



Service de soins à domicile

Le nom de votre référent :

Centre Communal d'Action Sociale
La Passerelle - Galerie commerciale de l'Orientis
Bd Cosmao Dumanoir - 56100 Lorient

02 97 84 15 50

EDITO

Madame, Monsieur,

Vous avez fait le choix de vous adresser au CCAS pour vous accompagner lors de votre maintien à domicile et ainsi bénéficier des soins que nécessite votre état de santé.

Ce livret est destiné à vous informer sur le Service de Soins à Domicile du CCAS de Lorient, sur ses missions et son fonctionnement. Il vous aidera à mieux nous connaître et à répondre à vos interrogations s'agissant des conditions générales de votre prise en charge.

Les agents du CCAS sont à votre disposition pour trouver les solutions les plus adaptées à votre situation et à les mettre en œuvre.

M. Norbert Métairie
Président du CCAS





SOMMAIRE

Le Centre Communal d'Action Sociale

p.6

1. Présentation du CCAS
2. Conseil d'Administration du CCAS
3. Organigrammes
4. Informations pratiques

Le Service de soins à domicile

p.11

1. Missions
2. Professionnels
3. Conditions d'admission
4. L'accompagnement de la personne aidée
5. La participation des usagers

Droits et libertés de la personne aidée

p.14

1. Confidentialité des informations
2. Les possibilités de recours

Principes déontologiques du secteur de l'aide à domicile

p.15

Les engagements qualité du CCAS pour ses usagers

p.17

ANNEXES

1. La charte des droits et libertés de la personne accueillie
2. Le règlement de fonctionnement du Service de Soins à domicile
3. L'attestation de prise de connaissance du règlement de fonctionnement
4. La fiche de réclamation

Le Centre Communal d'Action Sociale



1. Présentation du CCAS

Le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) est un établissement public rattaché à la commune. Il est géré par un conseil d'administration dirigé par le Maire qui en est le Président. Le siège du CCAS est situé au 50, Cours de Chazelles à Lorient.

Depuis 1996, les Services de Maintien à Domicile sont regroupés dans un lieu unique appelé La Passerelle, située dans la galerie L'Orientis. Ces services sont ainsi l'émanation de la politique de la Ville de Lorient en faveur des personnes âgées et/ou handicapées et s'inscrivent de ce fait dans les orientations du plan gérontologique de la Ville.

Une personne âgée, retraitée et/ou handicapée peut donc se rendre dans ce lieu unique afin de se renseigner, exprimer une difficulté et rechercher une solution adaptée, mais aussi afin de mettre en place un soutien au domicile ou de participer à la vie sociale et culturelle.

Le CCAS exerce les activités de services aux personnes à domicile sur la commune de Lorient dans le respect de la réglementation puisqu'il dispose d'une autorisation délivrée par le Conseil Général du Morbihan et d'un agrément (E/010112/P/056/Q/092) au titre de l'article L. 129-1 du Code du travail.

Aujourd'hui, plusieurs services du CCAS sont installés au lieu « la Passerelle » :

- **Le Centre Local d'Information et de Coordination (CLIC)**, propose aux personnes en demande d'aide des solutions adaptées à leur situation, les met en relation avec les services qui pourront les aider et coordonne l'action des différents intervenants (hôpitaux, médecins...). Une équipe d'évaluatrices est chargée d'évaluer les situations, le plus souvent à domicile.

- **Le service d'aide à domicile** met en place une aide à domicile pour les différentes tâches de la vie quotidienne (courses, aide aux repas, ménage, accompagnement...)

Le CCAS est l'employeur de l'aide à domicile et assure la totalité des charges qui incombent à un employeur. Il facture à la personne aidée le coût de cette prestation en fonction de la prise en charge des différents financeurs (Conseil Général, caisses de retraite, mutuelles...).



- **Le service de soins à domicile** intervient sur prescription médicale auprès des personnes âgées de plus de 60 ans. Encadrées par une infirmière coordinatrice, les aides soignants du service assurent les soins d'hygiène, de confort, l'aide à la marche, l'aide à l'habillage auprès de la personne prise en charge. Le service a une capacité d'accueil de 60 patients.

- **Le service de portage de repas à domicile** assure la livraison à domicile de plateaux repas pour le midi et le soir, préparés par la cuisine centrale de la ville. Outre les trois agents de portage, un agent coordonnateur accueille sur rendez-vous ou se déplace à domicile afin d'étudier la demande et constituer le dossier administratif.

- **L' accueil aide sociale** fournit aux personnes âgées et/ou handicapées une prestation d'information et d'accompagnement pour l'accomplissement de leurs démarches administratives (dossiers Allocation Personnalisée à l'Autonomie, Prestation de Compensation du Handicap, aide aux repas...).

- **Le service animation retraités** informe sur la vie associative, organise des manifestations annuelles (spectacles, sorties, Semaine Bleue) et propose un accompagnement individualisé des personnes isolées dans le cadre du Réseau Solitude.

Deux établissements d'hébergement pour personnes âgées sont également gérés par le CCAS :

- L'EHPA de Kerguestenen (80 places) offre un hébergement sécurisé aux personnes âgées autonomes. Il s'agit d'une alternative entre le domicile individuel et l'établissement médicalisé. Cet établissement dispose de studios de 31 à 35 m², avec un coin nuit et un coin jour.

- L'EHPAD de Kervénanec (80 places) accueille les personnes de plus de 60 ans en perte d'autonomie physique et psychique. Réparti en quatre unités (dont deux pour personnes désorientées), l'établissement permet d'adapter les prestations de vie quotidienne aux pathologies des résidents. Chaque résident dispose d'une chambre individuelle (25 m² environ).

En fonction de la situation des usagers les évaluateurs du CLIC préconisent le service le plus adapté après présentation des différents services proposés par le CCAS.

2. Conseil d'Administration du CCAS

Le conseil d'administration du CCAS est composé à parité :

- **de conseillers municipaux élus au sein de cette assemblée**
- **de membres nommés par le maire** parmi lesquels des représentants des associations familiales, des associations de personnes handicapées, des associations de retraités et personnes âgées, des associations luttant contre les exclusions ou oeuvrant dans le domaine de l'insertion.

Composition du conseil d'administration au 15/05/2014

Membres élus :

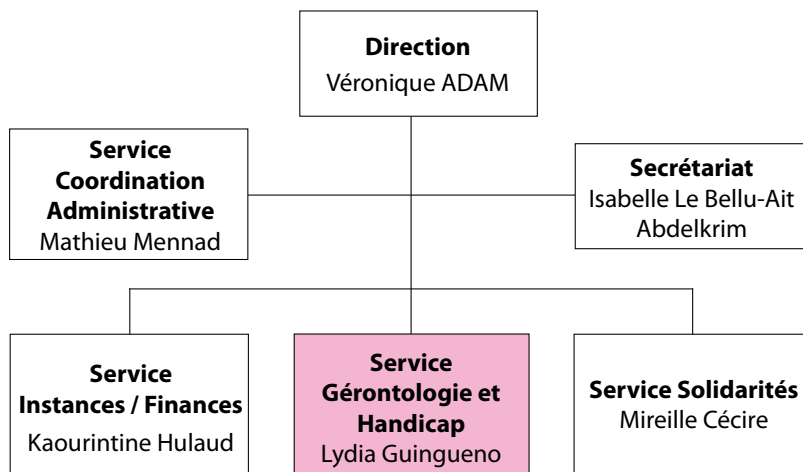
Norbert METAIRIE – Maire – Président du CCAS
Karine RIGOLE – Adjointe au maire – Vice-Présidente du CCAS
Claudine LE GOFF – Adjointe au maire
Annie RAYNAUD – Conseillère municipale
Hubert LE GALLIC – Conseiller délégué
Laurence CHEVREL – Conseillère municipale
Delphine ALEXANDRE – Conseillère municipale
Liliane PETRE – Conseillère municipale
Pascal BARON – Conseiller municipal

Membres nommés :

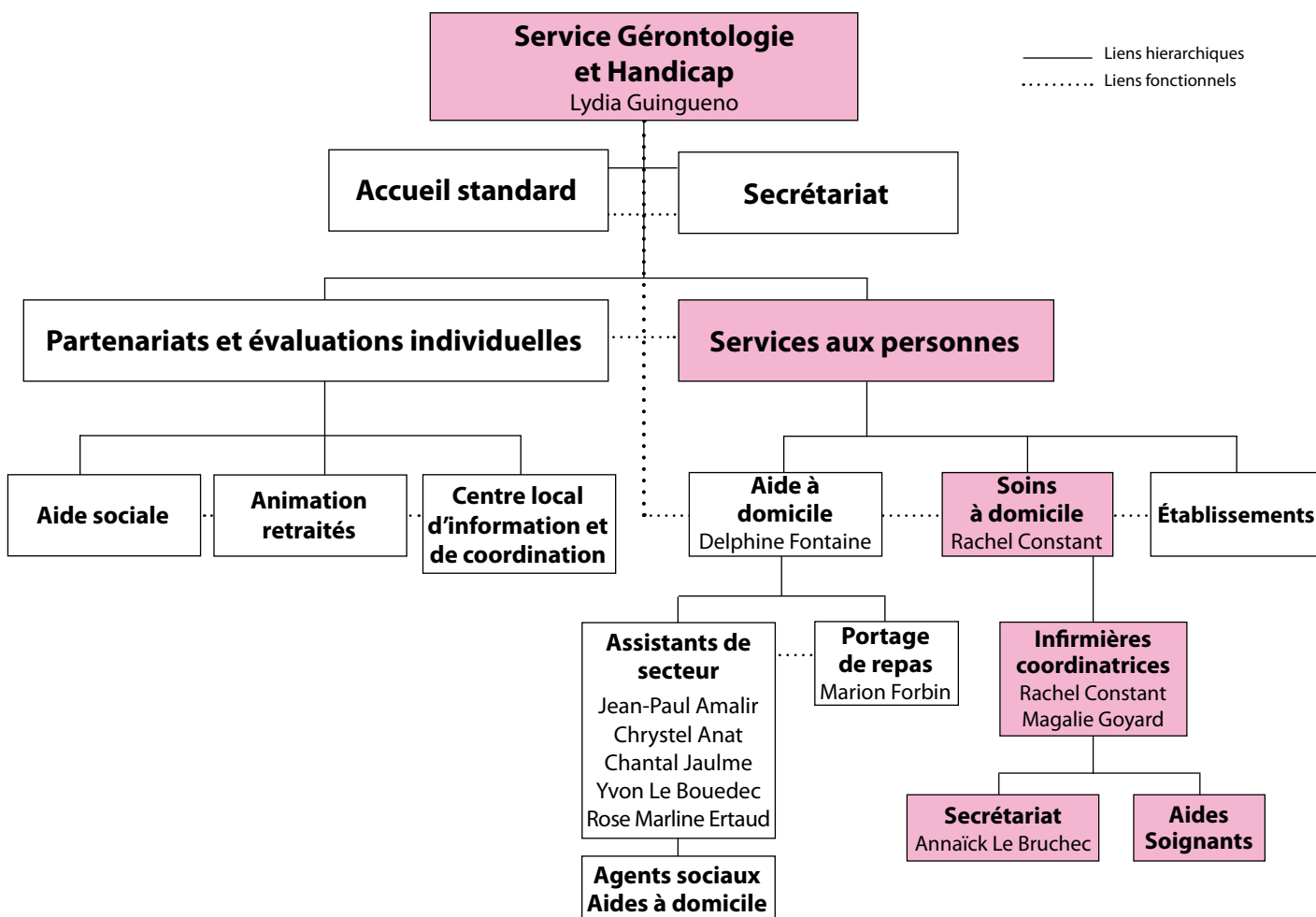
Michèle RENOULT – Membre qualifié UDAF représentant les associations familiales
René LAMEZEC – Membre qualifié représentant les personnes retraitées et personnes âgées
Céleste CARNEIRO – Membre qualifié représentant les associations de personnes handicapées
Michel GRIN – Membre qualifié représentant les associations oeuvrant dans le domaine de l'insertion et de la lutte contre les exclusions
Christiane LATRILLE – Membre qualifié
Mireille BOURBIGOT – Membre qualifié
Colette NIZARD – Membre qualifié
Dominique LAMEZEC-ROPARS – Membre qualifié

3. Organigrammes (1^{er} septembre 2014)

Direction du Centre Communal d'Action Sociale de Lorient *50 cours de Chazelles*



Service Gérontologie et Handicap *7 Bd Cosmao Dumanoir*



Coordonnées du service
CCAS de LORIENT - La Passerelle
7 Boulevard Cosmao Dumanoir - 56100 LORIENT
Tél. 02 97 84 15 50 - Fax. 02 97 84 15 59

Adresse postale :
50, cours de Chazelles
CS 24491 - 56323 Lorient cedex

Site : <http://ccas.lorient.fr/>

4. Informations pratiques

Comment accéder au service

Entrez à l'intérieur de la Galerie commerciale de l'Orientis : l'entrée du CCAS se situe au centre de la galerie entre la gare d'échanges et le supermarché.

Horaires d'ouverture

Les bureaux sont ouverts au public : du lundi au vendredi de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00.

Permanence téléphonique week-end et jours fériés

En cas d'urgence, une permanence téléphonique est à votre disposition sur les périodes d'intervention afin de pourvoir au remplacement des agents et salariés en cas d'absence ou de signaler toute situation inhabituelle vous concernant. Vous pouvez laisser un message sur le répondeur du service de soins à domicile au : 02 97 84 15 57. Le répondeur est interrogé régulièrement par les aides soignants qui vous rappellerons en cas de nécessité.

Accessibilité

L'entrée du CCAS est équipée de portes automatiques facilitant le passage des personnes à mobilité réduite. La banque d'accueil comporte une partie plus basse, adaptée aux personnes en fauteuil roulant et à celles pour qui la station debout est pénible.

Par ailleurs, les locaux sont équipés d'un ascenseur permettant d'accéder aux bureaux situés au 1^{er} étage.



Le Service de soins à domicile

1. Missions

Autorisé par l'Agence Régionale de Santé (ARS), le Service de Soins à Domicile a pour mission principale de favoriser le maintien de l'autonomie des personnes aidées en leur permettant de conserver leur acquis le plus longtemps possible.

Cette mission est déclinée dans le projet de service du service de soins à domicile en trois objectifs principaux :

- préserver l'autonomie des personnes aidées et favoriser le maintien à domicile,
- aider et faciliter le retour à domicile des personnes hospitalisées,
- éviter l'hospitalisation lors d'une phase aiguë d'une affection pouvant être traitée à domicile.

Dans ce cadre, le service assure, sur prescription médicale, aux personnes âgées malades ou dépendantes :

- une aide spécifique pour accomplir les gestes essentiels de la vie autre que celle apportée par une aide à domicile
- les soins d'hygiène générale,
- les soins spécialisés apportés par l'infirmière du service et par les infirmiers libéraux sous convention avec le service.

2. Professionnels

Une équipe de professionnels est à votre écoute. Elle est composée de :

- Deux Infirmières :

Une infirmière coordinatrice qui organise et coordonne l'activité de soins du service. Elle garantit l'individualisation et la qualité des soins dispensés notamment par des visites à domicile. Elle dirige l'équipe d'aides-soignants.

Une infirmière coordinatrice adjointe qui réalise certains soins spécialisés.

- Une Secrétaire :

Elle effectue la gestion administrative et financière des dossiers des patients et des aides soignants ainsi que de tous les actes des infirmiers libéraux.

- Une équipe d'une quinzaine d'aides soignants



Le métier d'Aide soignant :

L'aide soignant exerce son activité sous la responsabilité de l'infirmière coordinatrice. Il réalise des soins liés aux fonctions d'entretien et de continuité de la vie visant à compenser partiellement ou totalement un manque ou une diminution de l'autonomie de la personne. Son rôle s'inscrit dans une approche globale du patient et prend en compte la dimension relationnelle des soins. L'aide soignant accompagne le patient dans les activités de sa vie quotidienne, il contribue à son bien-être et à lui faire retrouver, dans la mesure du possible, son autonomie.

Des soins adaptés aux besoins du patient :

Les aides soignants du CCAS assurent les actes suivants :

- > aide au lever et au coucher,
- > aide à l'hygiène (toilette, douche, shampoing, bain de pieds, changes...),
- > soins de confort (massages, prévention d'escarres, soins dermatologiques, bas de contention...),
- > aide à l'habillage et au déshabillage,
- > aide aux transferts et à la marche,
- > accompagnement et soutien psychologique,
- > relation d'aide et d'écoute,
- > stimulation intellectuelle (les aides soignants sont formés à la prise en charge de la maladie d'Alzheimer).
- > lutte contre la solitude
- > aide à la prise des traitements médicaux préparés par les infirmiers libéraux ou la famille

Diplômes et qualifications :

Les aides soignants sont titulaires du diplôme d'état d'aide soignant.

3. Modalités de prise en charge

A. Conditions d'admission

Le service s'adresse à toutes les personnes résidant à Lorient :

- âgées de 60 ans et plus
- affiliées à un régime de sécurité sociale
- ayant besoin de soins (sur prescription médicale)
- en état de dépendance nécessitant une aide partielle ou totale.

En vertu de ces critères, certaines prises en charge peuvent être refusées lorsque :

- elles ne nécessitent que des soins techniques infirmiers,
- lorsque l'affection relève (en raison de la multiplicité des soins et de la densité des interventions) d'une hospitalisation.

B. L'admission

L'admission au Service de Soins à domicile est décidée par l'Infirmière coordonnatrice. Après l'évaluation effectuée au domicile par l'infirmière accompagnée d'un aide soignant et, en fonction des places disponibles, le patient est intégré au service pour une durée de 30 jours. Lorsqu'il n'y a pas de place disponible dans le service, le patient est inscrit sur liste d'attente priorisée en fonction de l'urgence de la demande.

La prise en charge est validée par un protocole d'admission transmis au service par le médecin traitant. Il devra être prolongé tous les 6 mois par ordonnance du médecin.

En cas d'évolution de la situation du patient qui rendrait son maintien à domicile difficile, une évaluation de l'infirmière coordonnatrice est programmée. Cette visite permet d'évaluer si la prise en charge par le service de soins est toujours possible. Si ce n'est plus le cas, une orientation vers les partenaires compétents est proposée.

C. La prise en charge financière

La prise en charge par le Service de soins du CCAS est financée dans sa totalité par les caisses d'assurance maladie de la Sécurité sociale. Les frais afférents aux soins à domicile sont supportés par les régimes d'assurance maladie et leur montant est versé au service sous forme d'un forfait global et journalier.

La dotation globale annuelle attribuée par l'ARS de Bretagne couvre ainsi les soins dispensés par les aides soignants ainsi que par les infirmiers libéraux.

Ces derniers sont choisis par le patient parmi ceux ayant signé une convention avec le service. Les patients doivent informer le service de soins avant d'avoir recours à un nouvel infirmier. La dotation ne comprend pas l'équipement et le matériel nécessaire aux soins, qui restent à la charge du patient. De même, les consultations médicales (médecins généralistes, spécialistes, kiné...) et les dépenses pharmaceutiques (trousse de premiers secours) sont à la charge du patient.

4. L'accompagnement de la personne prise en charge

Le service de soins à domicile du CCAS de Lorient est organisé en neuf tournées (8h-12h/16h-19h) dont une tournée spécifique pour les personnes les plus dépendantes (deux aides soignants et trois passages par jour).

L'infirmière coordonnatrice est le relais entre les patients et les aides soignants. Elle vérifie la bonne adaptation de la prise en charge en fonction de la situation du patient et de l'évolution de ses besoins.

En fonction de vos besoins, l'infirmière coordonnatrice peut vous aider pour le montage et le suivi des dossiers administratifs.

Lorsqu'une personne fait appel au service de soins à domicile, un document individuel de prise en charge est établi avec le patient.

Le règlement de fonctionnement du service est également remis et doit être signé par le patient (cf. Annexe 2).

Le document individuel de prise en charge comprend le projet personnalisé de soins de la personne aidée et est réévalué en cas d'évolution de la situation du patient et au minimum annuellement.

5. La participation des usagers

A. Enquêtes de satisfaction

Soucieux d'améliorer la qualité des prestations fournies aux patients du service de soins, le CCAS organise une enquête de satisfaction auprès de tous les patients. Cette enquête prend la forme d'un questionnaire qui vous sera adressé tous les ans.

B. Evaluation interne

Les patients sont associés à la démarche d'évaluation interne du service de soins à domicile au travers de leur participation aux groupes de travail et au comité de pilotage. Les patients qui souhaitent être associés à la démarche peuvent en faire la demande à l'infirmière coordonnatrice.

Droits et libertés de la personne aidée

1. Confidentialité des informations

Les données concernant la personne font l'objet de traitements automatisés, dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. La personne aidée a le droit de s'opposer pour des raisons légitimes au recueil et au traitement de données nominatives la concernant (article 26 de la loi). Cette loi reconnaît également à la personne aidée un droit d'accès et de rectification au sujet des informations qui la concernent.

Les données médicales sont protégées par le secret médical, les autres données sont protégées par le secret professionnel auquel est tenu l'ensemble des personnels sociaux ou soignants qui ne relèvent pas du corps médical.

2. Les possibilités de recours

Par application de l'article L. 311-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles, « toute personne prise en charge par un service social ou médico-social, ou son représentant, peut faire appel à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'Etat dans le département et le président du Conseil Général.

La personne qualifiée est un médiateur. C'est une personne extérieure à la structure, à laquelle vous pouvez faire appel pour faire valoir vos droits. Elle n'a aucun pouvoir de contrainte, elle doit tenter par le dialogue de trouver une solution à la difficulté soulevée par la personne accompagnée ou par son représentant légal ».

La liste est établie pour le département du Morbihan.

Pour tous renseignements, s'adresser à :

- M. Gilbert HERVÉ, M. Denis GAVAUD, M^{me} GRIMAUULT et M. Serge TEMEY
Ces personnes peuvent être saisies par courrier adressés :
- à la délégation territoriale du Morbihan, de l'Agence Régionale de Santé Bretagne - 32, boulevard de la Résistance - BP 514 - 56019 VANNES CEDEX
- à la direction départementale de la Cohésion Sociale et de la protection des populations - Impasse d'Armorique - CS 62541 - 56019 VANNES CEDEX
- à la Direction Générale des Interventions Sanitaires et Sociales (DGISS) du Morbihan - 32, boulevard de la Résistance - BP 20514 - 56035 VANNES Cedex 02 97 54 78 00

Principes déontologiques du secteur de l'aide et des soins à domicile

Le CCAS de Lorient s'engage à appliquer les trois principes déontologiques suivants :

A - Une attitude générale de respect impliquant réserve et discrétion, pour tout membre du C.C.A.S et à tout moment de la prestation du service.

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

- le respect de la personne, de ses droits fondamentaux ;
- le respect de ses biens ;
- le respect de son espace de vie privée, de son intimité, de son intégrité, de sa dignité ;
- le respect de sa culture, de son choix de vie et de son projet de vie quand il est formulé ;
- le respect de la confidentialité des informations reçues ;
- le libre accès aux informations contenues dans son dossier.

Le C.C.A.S 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.

B - Une intervention « individualisée » selon un principe d'ajustement continu de la prestation aux besoins et attentes de la personne :

Pour offrir en permanence un service adapté à la demande de l'utilisateur, le CCAS s'engage à veiller à une évaluation des besoins, à proposer une offre élaborée avec lui et à assurer, si nécessaire, une approche coordonnée avec les professionnels partenaires. Le CCAS assure la transparence de son action pour l'utilisateur.

C - Une relation triangulaire qui protège l'utilisateur et l'intervenant.

Il s'agit de la relation entre la personne qui bénéficie du service, accompagnée le cas échéant d'une personne de son entourage, celle qui réalise la prestation et un « référent » qui représente le C.C.A.S.

Le caractère triangulaire de cette relation assure plusieurs fonctions :

- une fonction de protection de l'utilisateur, par le référent face à d'éventuelles pratiques abusives ou non satisfaisantes ;
- 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.

Le référent veille à la bonne réalisation du service dans le respect des règles professionnelles et déontologiques.

Les engagements qualité du CCAS pour ses usagers

Le service Gérontologie et Handicap du Centre Communal d'Action Sociale de Lorient propose des prestations d'aide et de soins à domicile pour les personnes âgées et/ou handicapées de Lorient. Il s'engage auprès des usagers à :

- Présenter à tout nouvel usager l'ensemble des services du CCAS, et lui proposer la solution la plus adaptée à sa situation éventuellement par une évaluation du Centre Local d'Information et de Coordination. (CLIC)
- Veiller au respect par les professionnels du CCAS des règles déontologiques du secteur de l'aide à domicile.
- Informer avant la première intervention du nom des intervenants, des horaires d'intervention et du nom du référent au sein du service.
- Sélectionner des intervenants à domicile compétents et formés
- Assurer la continuité du service en cas de changement d'intervenant
- Réaliser le suivi des prestations proposées au minimum 1 fois par an au domicile ou par téléphone.
- Evaluer la satisfaction des usagers par le biais d'enquêtes de satisfaction et analyser les réponses dans le but d'améliorer la qualité des services rendus
- Apporter une réponse aux éventuelles réclamations de nos usagers sous 8 jours.
- Développer la culture des bonnes pratiques professionnelles auprès de nos intervenants à domicile.



La charte des droits et libertés de la personne accueillie

Centre Communal d'Action Sociale
La Passerelle - Galerie commerciale de l'Orientis
Bd Cosmao Dumanoir - 56100 Lorient

02 97 84 15 50

Article 1

Principe de non-discrimination

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues dans 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 ou 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 dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers oeuvrant dans le même domaine.

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompa-

gnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

Article 4

Principe de 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 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 toute 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 ou 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 cadre du 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.



Le règlement de fonctionnement du service de soins à domicile

Version : novembre 2013

Centre Communal d'Action Sociale
La Passerelle - Galerie commerciale de l'Orientis
Bd Cosmao Dumanoir - 56100 Lorient

02 97 84 15 50

Préambule

Le règlement de fonctionnement définit les droits de la personne accueillie et les obligations et devoirs nécessaires au respect des règles du service conformément au Code de l'Action Sociale et des Familles.

L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne prise en charge par les établissements et services sociaux et médico-sociaux.

Dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, lui sont assurés :

- 1) Le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité ;
- 2) Une prise en charge et un accompagnement individuel de qualité favorisant son développement, son autonomie et son insertion, adaptés à son âge et à ses be-

soins, respectant son consentement éclairé qui doit être systématiquement recherché lorsque la personne est apte à manifester sa volonté et participer à la décision. A défaut, le consentement de son représentant légal doit être recherché ;

- 3) La confidentialité des informations la concernant ;
- 4) L'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires ;
- 5) Une information sur les droits fondamentaux et les protections particulières légales et contractuelles dont elle bénéficie, ainsi que les voies de recours à sa disposition ;
- 6) La participation effective 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.

Article 1 - Admission

L'admission dans le service est subordonnée à la constitution d'un dossier administratif et/ou médical, à l'élaboration d'un Document Individuel de Prise en Charge (DIPEC), à la remise du livret d'accueil et à l'acceptation du présent règlement de fonctionnement.

L'admission ne sera effective qu'après le retour des documents demandés et la signature du DIPEC remis par le service.

Les modalités d'interruption des prestations sont définies par le DIPEC et par le présent règlement. Leur rétablissement éventuel est décidé par le CCAS.

Article 2 - Référent

Une place importante est consacrée aux habitudes de vie et à l'environnement social de la personne aidée. Dans ce but, il est nécessaire qu'elle désigne un référent choisi parmi les membres de sa famille (en cas d'éloignement de celle-ci, elle pourra choisir une relation proche).

Le référent servira de lien privilégié avec la structure, il sera contacté lorsque la personne aidée ne sera pas à même de réaliser

une démarche ou lorsqu'elle souhaitera l'avis d'un tiers pour une décision la concernant. La mission du référent est de garantir le respect des souhaits de l'utilisateur. En aucun cas, il ne se substitue au curateur ou au tuteur éventuellement désigné dans le cadre d'une mesure de protection.

Article 3 - Urgences, clés, stagiaires

En cas d'urgence ou de situations exceptionnelles, le CCAS prend les mesures nécessaires pour assurer la sûreté des personnes et la continuité du service dans le respect de la réglementation en vigueur et des choix de l'utilisateur.

Urgence : en cas de porte close par exemple et, en l'absence de réponse de la part de l'utilisateur ou des référents, le service pourra faire intervenir les pompiers ou un serrurier, dont le coût éventuel d'intervention sera à la charge de l'utilisateur.

Urgence médicale : en cas d'urgence médicale, le service se réserve la possibilité de faire appel au médecin traitant, au médecin de garde ou au SAMU.

• Le CCAS assure la responsabilité des dommages aux personnes et aux biens qui pourraient survenir du fait de l'intervention de ses

personnels dans le cadre de leurs missions.

- Afin de faciliter la prise en charge, l'utilisateur pourra décider de remettre les clés de son domicile au service de soins. Une fiche de dépôt des clés sera complétée et conservée par le service. En cas de difficulté d'accès ou d'entrée au domicile, le service se réserve la possibilité d'arrêter la prise en charge.
- Le Service de soins est amené à recevoir des stagiaires qui accompagnent les aides soignants lors de leurs interventions. Il est demandé au patient de bien vouloir accepter les stagiaires à son domicile.

Article 4 - Horaires d'intervention

- Les horaires de passage, leur fréquence et la durée des interventions sont fonction de l'état de santé de l'utilisateur, de la prescription médicale, de l'évaluation de l'infirmière coordinatrice et des moyens du service. A ce titre, les exigences exprimées par l'utilisateur ne pourront pas toujours être prises en compte.
 - En revanche, le service s'engage à respecter dans la mesure du possible la tranche horaire définie au moment de l'évaluation. Les horaires peuvent être modifiés en fonction d'aléas tels que les absences du personnel, le trafic urbain, les hospitalisations...
 - Le service fonctionne 7 jours sur 7. Les horaires d'intervention vont de 8h à 12h et de 16h à 19h30 (19h30 tournée spécifique). Le CCAS décide de la durée et de l'heure de passage chez chaque patient en fonction des pathologies et des priorités de soins.
 - Les services administratifs (situés à l'Orientis) sont ouverts du lundi au vendredi de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h.
- En dehors des horaires d'ouverture, un répondeur téléphonique enregistre les messages qui seront traités par les agents aux horaires d'ouverture.
- Si le plan d'aide comprend des interventions le week-end et les jours fériés, une permanence téléphonique est à disposition des usagers afin de pourvoir au remplacement des agents en cas d'absence ou de signaler toute situation inhabituelle concernant le bénéficiaire.

Article 5 - Transmissions, formations

- Afin d'effectuer leurs transmissions, les aides soignants du Service de soins se

rendent régulièrement dans les services administratifs. Cette nécessité de service peut occasionner ponctuellement une modification des horaires de passage.

- Les aides soignants sont amenés à participer à des actions de formation continue ainsi qu'à des réunions d'information ou de coordination.

Article 6 - Dossier de soins

- Un dossier individuel de soins est déposé au domicile du patient dans un objectif de meilleure coordination entre les soignants.
- Une fiche médicale, élaborée à partir de l'ordonnance du médecin, est jointe au dossier de soins. Le traitement du patient est inscrit par l'aide soignant et mis à jour au fur et à mesure de l'évolution du traitement (photocopie de la dernière ordonnance).
- A chaque passage, l'aide soignant prend connaissance des informations inscrites dans le dossier de soins par la famille, le médecin, l'infirmière ou les autres intervenants au domicile.
- Au terme de la prise en charge par le service, le dossier de soins est à restituer à l'infirmière coordinatrice.

Article 7 - Infirmiers libéraux

- Si le patient bénéficie du passage d'un infirmier(e) libéral(e) **avant d'être pris en charge** par le Service de soins, il doit en avertir l'infirmière coordinatrice. En effet, il est indispensable que le Service en soit informé car c'est le Service de Soins qui règle directement les honoraires des soins réalisés aux infirmiers libéraux.
- Si, au cours de la prise en charge, le médecin prescrit des actes infirmiers (injections, pansements...), l'utilisateur ou son référent doit **immédiatement** prendre contact avec l'infirmière coordinatrice du Service de soins afin de prévoir l'intervention d'un infirmier libéral.

Article 8 - Absences

- L'intervention au domicile peut être interrompue à la demande de l'utilisateur pour une absence temporaire. Dans ce cas, l'infirmière coordinatrice doit être prévenue de préférence huit jours avant. L'intervention est rétablie à la date programmée, sous réserve

qu'elle corresponde à la mission du Service de soins.

- Si l'intervention doit être suspendue suite à une hospitalisation, l'infirmière coordinatrice doit être prévenue dans la mesure du possible dès la prescription du médecin ou du service hospitalier.

- Si la durée de l'hospitalisation est plus longue que prévue, il est demandé à la personne référente d'en informer l'infirmière coordinatrice. **La reprise des soins se fera en fonction des possibilités d'accueil du service.**

Article 9 - Achats, véhicules

- L'aide soignant n'est pas chargé d'effectuer les achats courants mais peut, de manière exceptionnelle, procéder à l'achat de médicaments pour le patient.

- Toute transaction d'argent, toute libéralité, sous quelque forme que ce soit, entre un usager et un aide soignant est strictement prohibée.

- Est également prohibé le transport d'un usager dans le véhicule personnel de l'aide soignant ou dans le véhicule appartenant à l'usager. Avec l'accord de l'infirmière coordinatrice, et à titre exceptionnel, l'aide soignant pourra accompagner un patient à un rendez-vous médical et ce, en utilisant un véhicule de service.

Article 10 - Matériels

- L'usager doit mettre à disposition de l'aide soignant le matériel nécessaire à l'accomplissement de sa mission : trousse de premiers secours, linge de toilette, vêtements de jour et de nuit en quantité suffisante, produits de toilette (shampooing, savon, dentifrice, brosse à dents, brosse à cheveux, ciseaux...), linge de maison (draps, taies d'oreiller...), bassine, tapis de douche antidérapant.

- Un matériel spécifique peut être demandé par l'infirmière coordinatrice pour un meilleur confort du patient et une réalisation plus aisée des soins (lit médicalisé, lève-malade...).

En cas de refus de ces préconisations, le service pourra arrêter son intervention.

- La réglementation préconise l'utilisation de gants à usage unique qui sont fournis aux aides soignants par le CCAS.

Article 11 - Violences

- Les faits de violence sur quelque personne

que ce soit sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires.

- Les faits de violence physique ou verbale contre l'aide soignant entraînent l'arrêt immédiat de la prestation sur décision du Président et, en cas d'urgence, du directeur du CCAS.

- En cas de faits de violence d'un patient ou de son entourage, le soignant peut immédiatement exercer son droit de retrait.

Article 12 - Animaux domestiques

- Si le patient possède des animaux, il est indispensable de les isoler lors de l'intervention pour le respect de l'hygiène et la sécurité des aides soignants.

- Le non respect de cet article constitue un motif de résiliation.

Article 13 - Litiges

- En cas de litige sur la délivrance de la prestation, l'usager peut effectuer, d'une part, un recours interne auprès du Directeur du CCAS. D'autre part, l'usager ou son représentant légal, peut faire appel en vue de l'aider à faire valoir ses droits à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le Préfet et le Président du Conseil Général. Cette personne est susceptible d'intervenir en tant que médiateur.

Article 14 - Règlement

- Le présent règlement de fonctionnement est établi pour une durée maximale de cinq ans.

- Toutefois, il peut faire l'objet d'une révision à tout moment, à l'initiative de la Direction du service, à la demande des usagers et afin de se mettre en conformité avec la législation.

Article 15 - Affichage

- Ce document est annexé au livret d'accueil et remis au moment de l'admission dans le service aux usagers et à leurs éventuels représentants légaux.

Il est également affiché dans les locaux du service et remis à chaque aide soignant.



Attestation de prise de connaissance du règlement de fonctionnement du service de soins à domicile

Je soussigné(e) (Nom, Prénom),
atteste avoir pris connaissance, ce jour, des dispositions du règlement de fonctionnement du
service de soins à domicile du CCAS de Lorient.

Fait à LORIENT en deux exemplaires, le

Signature de l'utilisateur

Exemplaire à conserver par l'utilisateur

Centre Communal d'Action Sociale
La Passerelle - Galerie commerciale de l'Orientis
Bd Cosmao Dumanoir - 56100 Lorient

02 97 84 15 50



Centre Communal d'Action Sociale
La Passerelle - Galerie commerciale de l'Orientis
Bd Cosmao Dumanoir - 56100 Lorient

02 97 84 15 50