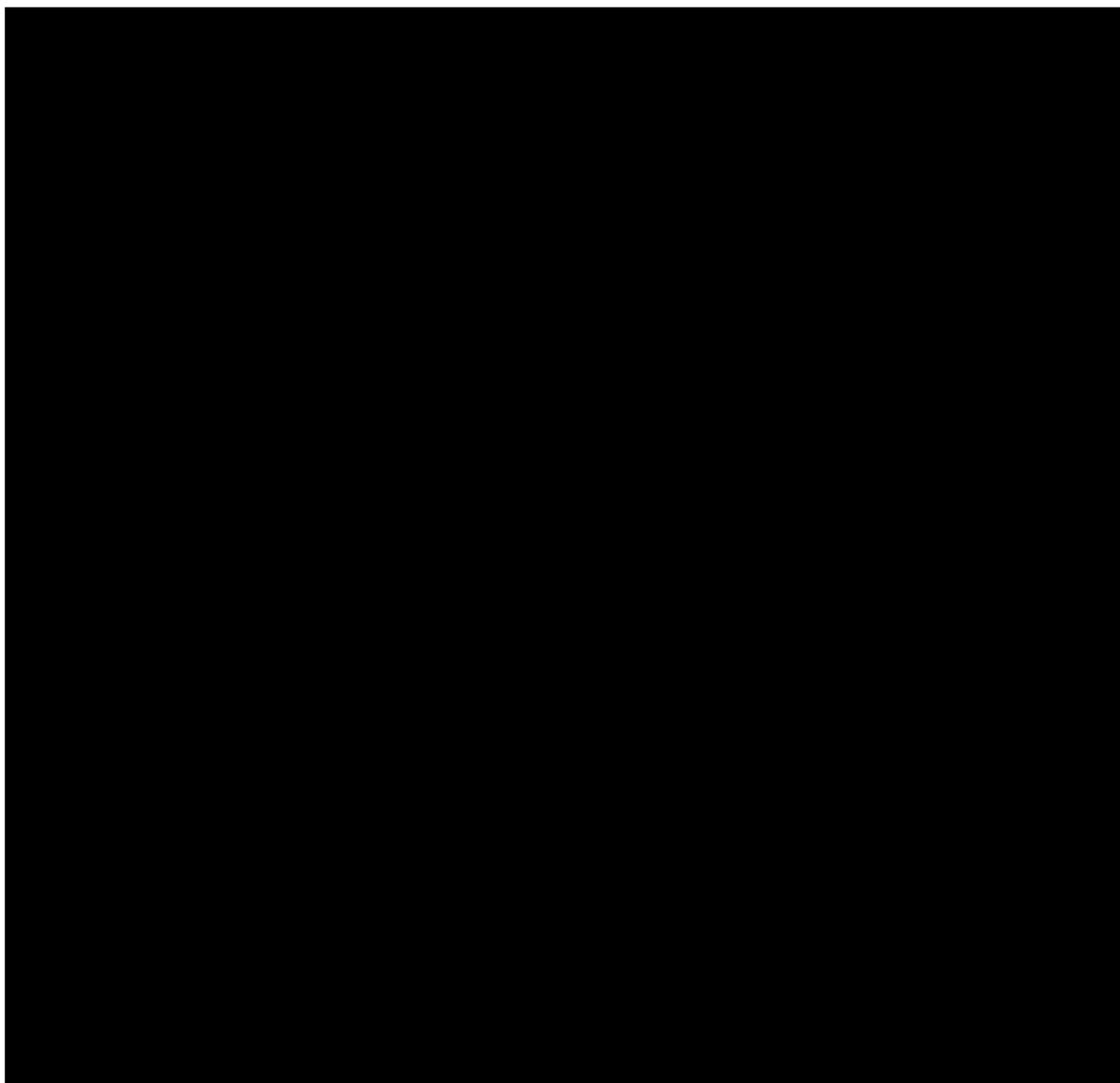


# PRESENTATION DU SERVICE DE SOINS INFIRMIERS A DOMICILE (SSIAD)

## I. LIEUX D'INTERVENTIONS

Le Service de Soins Infirmiers à Domicile intervient à votre domicile, ou au substitut de votre domicile, sur les communes de :

- Bonneuil-sur-Marne
- Boissy-Saint-Léger
- Créteil
- Joinville-le-Pont
- Mandres-les-Roses
- Marolles-en-Brie
- Nogent-sur-Marne
- Périgny-sur-Yerres
- Saint-Maur-des-Fossés
- Santeny
- Villecresnes



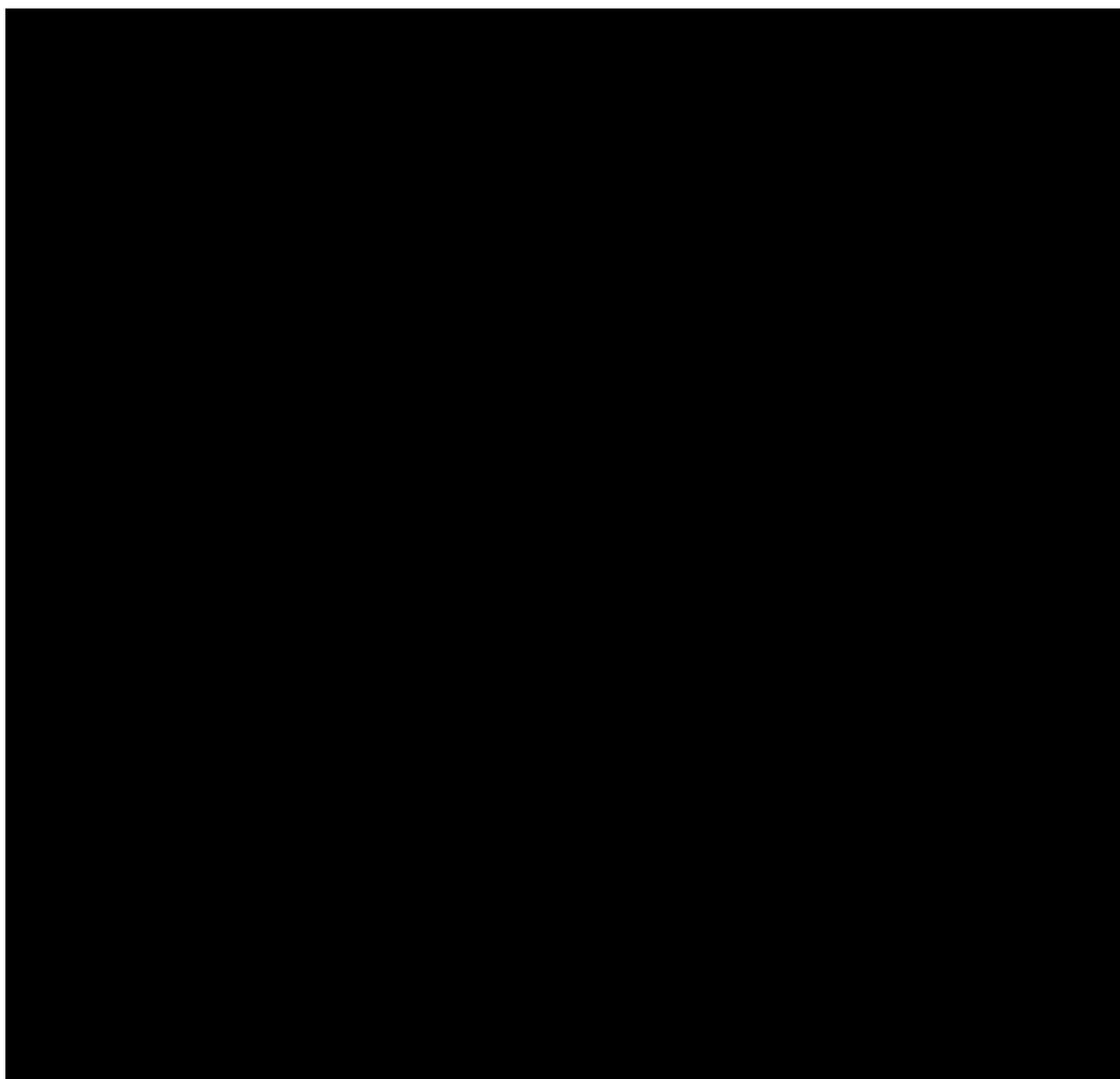
Et pour l'équipe mobile spécialisée Alzheimer et troubles de la mémoire en plus des communes citées ci-dessus (sauf Boissy-Saint-Léger) :

**ESA I**

- Alfortville
- Charenton-le-Pont
- Maisons-Alfort
- Saint-Maurice
- Sucy-en-Brie

**ESA II**

- Mandres-les-Roses
- Marolles-en-Brie
- Périgny-sur-Yerres
- Santeny
- Villecresnes



## II. MISSIONS

Le Service de Soins Infirmiers à Domicile a pour mission de réaliser sur prescription médicale et après accord de l'Assurance Maladie :

- Des soins d'hygiène adaptés (aides à la toilette), personnalisés.
- Des soins techniques spécifiques et des piluliers par l'infirmière ou des infirmiers libéraux qui ont obligatoirement signé une convention avec le service.



- Des soins de pédicurie par des pédicures diplômés.

Et de vous aider à préserver votre autonomie, et à vous accompagner dans vos actes d'hygiène au quotidien, (toilette, shampoing et habillage).

Il permet de favoriser un retour à votre domicile suite à une hospitalisation.

L'équipe Spécialisée Alzheimer, assure à domicile des soins de réhabilitation pour des personnes atteintes de maladie d'Alzheimer, diagnostiquées, à un stade léger à modéré de la maladie, sur prescription médicale.

### **III. CRITÈRES D'ADMISSION**

Peuvent être suivis les personnes âgées de plus de 60 ans et/ou en situation de handicap résidant dans l'une des communes d'intervention du SSIAD et de l'ESA mentionnées ci-dessus.

L'admission est subordonnée à l'accord de prise en charge des caisses d'Assurance Maladie, sur prescription médicale pour le SSIAD.

#### **Pour les deux équipes (SSIAD et ESA)**

Etre en possession d'une prescription médicale et fournir l'attestation carte vitale.

Un Document Individuel d'Accompagnement (contrat) personnalisé, est réalisé ensemble puis signé par vous-même ou votre représentant légal et l'évaluateur. C'est un document que chacun s'engage à respecter. L'original reste dans votre dossier au bureau, une copie est déposée à votre domicile. Le livret d'accueil incluant la charte de la personne accueillie et le règlement de fonctionnement vous sont remis, soit lors de l'envoi de la demande d'accompagnement, soit lors de la première rencontre.

#### **Pour le Service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD)**

Un dossier administratif et médical est envoyé à votre domicile.

Vous devez le renvoyer totalement renseigné pour être inscrit sur la liste d'attente du service.

Lorsque votre dossier arrive en tête de la liste, un rendez-vous est pris et une première rencontre se fait à votre domicile afin d'évaluer votre situation.

Votre admission par le service se fait en fonction de vos besoins, de vos habitudes de vie et des possibilités du service par rapport à vos demandes.

Un exemplaire reste dans le classeur de liaison déposé à votre domicile et l'autre est conservé dans votre dossier au bureau du Service de Soins Infirmiers à Domicile.

#### **Pour l'Equipe Spécialisée Alzheimer (ESA)**

Une première rencontre permet de présenter le projet d'accompagnement.

La présence d'un aidant est fortement souhaitée.



#### **IV. MATERIEL**

La liste de matériel ci-dessous vous est demandée à l'usage exclusif des aides-soignants, dans un souci de respect des bonnes pratiques professionnelles (hygiène) :

- Un distributeur de savon liquide rempli
- Un rouleau de papier essuie-tout
- Des sacs plastiques et une petite poubelle

La prestation proposée ne comprend pas :

- L'entretien de votre logement
- La préparation et la distribution de vos repas
- Le matériel nécessaire à votre soutien à domicile (par exemple un fauteuil roulant, une table adaptable, un lit médicalisé...) et son entretien. Ces équipements sont le plus souvent pris en charge par les caisses d'assurance maladie sur prescription médicale ou par des aides départementales (allocation APA...).
- Le matériel d'hygiène de base (savon, shampoing, protections, etc...). Il devra être régulièrement mis à disposition du Service de Soins Infirmiers à Domicile.
- Vos frais de confort (esthéticienne, coiffeur...).

#### **V. FINANCEMENT DU SSIAD**

Le coût des interventions (salaires du personnel, locaux, véhicules...) est intégralement financé par les caisses d'Assurance Maladie, qu'ils s'agissent des soins d'hygiène ou de réhabilitation par l'ESA.

Il recouvre également les soins dispensés par des infirmiers libéraux et des pédicures (nombre de séances limité), ayant signé une convention avec le service.

#### **VI. ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL**

Conformément à la loi du 4 Mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité de la prise en charge, vous avez accès aux informations contenues dans votre dossier, soit directement, soit par la personne que vous aurez désigné comme interlocutrice par écrit.

La demande doit être faite par écrit accompagnée d'une copie de votre pièce d'identité au responsable du service.

Vous pouvez consulter, sur rendez-vous, gratuitement votre dossier sur place, soit demander la remise de copies des documents. Les frais de reproduction et d'envoi seront à votre charge.

Le libre choix du client : le service n'influence en aucun cas le client ou sa famille, sur le choix concernant son praticien libéral.



En cas d'accompagnement par notre Service de Soins Infirmiers à Domicile, vous devez nous tenir informé de tout acte infirmier effectué à votre domicile et n'envoyer aucune demande de remboursement à votre centre de sécurité sociale, sous peine de rupture de Document Individuel d'Accompagnement (DIAC).

Si des professionnels libéraux (infirmiers et pédicures) interviennent chez vous, dans le cadre de notre intervention, ils doivent avoir signé une convention de collaboration avec le service et s'être engagé à nous envoyer leurs honoraires.

## VII. MODIFICATION DU CONTRAT ET ARRETS TEMPORAIRES

Vous trouverez ces modalités dans le règlement de fonctionnement (P 19/25).

**A noter que toute hospitalisation supérieure à une journée, interrompt la prise en charge par l'assurance maladie et donc par notre service.**

Lorsque l'hospitalisation est supérieure à huit jours, une évaluation de vos besoins avant un retour au domicile détermine l'accord ou le refus d'une reprise des soins. Celle-ci n'est pas systématique sauf lorsque votre état de santé reste identique à celui de la signature du contrat précédant.

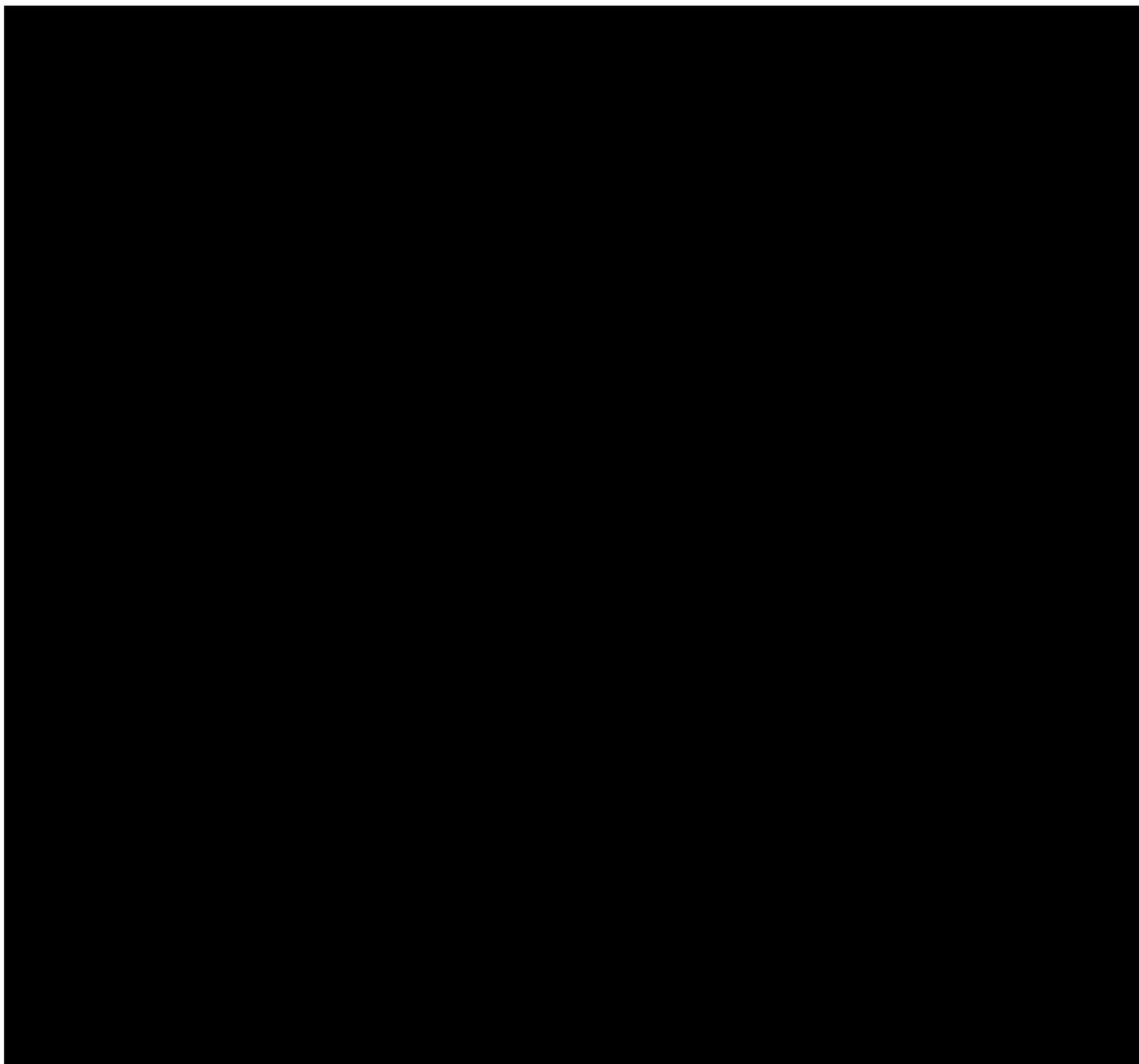
Lorsque celui-ci s'est malheureusement modifié et que cela entraîne une modification de notre accompagnement (fréquence, soins, ...) le service peut être amené à refuser d'intervenir à nouveau.



# PRESENTATION DU SERVICE D'AIDE A DOMICILE (SAD)

## I. LIEUX D'INTERVENTIONS

Le Service d'Aide à Domicile peut intervenir à votre domicile si vous résidez dans le Val-de-Marne :



## II. MISSIONS

Le service d'Aide à Domicile a pour mission d'assurer les prestations listées ci-dessous :

Services	Détails
<b>Assistance aux personnes âgées</b> <b>Assistance aux personnes en situation de handicap</b>	Actes essentiels de la vie quotidienne (aide au lever/coucher, habillage, à l'alimentation, visites, temps de convivialité, accompagnement dans les sorties, adaptation aux capacités d'autonomie dans l'environnement de vie ...)
<b>Garde malade, sauf soins</b>	
<b>Aide mobilité et transport de personne</b>	Déplacements domicile / médecin / loisirs / travail
<b>Conduite du véhicule personnel</b>	
<b>Soins d'esthétique à domicile</b>	
<b>Garde d'animaux</b>	Sortie, préparation de nourriture, change de litière...
<b>Entretien de la maison et travaux ménagers</b>	Entretien des sols, poussières
<b>Entretien du linge</b>	Lavage, repassage
<b>Commissions et préparation de repas</b>	Courses, cuisine à domicile
<b>Livraison de repas à domicile</b>	Courses alimentaires
<b>Petits travaux de jardinage</b>	Entretien du jardin, taille des haies et des arbres, débroussaillage ...
<b>Travaux de petit bricolage</b>	Pose d'une étagère, accrocher un cadre, pose de rideaux, pose d'un luminaire, changement d'une ampoule ...
<b>Maintenance et vigilance de résidence</b>	Pendant votre absence : ouverture et fermeture des fenêtres, des volets, arrosage, entretien des plantes, relève du courrier...
<b>Assistance administrative à domicile</b>	Appui et aide à la rédaction de courrier, aide au classement, à la constitution de dossiers...
<b>Assistance informatique à domicile</b>	Installation et mise en service à domicile de matériels et logiciels informatiques, maintenance logicielle à domicile, initiation ou formation au fonctionnement du matériel (sauf audio, photo et vidéos numériques).



### III. ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT

Les prestations de Domicile & Services sont effectuées en qualité de mandataire et prestataire.

	<b>Prestataire</b>	<b>Mandataire</b>
Définition	Domicile & Services est employeur de la personne qui intervient chez vous. Nous nous occupons de mettre en place à votre domicile l'intervenant compétent, assurons le suivi des prestations et vous envoyons à chaque fin de mois la facture correspondante.	Vous êtes l'employeur de la personne qui intervient à votre domicile. Domicile & Services vous aide dans vos rôles et missions d'employeur : <ul style="list-style-type: none"><li>- recrutement de votre salarié</li><li>- rédaction du contrat de travail</li><li>- définition de la mission et de son organisation</li><li>- élaboration des bulletins de salaire et calcul des charges et des cotisations, déclarations des cotisations</li><li>- gérer la formation de votre salarié</li><li>-gérer les absences et les remplacements de votre salarié</li><li>- gérer les éventuels conflits</li></ul> Pour cette aide dans la gestion de vos responsabilités d'employeurs vous nous versez des frais de gestion.
Convention collective	Statut de la fonction publique hospitalière	Convention collective du particulier employeur

#### III.1 Organisation

Après réception de votre demande (en général par contact téléphonique), une responsable de secteur se rend à votre domicile sur rendez-vous pour établir gratuitement un devis.

Sont pris en compte votre demande, vos possibilités financières, les aides qui vous ont été allouées et nos disponibilités.

Votre responsable de secteur qui est également votre référent accompagne le nouveau salarié pour une présentation lors de la première intervention.

Les intervenants qui viendront chez vous y déposeront un classeur de liaison et sont en possession d'une fiche de mission, qui détaille la prestation à assurer à votre domicile.

Les cinq dernières minutes de l'intervention sont réservées pour la signature obligatoire de la fiche de présence et la rédaction d'une brève transmission si besoin.



### III.2. Fonctionnement

Le service d'aide à domicile du groupe ABCD « Domicile & Services » est employeur de la personne qui intervient chez vous.

Nous nous occupons de mettre en place à votre domicile l'intervenant compétent (sans frais de dossier) et assurons le suivi des prestations.

Nous avons établi une procédure pour le remplacement en cas d'absence d'un salarié.

Une facture vous est envoyée par la Trésorerie Principale de Saint-Maur à terme échue.

### IV. FINANCEMENT DU SAD

Vous pouvez consulter les tarifs sur le site internet, la plaquette ou être renseignés par téléphone.

Un devis est établi systématiquement et à titre gratuit quel que soit le montant de celui-ci.

Vous pouvez bénéficier de réductions en fonction de la régularité ou de la spécificité des interventions.

Pour chaque situation, il existe des aides pour financer nos prestations :

- Si vous êtes âgé de plus de 60 ans en fonction de votre état de santé : l'Aide Personnalisée à l'Autonomie (APA), le formulaire étant disponible sur le site : <http://www.autonomie.valdemarne.fr/sites/default/files/Formulaire%20APA.pdf>
- Si vous êtes en situation de handicap : la Prestation de Compensation du Handicap (PCH), le formulaire étant disponible sur le site : [http://autonomie.valdemarne.fr/sites/default/files/formulaire%20adulte\\_0.pdf](http://autonomie.valdemarne.fr/sites/default/files/formulaire%20adulte_0.pdf)
- Si vous êtes actif : le CESU préfinancé fourni par certaines entreprises.
- Si vous êtes bénéficiaires de l'AGIRC-ARRCO, le service est référencé dans le dispositif DOMISERVE « Sortir plus » pour les prestations de transports.
- Des prises en charge existent également via les mutuelles, caisses de retraite...

Pour être aidé dans vos démarches administratives, vous pouvez contacter le CCAS de votre commune, le CLIC de votre secteur ou vous rendre sur le site Autonomie du Val-de-Marne où les dossiers sont téléchargeables.

**Le service vous accompagne dans l'identification des aides dont vous pouvez bénéficier et dans la constitution de votre dossier.**



Au titre de l'agrément qualité, vous pouvez bénéficier d'avantages fiscaux spécifiques au secteur des services à la personne :

- Un taux de TVA réduit à 5.5%
- Une réduction d'impôts sur le revenu à hauteur de 50% des sommes versées au titre des services à la personne. En cas de non-imposition, il s'agira d'un crédit d'impôts.

Le plafond des dépenses est de 12 000 € par foyer + 1 500 € par personne à charge dans la limite de 15 000 €.

Comme 50% des dépenses sont déductibles, il vous est possible de déduire 7 500 € au maximum.

Une attestation fiscale reprenant la totalité des sommes versées au titre d'une année vous sera adressée par le service chaque année.

## **V. CRITÈRES D'ADMISSION**

Vous devez résider dans l'une des communes d'intervention du SAD citées ci-dessus.

L'admission n'est pas subordonnée à un accord de prise en charge mais éventuellement à une notification de l'Allocation Personnalisée à l'Autonomie du Conseil Départemental. Vous pouvez toutefois financer la prestation sur vos biens propres.

Votre admission par le service se fait en fonction de vos besoins, de vos habitudes de vie et des possibilités du service par rapport à vos demandes.

## **VI. MATERIEL**

Pour assurer des prestations de qualité, nous vous demanderons de mettre à disposition des intervenants le matériel nécessaire, de le renouveler régulièrement, de l'entretenir pour la sécurité du personnel.

## **VII. MODIFICATION DU CONTRAT ET ARRETS TEMPORAIRES**

Vous trouverez ces modalités dans le règlement de fonctionnement.



# CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE AIDEE

(Source : Journal officiel n° 234 du 9 octobre 2003)

## Article 1

### Principe de non-discrimination

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

## Article 2

### Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté

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

## Article 3

### Droit à l'information

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

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

## Article 4

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

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

1° - La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge.

2° - Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.

3° - Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement.



Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique.

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

## **Article 5** **Droit à la renonciation**

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

## **Article 6** **Droit au respect des liens familiaux**

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

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

## **Article 7** **Droit à la protection**

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

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

## **Article 8** **Droit à l'autonomie**

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

Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.



## **Article 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.



