



Pays du Neubourg
NORMANDIE

Service Autonomie à Domicile

(S.A.D)

PROJET

DE SERVICE

2025-2030

Sommaire

I. Introduction	3
II. Le projet de service.....	3
a) Cadre réglementaire	3
b) Méthodologie.....	3
III. Présentation du service.....	4
c) Identité de la structure et zone d'intervention	4
d) Valeurs, principes, missions générales, objectifs	5
e) Prestations proposées	5
IV. Organisation et fonctionnement du service.....	6
a) Locaux.....	6
b) Accueil physique et téléphonique	6
c) Organigramme du service	6
V. Accompagnement des personnes.....	7
a) L'évaluation des besoins à domicile	7
b) La mise en œuvre des prestations.....	7
c) La continuité des interventions.....	7
VI. Information et participation des personnes accompagnées	8
a) Information	8
b) Droit de participation	8
VII. Bientraitance / Maltraitance	9
VIII. Développement des compétences et qualité de vie au travail	9
a) Les heures de tutorat	10
b) La professionnalisation	10
c) La formation	10
d) Les analyses de pratiques professionnelles	10
e) Le travail en équipe et la supervision des professionnels	10
IX. Partenariat et collaborations.....	10
X. Evaluation et amélioration continue	11
XI. Annexes.....	12

I. Introduction

Dans l'Eure, 154 920 personnes ont plus de 60 ans. Un chiffre qui devrait augmenter de 22 % à l'horizon 2030. Aussi, 1 senior sur 3 est dépendant et 85 % des Eurois souhaitent vieillir à domicile. Pour répondre à ce constat, c'est près de 300 emplois temps pleins (ETP) d'intervenants à domicile manquants.

Le territoire de la communauté de communes du pays du Neubourg suit la tendance départementale. Aussi, la situation démographique actuelle et son développement confèrent donc une place importante au secteur de l'aide à domicile.

II. Le projet de service

a) Cadre réglementaire

Ce service relève de la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale : l'objectif global de la loi est d'organiser, sur un même plan, l'ensemble des institutions intervenant auprès de publics fragiles. Il s'agit donc de structurer et d'harmoniser le paysage, morcelé jusqu'alors, du secteur social et médico-social. Dans son article 12, la loi du 2 janvier 2002, rénovant l'action sociale et médico-sociale, impose l'élaboration d'un projet de service, sa durée et ses objectifs.

L'Article L.311-8 du Code de l'action sociale et des familles stipule que chaque établissement ou service social ou médico-social doit élaborer un projet d'établissement ou de service, qui :

- Définit ses objectifs, notamment en matière de coordination, de coopération et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations, ainsi que ses modalités d'organisation et de fonctionnement,
- Garantit les droits des usagers dans le sens où il définit des objectifs en matière de qualité des prestations et qu'il rend lisible les méthodes d'organisation et de fonctionnement du service,
- Est un outil managérial de référence, de pilotage stratégique, de communication et de positionnement institutionnel.

Le Décret n°2023-608 du 13 juillet 2023 et son annexe portant cahier des charges, précisent les missions et les conditions techniques minimales d'organisation des services autonomie à domicile (SAD). Dans ce contexte réglementaire, le service d'aide et d'accompagnement à domicile de la communauté de communes du pays du Neubourg est devenu « Service Autonomie à Domicile aide ».

b) Méthodologie

Le projet de service définit les modalités techniques, organisationnelles et opérationnelles du service autonomie à domicile (SAD), en conformité avec les exigences du cahier des charges du décret du 13 juillet 2023 relatif à la réforme des SAD et du décret du 29 février 2024 portant sur le projet de service.

Son élaboration a impliqué plusieurs acteurs de la communauté de communes du pays du Neubourg : des membres de la commission solidarité et des agents (administratif, encadrement, direction, intervenants).

III. Présentation du service

Le service d'autonomie à domicile de la communauté de communes du pays du Neubourg est un service social au sens de la loi du 2 janvier 2002, créé par le SIVOM du Canton du Neubourg et repris par la communauté de communes lors de sa création en 2000.

c) Identité de la structure et zone d'intervention

Le service est autorisé par le Département de l'Eure et habilité à l'aide sociale. L'arrêté d'autorisation de fonctionnement a été délivré par le conseil départemental le 1^{er} novembre 2014 pour une durée de 15 ans.

Le service autonomie à domicile a signé avec le conseil département un Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens (CPOM) le 21 juillet 2023 pour la période du 1^{er} juillet 2023 au 31 décembre 2026. Il comporte différents objectifs répartis en 4 axes stratégiques :

- Accompagner des personnes dont le profil de prise en charge présente des spécificités
 - Intervenir sur une amplitude horaire incluant les soirs, les week-ends et les jours fériés
 - Contribuer à la couverture des besoins de l'ensemble du territoire
 - Améliorer la qualité de vie au travail (QVT) des intervenants

Il intervient sur les 41 communes du territoire de la communauté de communes du pays du Neubourg et soutien le maintien à domicile :

- Des personnes adultes de moins de 60 ans en situation de handicap
 - Des personnes de 60 ans et plus, malades, ou en situation de handicap, ou en perte d'autonomie

Il est proposé un accompagnement global et coordonné grâce à :

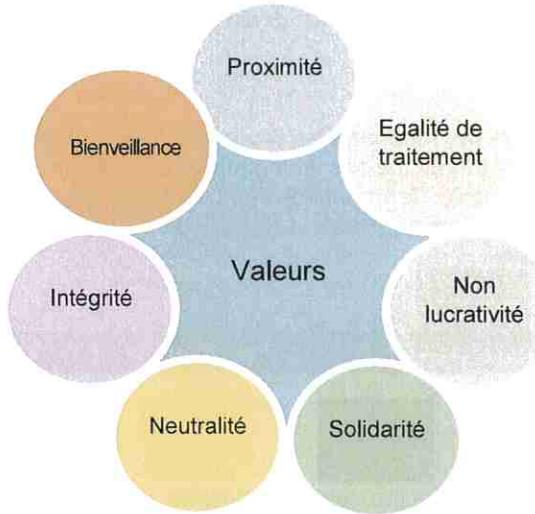
- Une aide et un accompagnement dans les actes de la vie quotidienne,
 - Une orientation pour les besoins de soins,
 - Une aide à l'insertion sociale,
 - Des actions de prévention de la perte d'autonomie, de soutien et restauration de l'autonomie,
 - La prise en compte et l'accompagnement des aidants.



d) Valeurs, principes, missions générales, objectifs

Valeurs du service

De par son appartenance au secteur public et aux valeurs qui y sont rattachées, le service offre aux personnes accompagnées une prise en charge individualisée, humanisée et de qualité.



e) Prestations proposées

Le service propose un panel de prestations permettant de répondre aux besoins des personnes accompagnées par une prise en charge individualisée, globale et coordonnée.

Ces prestations comportent plusieurs axes :

a. Entretien du cadre de vie et aide à la vie quotidienne

Le service d'autonomie à domicile propose aux personnes accompagnées, de l'aide à l'entretien du logement et du linge. Il peut réaliser la gestion des repas : courses, préparation ou aide à la préparation ainsi qu'une aide aux démarches administratives.

b. Aide humaine et soutien à l'autonomie

Le service d'autonomie à domicile en application de l'évaluation médico-sociale propose à la personne en perte d'autonomie un soutien dans les actes essentiels et une aide humaine adaptée à sa situation et à son projet de vie.

Le service d'autonomie à domicile réalise des gestes au corps : aide au lever, aide au coucher, aide à l'habillage – déshabillage, toilette (aide, surveillance et stimulation), aide aux transferts.

Le service propose une aide à la prise des repas (aide, surveillance et stimulation).

Il met en œuvre un accompagnement social pour réaliser le projet de vie de la personne accompagnée et aider son insertion sociale.

c. Accès aux soins

Le service d'autonomie à domicile facilite l'accès aux soins en :

- Donnant à toute personne qui en fait la demande une information sur l'offre de soins infirmiers du territoire
- Facilitant la prise en charge des rendez-vous pour les personnes accompagnées avec des professionnels de santé
- Orientant les bénéficiaires du service qui en font la demande vers des infirmiers sous convention
- Mettant à disposition des personnes isolées du service et/ou orientées par les services de soins infirmiers à domicile, une offre de téléconsultation à domicile. Une intervenante du service assure l'accompagnement et les rendez-vous de téléconsultation à domicile (en expérimentation à compter de 2025).

Le SAD articule ses interventions avec l'hospitalisation à domicile dans l'intérêt du parcours de soin de la personne. Il participe à l'accompagnement de la fin de vie et aux soins palliatifs grâce à des partenariats adaptés.

d. Prévention et perte d'autonomie

Le service d'autonomie à domicile, est engagé depuis 2024 dans la prévention et la lutte contre la perte d'autonomie et de l'isolement adaptées à la situation de chacun.

Le service d'autonomie à domicile, effectue des repérages de fragilités sur l'ensemble des risques de perte d'autonomie et propose des actions collectives et individuelles.

Il élabore avec ses partenaires du secteur médico-social, une réponse adaptée aux fragilités repérées et propose des actions de lien social individualisées. Les actions de lien social sont déployées avec le soutien d'un agent du service dédié à cette mission spécifique de lutte contre l'isolement.

e. Appui aux aidants

Le service d'autonomie à domicile, reconnaît les proches aidant dans leur rôle essentiel auprès des personnes accompagnées et articule ses interventions avec eux.

Le service d'autonomie à domicile, les soutient dans leur rôle par ses prestations d'aide et d'accompagnement, par l'information sur l'offre territoriale de soutien aux aidants, notamment les plateformes d'appui et de répit.

IV. Organisation et fonctionnement du service

a) Locaux

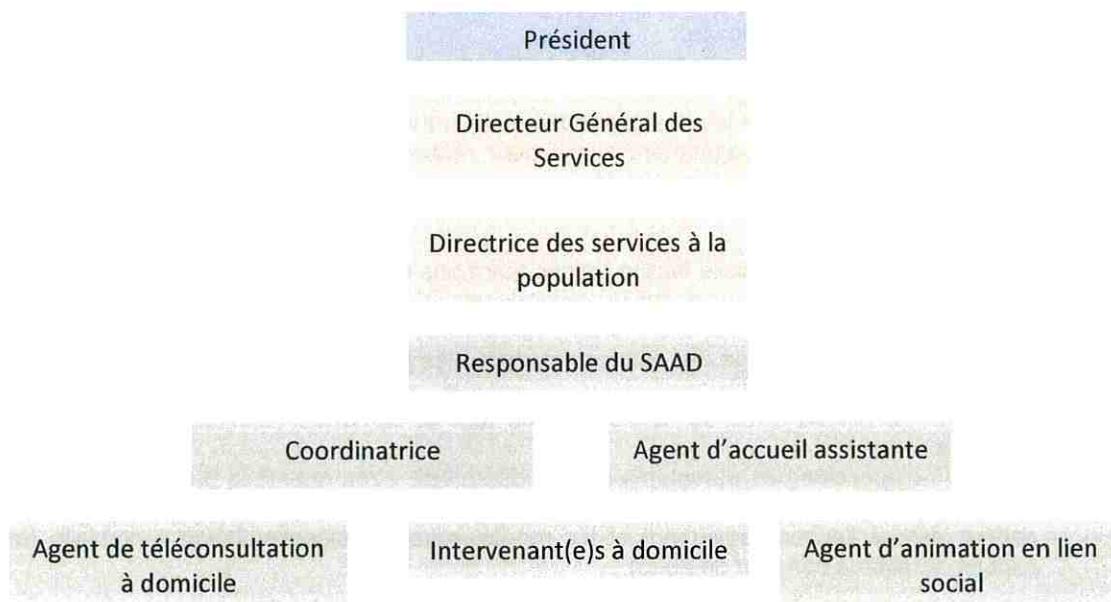
Le service d'autonomie à domicile est situé au rez-de-chaussée du siège de la communauté de communes du pays du Neubourg, et accessible aux personnes à mobilité réduite. Il y est assuré un accueil de qualité et confidentiel.

b) Accueil physique et téléphonique

Le public est accueilli dans le service du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h (accueil physique le matin / sur rendez-vous l'après-midi).

L'accueil téléphonique est assuré de 9h à 12h et de 14h à 17h du lundi au vendredi. En dehors de ces jours et horaires, les bénéficiaires du service peuvent contacter le numéro d'urgence (7j/7 de 7h à 20h). Il est aussi possible de laisser un message sur le répondeur de l'accueil.

c) Organigramme du service



V. Accompagnement des personnes

a) L'évaluation des besoins à domicile

Le premier contact est, soit téléphonique, soit physique au sein des locaux de la communauté de communes du pays du Neubourg. C'est l'occasion de faire un premier état des lieux sur les besoins. Un dossier est alors ouvert. Outre certaines informations administratives, il mentionne les besoins identifiés en première intention. Il permet au service d'évaluer les compétences attendues au regard des moyens humains disponibles et la faisabilité d'un déploiement.

Si le déploiement n'est pas possible, le demandeur est orienté vers d'autres prestataires. L'objectif étant d'apporter une réponse adaptée au maintien à domicile de la personne dans les meilleures conditions.

Si le déploiement est envisageable, une première rencontre avec la coordinatrice est proposée à domicile afin d'assurer un accompagnement adapté et personnalisé.

Cette dernière réalise, avec la personne, une évaluation de ses besoins et de ses attentes tout en s'appuyant sur l'évaluation effectuée par l'intervenant(e) médico-social. Si une prise en charge par un organisme a été demandée (Département APA-PCH / Carsat...). Cette évaluation permet de recueillir les habitudes de vie, de préparer le projet d'accompagnement personnalisé, qui sera réactualisé annuellement pour les personnes fragilisées.

Ce projet d'accompagnement personnalisé vise à permettre au bénéficiaire de poursuivre sa vie dans de bonnes conditions, en préservant sa dignité, son expression, ses relations familiales et amicales tout en bénéficiant d'un accompagnement adapté.

b) La mise en œuvre des prestations

Pour la mise en œuvre des prestations, la coordinatrice se met en lien avec le bénéficiaire, l'(es) aidant(s) et l'(es) intervenant(e)s en charge des prestations.

Selon la situation, des aides financières pourront être mises en place. Si aucune aide n'a été sollicitée préalablement, la coordinatrice informera des possibilités existantes et pourra également accompagner la personne ou son aidant dans la constitution du dossier de demande d'aide.

Lorsque la personne accompagnée par le service d'autonomie à domicile, exprime des besoins de soins, le service peut la mettre en relation avec un professionnel proposant des soins infirmiers à domicile (SAD mixte, IDEL, centre de santé infirmier) en lui fournissant une liste des professionnels présents sur le territoire, afin que la personne puisse choisir, le professionnel qui réalisera les soins en vertu du libre choix du patient.

Selon les besoins de la personne et surtout son degré d'autonomie, le service peut assurer la prise de rendez-vous avec le professionnel choisi par la personne, pour réaliser les soins à domicile.

c) La continuité des interventions

Les prestations d'aide dispensées par le service sont proposées du lundi au dimanche et jours fériés de 7h à 20h.

Les samedis, dimanches et jours fériés, seules les interventions liées aux actes essentiels de la vie quotidienne (aide au lever, au coucher, à la toilette, à l'habillage, à la préparation et prise des repas) sont assurées par les intervenants(es).

En cas d'absence des intervenant(e)s à domicile, le service propose à la personne accompagnée un ou des remplacements en fonction des possibilités et en priorisant les interventions liées aux actes essentiels de la vie quotidienne (aide au lever, au coucher, à la toilette, à l'habillage, à la préparation et prise des repas). Le bénéficiaire est informé par le service de ces changements dans la mesure où le délai de traitement du remplacement le permet.

VI. Information et participation des personnes accompagnées

a) Information

La personne accompagnée est au cœur des préoccupations du service public.

Toute personne doit pouvoir y être accueillie sans discrimination, de quelque nature que ce soit.

Le service d'autonomie à domicile, adhère au principe de libre choix et de consentement des personnes tout au long de leur accompagnement. Il recherche une relation de confiance et de dialogue avec la personne accompagnée et son proche aidant.

Le service d'autonomie à domicile doit notamment à ses usagers :

- La continuité de service (en fonction des moyens humains disponibles et des priorités d'intervention),
- La compétence,
- La courtoisie de son personnel,
- La qualité de l'accueil et de l'information,
- Le secret, la discréetion des professionnels et l'obligation de réserve qui s'impose à tout agent.

Ces droits sont inscrits dans la **charte des Droits et Libertés** de la personne accueillie (Article L.311-4 du Code de l'action sociale et des familles) annexée au présent projet de service et remise à l'usager avec le livret d'accueil.

La loi du 4 mars 2002, modifiée par la loi du 2 février 2016, donne le droit à toute personne majeure, prise en charge dans un établissement ou un service social ou médico-social, de désigner une personne de confiance. La personne de confiance peut être un parent, un proche ou le médecin traitant. Elle sera consultée au cas où, la personne accompagnée serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Elle rend compte de la volonté de la personne. Son témoignage prévaut sur tout autre témoignage. Cette désignation est faite par écrit et co-signée par la personne désignée. Elle est révisable et révocable à tout moment. Si la personne accompagnée le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches, assiste aux visites à domicile afin de l'aider dans ses décisions et l'aide à la connaissance et à la compréhension de ses droits, si elle rencontre des difficultés. Lors de la mise en place des dossiers de prise en charge, le service informe et propose à la personne accompagnée, de désigner une personne de confiance, dans les conditions prévues à l'article L.1111-6 de la santé publique. Cette désignation est valable pour une durée précisée par la personne accompagnée. Un formulaire est remis à la personne accompagnée annexé au présent projet de service.

b) Droit de participation

La loi du 2 janvier 2002 reconnaît aux usagers des établissements et services médico-sociaux des droits en termes de participation. Elle décline des dispositions pratiques, des instances de participation à créer, des outils à mettre en place. Elle souhaite rendre les personnes concernées actrices de leur accompagnement, et modifie leur place au sein du service. Cela nécessite une réflexion et une organisation au préalable.

Pour que ces droits soient effectifs, il est nécessaire de définir les conditions générales pour que ceux-ci puissent s'exprimer. C'est dans ce cadre que le SAD s'engage à réaliser une enquête de satisfaction annuelle auprès de chacun de ses bénéficiaires.

Les résultats de cette enquête sont traités et analysés afin de permettre une réflexion sur l'amélioration du fonctionnement du service.

VII. Bientraitance / Maltraitance

La notion de maltraitance est définie par l'ANESM et le conseil de l'Europe par une violence se caractérisant par « tout acte ou omission commis par une personne s'il porte atteinte à la vie, l'intégrité corporelle ou psychique ou à la liberté d'une autre personne, ou compromet gravement le développement de la personnalité et/ou nuit à sa sécurité financière ».

Le terme de maltraitance recouvre l'ensemble des violences, abus ou négligences commis par les professionnels ou les proches envers les usagers.

Les actes de maltraitance commis sur une personne par son entourage sont des situations que les professionnels intervenant à domicile peuvent être amenés à constater. En effet, alerter quant à l'existence d'un acte de maltraitance n'est pas laissé à l'appréciation individuelle : il s'agit d'une obligation dans la mesure où ne rien faire, peut, dans certains cas, engager la responsabilité pénale du témoin.

Le responsable de service, la coordinatrice et le personnel d'intervention du service doivent respecter les recommandations des bonnes pratiques professionnels de l HAS (Haute Autorité de Santé) pour détecter, signaler et traiter les cas de maltraitance.

L'agent intervenant à domicile doit :

- Alerter sa hiérarchie
- Consigner ses constats par écrit, par le biais du formulaire de déclaration

Le formulaire de signalement annexé au présent projet de service comporte plusieurs items permettant d'évaluer la situation :

- Etablissement du profil de la victime potentielle
- Etablissement du profil de la personne à risque,
- Comportement de la victime potentielle
- Comportement de la personne à risque

La responsable de service s'appuie sur le formulaire de signalement pour mettre en œuvre une enquête sociale. Sous réserve des résultats de l'enquête, l'autorité territoriale effectue un signalement auprès des autorités compétentes (Procureur) en collaboration avec la direction des services à la population afin de mettre fin à la situation de maltraitance.

VIII. Développement des compétences et qualité de vie au travail

La promotion de la qualité de vie au travail (QVT) est un des axes du plan métiers du grand âge et de l'autonomie. Elle est un levier stratégique pour développer l'attractivité des métiers dans un secteur marqué par une sinistralité élevée, et de forts taux d'absentéisme et de rotation des professionnels.

L'objectif est de développer des actions améliorant la qualité de vie au travail dans les SAD et rendre les métiers du domicile plus attractifs. La définition de la QVT est issue de l'accord national interprofessionnel du 19 juin 2013. Elle désigne « les dispositions, notamment organisationnelles, permettant de concilier les modalités de l'amélioration des conditions de travail et de vie pour les salariés et la performance collective de l'entreprise ». Il s'agit d'une démarche visant l'amélioration combinée des conditions de travail, de la qualité du service et de la performance des organisations.

Le SAD est attaché à la qualité de vie au travail depuis plusieurs années et met en place dans ce cadre plusieurs actions :

a) Les heures de tutorat

Les heures de tutorat sont déployées pour les nouveaux arrivants mais aussi pour les agents en poste intervenant auprès de nouveaux bénéficiaires.

Les heures de tutorat correspondent à des heures durant lesquelles un intervenant à domicile en poste encadre un nouvel agent en vue de sa prise de fonction ou un agent ayant peu d'expérience. Les heures de tutorat ont pour objectif d'organiser au mieux les remplacements chez les bénéficiaires en réalisant des interventions en binôme, avant l'intervention de l'agent remplaçant mais aussi faciliter l'intégration des nouveaux agents.

b) La professionnalisation

La professionnalisation doit permettre à des agents non diplômés d'acquérir une qualification d'assistante de vie aux familles. L'agent est accompagné vers la formation par une prise en charge des coûts inhérents à la formation mais aussi par le maintien de son salaire durant la formation.

c) La formation

La formation des agents est indispensable pour les aider à accomplir leurs différentes missions du quotidien mais aussi pour veiller au maintien de leur capacité à occuper leur emploi au regard notamment de l'évolution du métier liée à la grande dépendance.

Les formations sont organisées de façon à maintenir l'activité du service.

Afin de favoriser la qualité de l'offre de formation les agents sont invités à exprimer leurs attentes en complémentarité des besoins identifiés par le service.

d) Les analyses de pratiques professionnelles

L'organisation de groupes d'analyses de pratiques professionnelles permet un échange des pratiques nécessaires au « bien-être » des agents. La multitude de situations difficiles ou complexes (grande dépendance, grande précarité économique - sociale – financière, fin de vie, maladie neurodégénérative), nécessitent la prise en compte du vécu des agents et de la gestion émotionnelle individuelle.

Le SAD peut être amené à proposer des entretiens individuels auprès d'une psychologue clinicienne lors de situations très particulières (accompagnement fin de vie, décès...). En effet, l'état psychologique de l'agent face à des situations difficiles sont à prendre en compte afin d'éviter des absences ou des fins de contrats.

e) Le travail en équipe et la supervision des professionnels

Tous les professionnels du service sont rencontrés un fois par an dans le cadre de leur entretien annuel.

Ce temps permet de faire le point sur les missions confiées à l'agent, son projet professionnel et ses perspectives d'évolution professionnelle. Ces entretiens contribuent aussi à définir leurs besoins en matière de formation.

Des réunions d'équipe sont organisées ponctuellement afin d'échanger sur les situations complexes. Ces temps d'échanges et de réflexion sont animés par la coordinatrice du service.

Les professionnels sont également associés à différentes réflexions à travers des groupes de travail, pour améliorer le fonctionnement du service.

L'équipe d'encadrement sait également se rendre disponible pour apporter aux agents, le soutien technique dont ils peuvent avoir besoin et mobiliser les ressources disponibles auprès des partenaires.

IX. Partenariat et collaborations

Pour garantir la continuité de l'accompagnement, le service autonomie s'appuie sur un réseau de partenaires. Il fait appel, en tant que de besoin, pour les situations complexes ou pour les personnes en perte d'autonomie sévère, aux dispositifs de coordination, d'appuis ou d'accompagnement renforcés compétents avec lesquels, le service a développé des liens privilégiés dont :

- Le CLIC de l'Eure
- Le Dispositif d'appui à la Coordination (DAC)
- Ergothèque de l'Eure

Par ailleurs des démarches sont engagées pour formaliser le partenariat avec les infirmiers(ères) libéraux (ales) du territoire et à termes, la collaboration avec le SAD mixte territorial.

Enfin, le service s'attache à renforcer son partenariat avec nombre d'acteurs du maintien à domicile, notamment dans le domaine de la prévention.

Cette dynamique partenariale nous permet aussi de répondre au mieux aux enjeux de santé, de sécurité et d'autonomie des personnes accompagnées, tout en leur offrant un accompagnement coordonné et adapté à chaque parcours de vie.

X. Evaluation et amélioration continue

Le service met en œuvre une démarche d'amélioration continue permettant de garantir la qualité de ses prestations dans le respect des règles des bonnes pratiques.

Tous les ans, le service réalise une enquête de satisfaction auprès des personnes accompagnées. Les résultats de l'enquête permettent d'identifier les actions correctives à réaliser pour répondre aux besoins exprimés.

Les réclamations des bénéficiaires sont suivies et traitées par le service.

Au travers du livret d'accueil, les bénéficiaires sont également informés qu'ils peuvent contacter la responsable ou la coordinatrice du service pour toute question ou préoccupation.

Les bénéficiaires et leurs aidants sont également informés qu'ils peuvent avoir recours à une personne qualifiée et au médiateur de la consommation.

Le service veille à adapter régulièrement ses modes d'organisations et son fonctionnement pour répondre aux évolutions du secteur et aux attentes des bénéficiaires.

La mise en œuvre du nouveau référentiel d'évaluation de la haute Autorité de santé (HAS) consolide la démarche d'amélioration continue de la qualité, avec une approche centrée sur les bénéficiaires autour de 9 thématiques :

- La bientraitance et l'éthique
- Les droits de la personne accompagnée
- L'expression et la participation de la personne
- La co-construction et la personnalisation de son projet d'accompagnement
- L'accompagnement à l'autonomie
- L'accompagnement à la santé
- La continuité et la fluidité des parcours des personnes
- La politique ressources humaines de l'ESSMS (Etablissement ou Service Social ou Médico-Social)
- La démarche qualité et gestion des risques

Ces initiatives reflètent la volonté d'inscrire l'amélioration continue au cœur de l'organisation, en répondant aux besoins des personnes accompagnées tout en renforçant les compétences et l'engagement des agents.

Envoyé en préfecture le 09/12/2025

Reçu en préfecture le 09/12/2025

Publié le

ID : 027-242700607-20251201-2025_0341-DE

XI. Annexes

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 1er - 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 en 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 bénéfie 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.

Or 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.



Désignation d'une personne de confiance

Je soussigné(e),

Madame / Monsieur

Né(e) le ____/____/_____

Habitant au à

Désigne pour m'assister en cas de besoin en qualité de personne de confiance

Madame / Monsieur

Né(e) le ____/____/_____

Résidant au à

N° de tél. fixe : ____ - ____ - ____ - ____ - ____ N° de tél. portable : ____ - ____ - ____ - ____ - ____

Adresse mail :

Lien avec la personne : Enfant / Conjoint(e) / Médecin / Tutelle

Cette désignation est valable sans limitation de durée jusqu'à ce que j'en décide autrement ou que la personne de confiance n'en dispose autrement. Cette désignation est révisable et révocable à tout moment.

J'ai bien noté que la personne désignée ci-dessus :

- Pourra, à ma demande, m'accompagner dans les démarches concernant l'aide à domicile
- Pourra être consulté(e) par le service d'aide à domicile au cas où je ne serais pas en état d'exprimer ma volonté concernant les prestations. Dans ces circonstances, aucune intervention ne pourra être réalisée sans cette consultation préalable sauf cas d'urgence ou impossibilité de le (la) joindre
- Ne recevra pas d'informations que je juge, confidentielles et que j'aurai indiquées au service
- Sera informé(e) par mes soins de cette désignation et que je devrai m'assurer de son accord
- Pourra m'aider à la connaissance et à la compréhension de mes droits si je rencontre des difficultés.

Je peux mettre fin à cette décision à tout moment et par tout moyen.

Fait à, le ____ / ____ / _____

Votre signature

Signature de la personne désignée



FORMULAIRE DE SIGNALLEMENT – Service Autonomie à Domicile

Maltraitance envers une personne âgée

Date du signalement : ____ / ____ / ____

Cocher si URGENCE et DANGER IMMÉDIAT*

Identité de la personne âgée (victime potentielle)

NOM – Prénom : Sexe : M / F

Date de naissance : ____ / ____ / ____

Adresse postale :
.....

Numéro de téléphone : ____ / ____ / ____ / ____ / ____

Identité du déclarant

NOM – Prénom : Numéro de téléphone : ____ / ____ / ____ / ____ / ____

Date de naissance : ____ / ____ / ____

Adresse postale :
.....

Descriptions des faits

Date(s) et heure(s) des faits :

Lieu :

Nature des faits :

Violence physique

Négligence (hygiène, alimentation, soins...)

Violence psychologique / verbale

Abus financier

Autre :

Description du comportement (les signes psychiques constatés) durant l'intervention :

.....
.....

Description des signes physiques constatés, préciser la localisation (s'il y a lieu) :

.....
.....



Identité de l'auteur des faits (*personne à risque*)

- Auteur des faits inconnu
 Auteur des faits connu (constaté par le déclarant et/ou témoin)
 Auteur des faits suspecté (dénoncé par la victime)

NOM – Prénom : Sexe : M / F

Lien avec la victime : Enfant Conjoint(e) Ami Autres

Témoins éventuels

1. NOM – Prénom :

Numéro de téléphone : ____/____/____/____/____

Lien avec le bénéficiaire : Enfant Conjoint(e) Ami
 Infirmière Autres

2. NOM – Prénom :

Numéro de téléphone : ____/____/____/____/____

Lien avec le bénéficiaire : Enfant Conjoint(e) Ami
 Infirmière Autres

Fait à, le ____ / ____ / ____

Signature du déclarant :



*** CONSEILS PRATIQUES :**

En cas de danger immédiat : Appeler le 17 (police/gendarmerie) OU appeler le 15 (SAMU)

En cas de signalement non urgent : Contacter le 3977 (numéro national contre la maltraitance des personnes âgées et adultes handicapés) OU adresser ce formulaire à la préfecture, au procureur de la République ou au CCAS de la commune.

A remplir par le Service Autonomie à Domicile :

Informé de la situation le :

Suite donnée :

Formulaire reçu le :

.....
.....
.....
.....

Par :