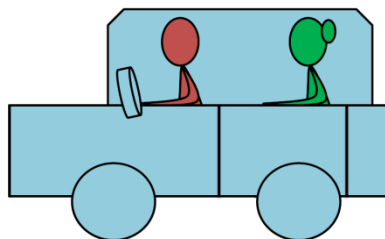
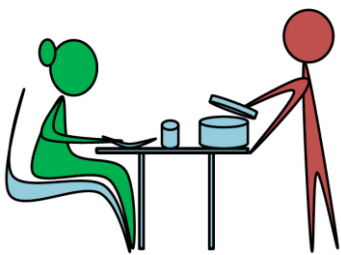




Service à la Personne



EDITO

Je suis heureux de vous présenter **le nouveau livret d'accueil du Service d'Aide à Domicile du S.I.Vo.M Les Villages Perchés.**

Il a pour rôle de vous informer de ses missions, du travail de l'aide à domicile, des modalités d'intervention mais aussi de vos droits exprimés dans la Charte des droits et libertés de la personne accueillie.

Le S.I.Vo.M Les Villages Perchés s'est engagé dans une politique volontariste en faveur du maintien à domicile.

Favoriser et accompagner le maintien à domicile c'est aider chacun à continuer à vivre dans un lieu où il a ses repères mais également à conserver et développer des projets de vie. Maintenir une personne à domicile, c'est aussi tenir compte des demandes de la famille en respectant le plus longtemps possible le choix de vie de leurs parents,

Le service d'aide à domicile s'attache à créer les meilleures conditions d'accompagnement en proposant un ensemble de services dont la vocation essentielle est d'apporter l'aide indispensable pour rester chez soi, retarder l'admission en établissement mais aussi permettre un retour à domicile dans les meilleures conditions après une hospitalisation.

Notre devoir est d'apporter une réponse personnalisée à chaque situation.

Aussi, l'équipe du Service d'Aide à Domicile travaille en étroite collaboration avec le Département, la CARSAT, les caisses de retraites, les services sociaux, les services de soins infirmiers, les médecins, les kinésithérapeutes ...

Nous voulons au S.I.Vo.M Les Villages Perchés donner toute leur place à nos aînés et cultiver la solidarité entre les générations.

Ces principes fondamentaux animent la démarche du Service d'Aide à Domicile et je suis certain qu'il saura vous apporter une aide attentive.

Jean-Michel SEMPÉRÉ

Président du SIVOM Les Villages Perchés

Maire de la commune de Saint Jeannet

Vice-Président de la Métropole Nice Côte d'Azur

Les informations essentielles

- a. Les communes adhérentes p. 4
- b. L'objet du syndicat et son fonctionnement p. 4
- c. L'historique des services p. 4

Le Service d'Aide à Domicile

- a. L'admission p. 5
- b. Présentation et missions p. 5
- c. L'aide à domicile p. 6
- d. Le rôle de l'agent social p. 6
- e. Les modalités d'intervention p. 7
- f. Modalités financières p. 7
- g. Transport à la demande p. 7
- h. Portage de Repas à domicile p. 8
- i. Collecte et livraison de linge repassé p. 9

Le règlement de fonctionnement p. 10 à 15

La Charte des Droits et Libertés de la personne accueillie p. 16 à 17

L'organigramme du service p. 18

Contactez le S.I.Vo.M Les Villages Perchés

SYNDICAT INTERCOMMUNAL A VOCATIONS MULTIPLES

Service à la personne

autorisation : SAP240600148

5 Place Désiré Féraud – 06510 Gattières

① Aide domicile : 04 93.24.75.65

① Portage de repas : 04 93.24.75.65

① Passe et repasse : 04.93.29.39.34 au 165 Route de la Manda – 06510 Gattières.

☎ : 04 93.24.90.15

Courriel : sivom5@wanadoo.fr

Site : www.sivom3communes.com

🕒 Heures ouverture bureaux

du lundi au vendredi de 9 h à 12 h et 14 h à 18 h.

*En dehors de ces horaires et en cas d'absence,
un répondeur est à votre disposition.*

Les communes adhérentes

Gattières, La Gaude et Saint Jeannet.



Ces communes sont membres de droit au conseil d'administration du syndicat.
Les 3 communes sont couvertes par la Zone d'Interventions Géographique (ZIG).

L'objet du syndicat et son fonctionnement

Le S.I.Vo.M Les Villages Perchés a été créé afin de permettre le maintien de la vie à domicile des personnes âgées ou dépendantes (suite à une hospitalisation, une maladie ou un handicap, une diminution de l'autonomie), dans de bonnes conditions, si elles l'ont choisi, et dans le respect de leurs droits et libertés.

Un conseil d'administration est élu pour la durée d'un mandat municipal, soit 6 ans.
Il est composé de 2 membres élus par chacun des conseils municipaux des 3 communes.
Ils se réunissent dès leur élection pour élire un président et deux vice-présidents.
Le conseil d'administration se réunit au moins 1 fois par trimestre.

L'historique des services



Le S.I.Vo.M Les Villages Perchés a été créé le 31 août 1959.

Le maintien à domicile des personnes âgées et/ ou handicapées et les aides pouvant leurs être apportées sont au cœur de ce service.

Il a su évoluer et s'adapter aux nouveaux besoins de la population en développant les services suivants :

- ⇒ 1981 : prestation d'aide à domicile en mode prestataire
- ⇒ 2004 : prestation de portage de repas à domicile
- ⇒ 2011 : prestation de collecte et livraison de linge repassé «Passe&Repasse»
- ⇒ 2013 : prestation d'accompagnement week-end





Service d'Aide à Domicile

Admission

Les prestations du S.A.D s'adressent aux habitants de Gattières, La Gaude et Saint Jeannet, retraités (ou adultes malades) ou reconnus handicapés.

Afin de recevoir toutes les informations concernant le montage du dossier et connaître les pièces à fournir, il suffit de nous contacter par téléphone ou de vous présenter directement au S.I.Vo.M Les Villages Perchés.

domicile (Département, CARSAT, Caisses de Retraite, Mutuelles ...), soit par le S.I.Vo.M Les Villages Perchés.

Dans tous les cas, un agent du S.I.Vo.M Les Villages Perchés se rendra, sur rendez-vous, au domicile du demandeur afin de présenter le service et son fonctionnement.

Présentation et missions

Etablissement Public de Coopération Intercommunal, nous intervenons en mode prestataire, au vu de l'autorisation délivrée par un arrêté du Département des Alpes Maritimes en date du XX XX XXXX.

Il a pour mission d'apporter une aide aux personnes âgées ou handicapées afin de leur assurer un maintien à domicile.

L'instruction et l'évaluation de la demande sont effectuées soit directement par l'organisme qui finance la prestation d'aide à



Par les différentes formes de prise en charge qu'il met en place, il permet aux usagers de vivre mieux chez eux et de façon autonome.

Le service peut également assurer le maintien ou le retour à domicile dans le cas de situations temporaires difficiles.

Il peut intervenir du lundi au jeudi de 8h à 18h et du vendredi au dimanche de 8h à 20h.

L'aide à domicile

Envisager sereinement de vivre chez soi le plus longtemps possible et de façon autonome est essentiel. Le S.I.Vo.M Les Villages Perchés a pour mission d'apporter une aide aux personnes âgées et/ ou handicapées afin de leur assurer un maintien à domicile. Il peut également intervenir dans le cas de situations temporaires difficiles.

Le personnel, formé et qualifié, est employé par le S.I.Vo.M Les Villages Perchés. Ainsi, en cas d'absence, le remplacement est assuré.

Selon le niveau de dépendance, les prestations peuvent comprendre :



- Activités courantes : entretien du cadre de vie, entretien du linge, courses, préparation des repas ...



- Activités de la vie sociale et relationnelle : promenade, jeux, discussions, lecture ...



- Actes essentiels de la vie quotidienne : aide à la mobilisation, aide aux transferts, aide à la prise des repas ...

Afin de recevoir toutes les informations concernant le montage du dossier et connaître les pièces à fournir, il suffit de contacter le service par téléphone ou de se présenter directement au S.I.Vo.M. L'instruction et l'évaluation de la demande sont effectuées soit directement par l'organisme qui finance la prestation d'aide à domicile (Département, CARSAT, caisses de retraites, mutuelles ...), soit par le S.I.Vo.M.

Le tarif est révisé tous les ans par l'organisme financeur donc dépend le bénéficiaire (Département des Alpes Maritimes, caisses de retraite, mutuelle).

La participation du bénéficiaire est établie en fonction de ses revenus.

Tarif horaire plein, sans participation :

- Semaine : 20.30€
- Week-end : 21.30€

Un devis gratuit est établi systématiquement pour toute prestation dont le prix mensuel est égal ou supérieur à 100€ TTC ou pour tout bénéficiaire qui le demande.

Chaque mois, le S.I.Vo.M Les Villages Perchés envoie aux usagers une facture détaillée, récapitulant le nombre d'heures effectuées, le nom et le matricule des intervenants, le montant horaire de la participation, les éventuels dépassements et le montant total à payer.

Celle-ci doit être acquittée dès réception auprès de la régie de recettes du S.I.Vo.M.

En cas de désaccord sur le montant facturé, toute réclamation doit être adressé au S.I.Vo.M.

Le rôle de l'agent social

Le personnel, formé et qualifié relève du statut général de la Fonction Publique Territoriale.

C'est le S.I.Vo.M qui est en situation d'employeur, et non les bénéficiaires.

L'agent social assiste et soulage les personnes qui ne peuvent faire seules les actes ordinaires de la vie courante. Il réalise et aide à l'accomplissement des activités domestiques et administratives simples.

Conformément au plan d'aide, l'agent social peut être amené à effectuer les tâches suivantes :

Activités courantes : entretien du cadre de vie, entretien du linge, courses, préparation des repas ...

Activités de la vie sociale et relationnelle : promenade, jeux, discussions, lecture ...

Actes essentiels de la vie quotidienne : aide à la mobilisation, aide aux transferts, aide à la prise des repas ...

Les gros travaux sont interdits (exemple : nettoyage des pièces non utilisées ou utilisées ponctuellement par d'autres membres de la famille, lavages de murs, de plafonds, nettoyage de la piscine, caves, greniers, travaux de tapisserie, de peinture, décapage des parquets, entretien des vitres si les conditions de sécurité sont insuffisantes, etc ...) ainsi que les soins infirmiers, les soins d'hygiène, les travaux pour votre compte à leur domicile, donner ou prêter des objets personnels de valeurs (bijoux ...)

L'évaluation du travail à réaliser est assurée par l'agent administratif en charge de la prestation.

Modalités d'intervention

Le bénéficiaire doit être présent durant l'intervention. Il est interdit de confier les clés à l'agent social en l'absence du bénéficiaire.

Si pour un motif quelconque, le service devait être interrompu, il appartient au bénéficiaire de prévenir le S.I.Vo.M 48 heures à l'avance, pour toute absence non signalée dans le délai prévu, l'intervention sera facturée en totalité à la charge totale du bénéficiaire.

Il doit mettre à disposition de l'agent social du matériel et parfait état de fonctionnement et les produits nécessaires à l'entretien du cadre de vie.

Les interventions du samedi et du dimanche sont strictement encadrées.

Des contrôles d'effectivité sont assurés par télégestion ou par le biais de fiche de vacation. A l'arrêt de la prestation, il conviendra de restituer le QRCode.

La réglementation des courses est strictement définie dans le règlement de fonctionnement du service.

Chaque agent social se verra remettre un planning hebdomadaire. Pour des raisons d'organisation, il pourra être amené des changements de personnel ainsi que des modifications d'horaire.

Réciproquement, chaque agent devra contacter le S.I.Vo.M pour toutes demandes de modifications, tous problèmes rencontrés ou pour signaler des absences éventuelles.

Durant la période de congés réglementaires de l'agent social, celui-ci sera, après accord préalable, systématiquement remplacé.

Le S.I.Vo.M s'engage, dans la mesure du possible, à prévenir 48 heures auparavant et le cas échéant à présenter et mettre à disposition un autre agent social.

Il est tenu compte du temps écoulé entre chaque intervention.

Exemple : pour une heure d'intervention facturée, 10 minutes seront systématiquement retenues (si la durée du trajet le justifie) pour permettre à l'agent social de se rendre au domicile suivant.



Modalités financières

Il existe 4 modes d'interventions :

- 1^{er} mode : Plein Tarif : le bénéficiaire s'engage à régler la totalité des factures sans prise en charge.
- 2^{ème} mode : après hospitalisation : possibilité de prise en charge partielle ou complète par une mutuelle
- 3^{ème} mode : avoir plus de 60 ans et avoir une perte d'autonomie supérieure ou égale à GIR 5 ou 6 : prise en charge partielle ou totale par une caisse de retraite
- 4^{ème} mode : avoir une perte d'autonomie supérieure ou égale à GIR 1 à 4 : prise en charge partielle ou totale par le Département des Alpes Maritimes.

Dans tous les cas, la partie restant à votre charge est déductible à 50% des impôts.

Transport à la demande



Continuer à sortir, pouvoir se promener sur sa commune ... sont des éléments indispensables pour rester dynamique et en bonne santé. C'est pourquoi, le service de transport à la demande vous propose de vous accompagner pour aller faire vos courses au supermarché le plus proche, pour vous rendre dans un commerce de proximité (épicerie, boucherie, banque, poste, coiffeur ...) ou aller chez un professionnel de santé (médecin, kinésithérapeute ...)

Ce service s'adresse à toute personne en perte d'autonomie, âgée et/ou handicapée, momentanément ou durablement, quel que soit l'âge et ce sur l'ensemble du territoire des 3 communes et fonctionne du lundi au vendredi de 8h à 18h.

Un agent social vient vous chercher, vous accompagne dans vos démarches, et vous ramène ensuite à votre domicile.

Ce service est facturé au même tarif horaire que l'aide à domicile.

Portage de repas à domicile



Le portage des repas à domicile est une prestation à caractère social qui participe au maintien à domicile en palliant les difficultés liées à l'organisation des repas. Il permet la consommation d'un repas équilibré et prévient l'isolement en assurant une visite quotidienne.

Ce service s'adresse à toutes personnes en perte d'autonomie, âgées et/ ou handicapées, momentanément ou durablement, quel que soit son âge et la durée de l'intervention sollicitée sur le territoire des 3 communes.

La livraison des repas s'effectue en liaison froide du lundi au samedi avant 12h (le repas du dimanche est livré avec celui du samedi)

La confection, le transport et la distribution des repas sont assurés par l'EHPAD Les Oliviers du Taouro à Vence. Les repas sont livrés, grâce à un véhicule frigorifique, dans un sac à usage unique et si possible déposés directement dans le réfrigérateur.

La distribution des repas est l'occasion de prendre le temps de discuter avec chaque personne, dialogue qui permet de s'assurer du bien-être des bénéficiaires.

Un conseil peut être apporté pour la remise en température des plats proposés (barquettes thermoformées), et le chauffeur-livreur s'assure de la bonne conservation des aliments ce qui est gage de qualité et de sécurité.

Le S.I.Vo.M Les Villages Perchés peut, en plus du déjeuner vous livrer une collation pour le dîner (déjeuner + dîner = formule)

Déjeuner : menu à six composantes (entrée, viande ou poisson, féculents ou légumes, fromage, dessert et pain)

Dîner : menu à trois composantes (potage, dessert et pain)

Les menus sont élaborés par une diététicienne sous 4 formes de régime :

- Normal
- Diabétique
- Sans Sel
- Sans Sel et Sans Sucre

Dans chaque menu, 3 choix de plat et d'accompagnement sont proposés.

Il n'y a pas de minimum imposé (exemple : commande de un repas par semaine), chaque bénéficiaire décide du nombre de repas et du nombre de jour de livraison par semaine, toutefois, le S.I.Vo.M Les Villages Perchés demande une certaine régularité.

En cas de modification durable, voire d'arrêt définitif, il convient de prévenir le S.I.Vo.M Les Villages Perchés moyennant un préavis de 72heures.

Tarif unique :

- Déjeuner: 8.60€
- Formule : 9.99€

Chaque mois, le S.I.Vo.M Les Villages Perchés envoie aux usagers une facture détaillée, récapitulant le nombre de repas commandés et livrés, le tarif unitaire et le montant total à payer.

Celle-ci doit être acquittée dès réception auprès de la régie de recettes du S.I.Vo.M. En cas de désaccord sur le montant facturé, toute réclamation doit être adressée au S.I.Vo.M.



Collecte et livraison de linge repassé

« Passe&Repasse »



Cette prestation constitue une option de choix permettant de consacrer moins de temps au repassage et profiter de plus de temps libre pour la famille et les loisirs.

Qu'il s'agisse de repasser des chemises ou des vêtements nécessitant des soins particuliers, notre local dédié, ouvert du lundi au vendredi de 7h30 à 12h30 et de 14h30 à 18h30 et le samedi de 9h à 16h, ainsi que l'agent choisi possèdent toutes les qualités et le savoir-faire nécessaire afin de vous assurer un service de repassage impeccable.

Passe&Repasse s'engage à délivrer à chaque remise d'articles une fiche de dépôt au client, précisant : le nom ou l'enseigne du prestataire, la date de remise de l'objet confié, la nature et le nombre d'articles déposés, la qualité du service et le prix de la prestation à payer, et à effectuer les travaux de repassage dans les délais préalablement convenus avec le client.

En tant que prestataire de services, il y aura lieu éventuellement de procéder à des réserves écrites sur la fiche de dépôt, si le vêtement présente des anomalies.

Le client s'engage à présenter lors de chaque livraison de linge la fiche de dépôt. En l'absence de cette présentation la responsabilité de Passe&Repasse ne pourra être engagée sur les articles confiés.

Le client partage avec Passe&Repasse la responsabilité de l'inventaire du contenu du panier à linge. Il est conseillé d'en établir un à l'avance ou de le réaliser avec un agent au moment de la remise de la lessive à repasser.

Le client s'engage à être présent sur le lieu de dépôt et de livraison convenus entre les deux parties. Il s'engage aussi à respecter les horaires de dépôt et livraison convenus. En l'absence du client, Passe&Repasse ne pourra être tenu pour responsable et se réserve le

droit de facturer tout transport supplémentaire.

Le client s'engage à régler la totalité du montant des prestations facturées. En l'absence de règlement Passe&Repasse pourra suspendre toutes obligations contractuelles avec le client jusqu'au règlement de la totalité des sommes dues et se réserve le droit de réclamer des indemnités de retard de paiement de 1,50 euros par jour de retard, venant s'ajouter au montant T.T.C de la facture.

Les articles confiés pourront être conservés 1 mois sans supplément. De 2 à 3 mois, le vêtement pourra être considéré comme admis en garde à titre onéreux : 1.50 euros par jour. Au-delà de 3 mois, Passe&Repasse pourra s'en dessaisir et toute réclamation sera considérée comme irrecevable.

Les horaires et les lieux de dépôt et de livraison du linge sont convenus au préalable avec le client. En cas de changement non signalé au moins 24 heures à l'avance, Passe&Repasse ne pourra être tenu pour responsable d'éventuel retard de dépôt ou de livraison.

Les pièces à repasser doivent nous être confiées dans un panier à linge, afin d'éviter toute perte ou accroc.

Pour les vêtements à pendre, comme les pantalons ou les chemises, nous fournissons des cintres.

Si, un dommage devait être constaté, le client peut bénéficier de l'intervention de notre assurance.

Chemise pliée	2.20€
Chemise sur cintre	1.80€
Drap, nappe	2.60€
Drap housse	2.90€
Housse de couette	3.90€
Linge au poids	5.50€
Pantalon, jupe	2.40€
Rideau (prix unitaire)	5.00€
Robe	3.40€
Taie d'oreiller	0.95€
veste	2.50€

Panier à linge	10.00€
Cintres (par lot de 10)	2.00€
Livraison (gratuite à partir de 10€)	5.00€

Règlement de fonctionnement

LE SERVICE D'AIDE A DOMICILE

Identité de la structure

Missions du S.A.D

Les intervenants du S.A.D

- Le statut des intervenants
- Continuité du service
- Les référents du S.A.D
- La déontologie

LA PRESTATION DU S.A.D

Public concerné

Admission et mise en place

- Modalités de traitement de la première demande
- Instruction et évaluation de la demande
- La participation financière
- Démarrage de la prestation
- Document Individuel de Prise En Charge (DIPEC) et Devis

Déroulement de la prestation

- Interventions les samedis et dimanches
- Renouvellement de la prestation
- Réadaptation de la prestation
- Modification de la prestation
- Interruption de la prestation
- Rétablissement de la prestation après interruption
- Contrôle d'effectivité de la prestation
- Suivi de la prise en charge et visite à domicile
- Réglementation des travaux ménagers
- Réglementation des courses
- Présence de stagiaires
- Sûreté des biens et des personnes

Règlement de la prestation

SITUATION D'URGENCE A DOMICILE, SUSPICION DE MALTRAITANCE OU MALTRAITANCE AVÉRÉE

DROITS DU BÉNÉFICIAIRE, RÉCLAMATION, ENQUÊTES DE SATISFACTION

LE SERVICE D'AIDE A DOMICILE

Identité de la structure

Le Service d'Aide à Domicile (S.A.D) du S.I.Vo.M Les Villages Perchés est un établissement public de coopération intercommunale et agit en tant que service prestataire.

Il est situé au siège du S.I.Vo.M, 5 Place Désiré Féraud – 06510 GATTIERES.

Vous pouvez contacter le S.A.D par :

Téléphone au [04.93.24.75.65](tel:04.93.24.75.65)

De 9h à 12h et de 14h à 18h

Télécopie au [04.93.24.90.15](tel:04.93.24.90.15)

Courriel à l'adresse suivante :

sivom5@wanadoo.fr

Mission du S.A.D

Le S.A.D a pour mission essentielle d'assurer une aide matérielle, relationnelle et sociale aux usagers qui font appel à lui.

Il s'agit d'aide à l'entretien du logement occupé par le ou les usagers et d'aide à la personne pour les activités ordinaires de la vie et les actes essentiels lorsque ceux-ci sont assimilés à des actes de la vie quotidienne.

Le S.A.D peut apporter des prestations prescrites :

- Par les caisses de retraites au titre de l'aide-ménagère
- Par le Département au titre de l'aide sociale ou de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA)
- Par des mutuelles, des assurances...
- Dans le cadre de la prestation de compensation du handicap (PCH)
- Il peut aussi intervenir auprès des personnes ne bénéficiant d'aucune prise en charge.

En fonction de l'évaluation de la situation de dépendances, ces prestations peuvent comprendre :

- Accompagnement et aide dans les activités ordinaires de la vie quotidienne (entretien du logement et du linge, courses, préparation des repas)

- Accompagnement et aide dans les actes essentiels de la vie quotidienne (toilette simple non prescrite par un médecin et ne relevant pas de soins d'hygiène ou de santé de la compétence de l'infirmière ou de l'aide-soignante), mobilisation, aide aux fonctions naturelles, passage de surveillance, aide à la prise des repas
- Accompagnement et aide dans les activités de la vie sociale et relationnelle.

Par contre les agents sociaux ne sont pas habilités à préparer les médicaments prescrits par le médecin ou à effectuer tout acte médical, y compris pédicure.



LES INTERVENANTS DU S.A.D

➤ Le statut des intervenants

Les agents sociaux du S.A.D sont des fonctionnaires ou des agents publics relevant de la Fonction Publique Territoriale, recrutés et rémunérés par le S.I.Vo.M Les Villages Perchés.

Ils sont placés sous la responsabilité et l'autorité directe du directeur du S.I.Vo.M Les Villages Perchés.

L'usage n'est donc pas en situation d'employeur.

➤ La continuité de service

Le S.A.D assure la continuité du service en procédant au remplacement de l'agent social habituel lors de ses absences.

➤ Les référents du S.A.D

Vous pouvez, en cas d'interrogations, de difficultés particulières ou de dysfonctionnement constatés, vous adresser au S.I.Vo.M Les Villages Perchés par téléphone ou par courrier.

Contacts : [Mmes Agnès TRESPAILLE et Fabienne AUVARO.](#)

➤ La déontologie

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

Compte tenu de la spécificité de leurs fonctions les agents sociaux ne doivent pas :

- Intervenir chez l'utilisateur hors de sa présence sauf accord du service,
- Intervenir en un autre lieu que le domicile de l'utilisateur,
- Accepter de l'utilisateur une rétribution, gratification, prêt ou invitation,
- Accepter de l'argent, des valeurs ou des objets quelconques en dépôt,
- Acheter des objets ou des meubles appartenant à l'utilisateur,
- Recevoir procuration sur un compte bancaire ou postal du ou des usagers,
- Prendre leurs repas chez l'utilisateur sauf nécessité et accord préalable du service,
- Rendre service à d'autres personnes que le ou les usagers pendant les heures de travail,
- Amener des personnes extérieures au service au domicile de l'utilisateur,
- Introduire des boissons alcoolisées au domicile des usagers
- Quitter leur poste sauf autorisation du service,
- Tenir des propos d'ordre politique, religieux, philosophique, syndical.



LA PRESTATION DU S.A.D

➤ Public concerné

Les prestations du S.A.D s'adressent aux habitants des communes membres, retraités ou adultes malades ou reconnus handicapés.

➤ Admission et mise en place

■ Modalités de traitement de la première demande

Afin de recevoir toutes les informations concernant le montage du dossier et connaître les pièces à fournir, il suffit de contacter le service par téléphone ou de se présenter directement au S.I.Vo.M Les Villages Perchés.

■ Instruction et évaluation de la demande

L'instruction et l'évaluation de la demande sont effectuées soit directement par l'organisme qui finance la prestation d'aide à domicile soit le S.A.D

Dans ce dernier cas, le S.A.D relèvera toutes les informations nécessaires à la constitution du dossier de prise en charge par l'organisme financeur.

Dans tous les cas, un agent de S.A.D se rendra, sur rendez-vous, au domicile du demandeur afin de présenter le service et son fonctionnement.

■ La participation financière

Les justificatifs de tous les revenus du foyer sont obligatoires pour la constitution du dossier.

La prise en charge financière des organismes étant calculée en fonction des revenus, toute omission engage l'entière responsabilité du demandeur. Le S.A.D décline alors toute responsabilité si la participation devait être modifiée.



■ Démarrage de la prestation

Le démarrage s'effectue :

⇒ Après accord de l'organisme financeur pour les usagers bénéficiant d'une prise en charge

⇒ Après accord du Président du S.I.Vo.M pour ceux ne bénéficiant d'aucune prise en charge.

Une notification précisant les heures accordées et la durée de la prestation est alors adressée à l'usager.

Un référent du S.A.D se rendra, sur rendez-vous, au domicile du demandeur afin d'organiser la prestation.

Si la situation l'exige, le S.A.D peut procéder à la mise en place d'une prestation en urgence.

Dans le cas où l'organisme financeur n'accorderait pas de prise en charge financière, le S.A.D serait dans l'obligation de facturer les heures effectuées selon le tarif fixé par le Conseil d'Administration du S.I.Vo.M pour les usagers non aidés financièrement.

■ Document individuel de prise en charge (DIPEC) et devis

La mise en place de la prestation est précédée par la signature d'une convention d'intervention entre l'usager et le S.I.Vo.M appelée « Document Individuel de Prise En Charge » (DIPEC).

Les tâches confiées à l'agent social sont précisées dans ce document. L'agent devra respecter les termes de cette convention, l'usager s'engage à ne pas la solliciter pour effectuer les tâches non prévues.

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

Un devis indiquant le prix de l'heure d'intervention ainsi que le montant à la charge de l'usager, est annexée au DIPEC.

Le tarif est révisé tous les ans.

➤ Déroulement de la prestation

■ Interventions les Samedis et Dimanches

Afin de répondre à des besoins essentiels au regard du maintien à domicile, le S.A.D pourra intervenir les samedis et dimanches. Dans ce cas, la prestation se limitera à l'aide à la personne en excluant les tâches de ménage. Elle doit être prévue dans le DIPEC.

■ Renouvellement de la prestation

Le dossier de renouvellement de la prise en charge sera constitué avant son terme pour éviter toute rupture de prestation. Si une rupture intervenait dans la prise en charge financière du fait de l'utilisateur, le S.A.D serait dans l'obligation de demander à ce dernier le paiement des heures non prises en charge au tarif en vigueur.

■ Réadaptation de la prestation

Une évolution de la prestation (changement du nombre d'heures ou des jours d'intervention, modification des tâches à effectuer, etc.) pourra avoir lieu sur sollicitation de l'utilisateur et/ ou proposition du S.A.D.

Dans tous les cas, elle sera soumise à l'appréciation, soit de l'organisme social financeur par révision du dossier de prise en charge, soit du S.A.D dans les autres cas.

■ Modification de la prestation

Pour des modifications de convenance (changement des plages horaires ou des jours par exemple) qui n'engagent pas le fond de la prestation, il faut contacter le service au moins une semaine à l'avance pour que la demande soit prise en compte sur le planning de l'agent social.

Le S.A.D peut être amené à modifier des jours et heures d'intervention en fonction des contraintes du service.

■ Interruption de la prestation

Si, pour un motif quelconque, le service devait être interrompu du fait de l'utilisateur (absence ou toute autre circonstance), sauf cas de force majeure. Il doit avertir ou faire avertir le service 48 heures minimum à l'avance. Les usagers qui n'auront pas pris cette précaution, se verront facturer la totalité de l'intervention prévue ce jour-là en plein tarif.

■ Rétablissement de la prestation après interruption

En cas d'interruption de la prestation suite à l'absence prolongée de l'utilisateur, celle-ci peut reprendre avec, si nécessaire, un nouveau DIPEC signé avec le S.A.D.

Dans ce cas, lors de la signature de ce nouveau document, les plannings d'intervention sont établis en fonction des besoins et des attentes, des contraintes et de l'éventuel plan d'aide.

■ Contrôle d'effectivité de la prestation

L'agent social dispose d'un boîtier de télégestion et l'utilisateur d'une carte nominative. En début et en fin d'intervention la carte est lue par le boîtier. Les données ainsi transmises attestent que le travail a bien été accompli durant les heures et jours indiqués. Tout décalage ou retard important doit être signalé immédiatement au S.A.D.

■ Suivi de la prise en charge et visite à domicile

Afin de s'assurer que la prestation est de qualité et qu'elle est adaptée aux besoins, le S.A.D fera régulièrement intervenir, au domicile, des agents qualifiés pour recueillir les attentes de l'utilisateur et vérifier la bonne réalisation de la prestation.

■ Sécurité et conditions de travail de l'agent social

L'utilisateur est tenu de prendre toutes dispositions pour que l'agent social puisse accéder au domicile sans risque (chien de garde attaché, etc ...) et accomplir sa tâche à l'heure prévue dans les meilleures conditions. Pour cela, il sera mis à sa disposition le matériel en bon état de marche et les produits nécessaires.

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

■ Réglementation des travaux ménagers

Les gros travaux, tels que lavage des murs, plafonds etc..., sont interdits. Le nettoyage sommaire des pièces inhabitables (cave, grenier) ou inhabitées ne pourra être effectué sans un accord préalable donné par le service. Le S.A.D resta à votre disposition pour toutes précisions ou étude des cas particuliers.

■ Réglementation des courses

Les courses seront regroupées et effectuées pendant les heures de travail de l'agent social et, auprès des commerçants des 3 communes. Il est interdit à l'aide à domicile :

⇒ D'avancer l'argent nécessaire aux courses. Les règlements se font au moyen de chèques libellés au nom du fournisseur ou d'espèces. La somme maximum en espèces confiée à l'aide à domicile ne pourra dépasser 50€. L'agent doit systématiquement justifier la dépense auprès de l'utilisateur.

⇒ D'acheter de l'alcool pour l'utilisateur.

■ Présence de stagiaires

Le S.I.Vo.M Les Villages Perchés travaille en partenariat avec des organismes chargés de la formation d'aide à domicile. A ce titre, le S.A.D accueille des stagiaires. Un stagiaire intervenant dans le cadre d'un stage à domicile sera toujours accompagné par un agent social du service.

■ Sûreté des biens et des personnes

Si en accomplissant ses tâches, l'agent social endommageait l'un des biens de l'utilisateur, ce dernier devrait saisir son assurance, et en informer le S.A.D. La déclaration conjointe de l'utilisateur et de l'agent social doit être transmise au S.A.D.

La procédure est la même pour les dommages corporels survenus lors de l'aide apportée par l'agent social.

➤ Règlement de la prestation

Chaque mois, le S.A.D envoie aux utilisateurs une facture détaillée récapitulant le nombre d'heures effectuées, le montant horaire de la participation et le montant total à payer.

Celle-ci doit être acquittée dès réception, auprès de la régie de recettes du S.A.D.

En cas de désaccord sur le montant facturé, toute réclamation doit être adressée au S.A.D. En cas d'absence de règlement dans le mois, la facture est transmise aux services du Trésorier qui est chargé du recouvrement. Si vous rencontrez des difficultés financières particulières, le S.A.D reste à votre disposition pour étudier votre situation.

SITUATION D'URGENCE A DOMICILE, SUSPICION DE MALTRAITANCE OU MALTRAITANCE AVÉRÉE

L'agent social apporte sécurité, aide et soutien moral aux utilisateurs. Elle doit rendre compte de ses observations lors de transmissions régulières et alerter son service de toute évolution de l'état de santé physique ou psychique des personnes.

Ces informations sont données aux référents du service eux-mêmes tenus au secret professionnel et garants de confidentialité.

Dans le cas où l'agent social constaterait, à son arrivée, que l'état de santé de l'utilisateur est préoccupant ou anormal, elle contacterait immédiatement les urgences ainsi que le S.A.D

En cas de non-réponse à l'agent social lors d'une intervention programmée, le S.A.D se réserve le droit de lancer la procédure d'urgence et de contacter les services compétents.

En cas de suspicion d'une situation de danger et/ ou de maltraitance et a fortiori de maltraitance avérée, les agents du S.A.D sont tenus d'informer immédiatement leur supérieur hiérarchique. Dans ce cadre, le S.A.D se réserve le droit d'effectuer un signalement auprès des instances compétentes.

DROITS DU BÉNÉFICIAIRE, RÉCLAMATION, ENQUÊTES DE SATISFACTION

Les informations recueillies pour la constitution du dossier font l'objet d'un traitement informatique et sont destinées au S.A.D, à l'organisme social financeur et au Département.

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978, l'utilisateur bénéficie d'un droit d'accès aux informations de son dossier et de rectification de ces informations. Pour exercer ce droit et obtenir communication des informations le concernant, il doit s'adresser au S.I.Vo.M.

Les réclamations doivent être adressées au S.I.Vo.M qui s'engage à répondre dans les meilleurs délais.

Dans un souci d'amélioration de la qualité, le S.A.D transmettra chaque année une enquête de satisfaction.

LA CHARTE

Madame, Monsieur,

Ce livret a pour vocation de vous informer sur la façon dont le service sera assuré, mais aussi de vous informer de vos droits. Ceux-ci sont exprimés dans la Charte des droits et libertés de la personne accueillie.

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

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

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

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

La personne doit se voir proposer une prise en charge ou 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 service a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés 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 habilités 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 domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit sans 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 est exercée 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 santé publique. Elle 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 capacité, d'écoute et d'expression ainsi que de communication prévues par la présente charte, dans le respect 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 difficulté ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités 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 la limite définie 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, 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, 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 par le fonctionnement normal des établissements et services.

Article 12 : Respect de la dignité de la personne et 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.

L'ORGANIGRAMME

CONSEIL D'ADMINISTRATION DU S.I.Vo.M (6 membres élus)

Président : Jean-Michel SEMPÉRÉ
Vice-présidents : Frédéric MARINONI et Bruno BETTATI
Délégué Gattières : Frédéric MORISSON
Déléguée La Gaude : Claude BRUN
Déléguée St Jeannet : Christiane MOCERI

DIRECTRICE GÉNÉRALE

Agnès TRESPAILLE

SECRÉTAIRE

Fabienne AUVARO

AGENTS SOCIAUX

Mireille ALBIONI
M-Hélène ALLEMAND
Monique BALZAN
Patricia BERUTO
Annie BONINO
Sylviane CANESSA
Patricia CASTELEIN
Laetitia CAZEMAJOU
Mireille DE TAURIAC
Christine DELORME
Doriane GAMAND
Karine LAGRANGE
M-Laure LE MAGUER
Roselyne MANISCALCO
Josiane MORENO
Dolorès PARIS
Bouchra REBUFFEL
Marie ZORGNOTTI