



SANTÉ ET SOLIDARITÉ DU VAR

www.sante-solidarite-var.fr
Association Loi 1901

LIVRET D'ACCUEIL



Service Autonomie à Domicile

HYERES



Présentation du SAD

Mot d'accueil	3
Présentation du SAD	4
Les missions du SAD	5
Secteurs et horaires d'intervention du SAD	6
Activités et prestations du SAD	7



Organisation de nos services

Les acteurs de votre accompagnement	8
Financements de l'accompagnement et règlement	9
Les étapes de votre accompagnement	10
Modalités de l'accompagnement	11



Droits et règles de vie

Les droits de la personne accompagnée	12
Obligations des professionnels	14
Les règles de vie du SAD	15



Notre démarche qualité et sécurité des soins

Notre démarche qualité	16
Lutte contre la maltraitance	17

Annexes

Charte des droits et libertés de la personne accueillie	
Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap et dépendante	
Charte de bientraitance	
Les tarifs du SAD	

Madame, Monsieur,

Nous vous souhaitons la bienvenue au sein du SAD Santé et Solidarité du Var, et nous vous remercions de la confiance que vous nous accordez.

Notre objectif est de permettre à toute personne fragilisée par l'âge, la maladie, le handicap, les difficultés sociales ou familiales, de rester à son domicile.

Nous avons à cœur de vous placer au centre de nos préoccupations et de vous permettre d'améliorer votre qualité de vie en vous accompagnant dans le cadre de nos interventions centrées sur vos besoins ainsi que vos attentes.

Ce livret d'accueil, préparé à votre intention, vous apporte un certain nombre d'informations utiles au bon déroulement de votre accompagnement.

Vos observations et vos suggestions nous sont précieuses, car engagés dans la démarche qualité et la prévention des risques, nous sommes particulièrement attachés à votre sécurité et à la qualité des prestations.

Vos remarques et celles de vos proches nous permettront d'améliorer votre prise en charge et nous feront progresser au quotidien dans nos missions auprès de l'ensemble des personnes accompagnées

Le Président, le Directeur Général, la Directrice, et toute l'équipe de Santé et Solidarité du Var vous assurent de toute leur attention.

Le Président

M. Bruno KURTZEMANN

Le Directeur Général

M. Jean Bernard PERDIGAL

La Directrice Médicosocial

Mme Fanny ALLO

PRESENTATION DE L'ASSOCIATION SSV

Santé et Solidarité du Var est une Association créée en 1982, à l'initiative de professionnels de santé, qui œuvre depuis son origine dans le champ des soins à domicile.

Fort de cette expérience et de son expertise, c'est tout naturellement que l'Association Santé et Solidarité du Var propose aujourd'hui son Service autonomie à Domicile (SAD) aux personnes âgées **de soixante ans et plus**, et aux personnes handicapées ou **tout adulte nécessitant une aide personnelle à son domicile**.



Zoom sur les différents services de SSV

L'Hospitalisation À Domicile (HAD)

Les services d'Hospitalisation À Domicile (HAD) sont des établissements de santé autorisés par l'ARS PACA. Ils interviennent sur l'ensemble du Var Ouest (HAD Toulon - HAD La Seyne Sur Mer - HAD Brignoles - HAD Saint-Maximin la sainte Baume – HAD Hyères -La Londe.

Il concerne des malades atteints de pathologies graves, aiguës ou chroniques, évolutives et/ou instables qui, en l'absence d'un tel service, seraient hospitalisés en établissement de santé traditionnel. Il permet à ces patients de bénéficier outre des soins de nursing, de soins techniques de type hospitalier à leur domicile tels que pansements, injections, perfusions, surveillance et suivi des traitements par pompe, nutrition entérale ou parentérale, chimiothérapie, thérapie par pression négative...

La continuité, la sécurité et la qualité des prises en charge en HAD sont assurées 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

Le Service de Soins Infirmiers À Domicile (SSIAD) et l'Equipe Spécialisée Alzheimer (ESA)

Les Services de Soins Infirmiers À Domicile (SSIAD) et l'Équipe Spécialisée Alzheimer (ESA) sont des établissements médico-sociaux sous tutelle de l'ARS (Agence Régionale de Santé). Ils interviennent sur 10 communes (SSIAD secteur de La Garde), sur 14 communes (SSIAD/ESA secteur de La Seyne sur Mer), sur 6 communes (SSIAD/ESA secteur d'Hyères-Carqueiranne), sur 18 communes (SSIAD/ESA secteur Flayosc) et ont pour vocation d'assurer la prise en charge des :

- Personnes âgées de plus de 60 ans,
- Patients atteints d'une maladie chronique évolutive,
- Personnes handicapées sans condition d'âge (secteur La Garde/Carqueiranne).

Dans le cadre de la prise en charge des patients, différentes activités peuvent être mises en place telle que : des activités thérapeutiques, des activités de réhabilitation sociale et un soutien aux aidants.

MISSIONS DU SERVICE AUTONOMIE A DOMICILE SANTE ET SOLIDARITE DU VAR

Cadre réglementaire

Les prestations délivrées par notre Service Autonomie à Domicile sont soumises à une autorisation AI 2023-175 du 23/02/2023 délivrée par le Président du conseil départemental du Var. Le fonctionnement général du service est régi par le cahier des charges national des services autonomie à domicile, fixé par le décret n° 2023-608 du 13 Juillet 2023.

Coordonnées de l'autorité administrative ayant délivré l'autorisation :

Conseil départemental du VAR

Direction de l'autonomie

390 Avenue des Lices

CS41303 - 83076 Toulon Cedex

Tel : 04.83.95.30.00

Les missions du SAD Santé et Solidarité du Var

Santé et Solidarité du Var intervient en tant que **prestataire de service pour une assistance aux personnes âgées de soixante ans et plus, auprès des personnes en situation de handicap** et plus largement auprès de **tout adulte nécessitant une aide personnelle à son domicile** ou pour une aide à la mobilité dans l'environnement de proximité, favorisant son maintien à domicile (hors tout actes de soins).

Dans le cadre des activités de soins, Le SAD SSV peut vous mettre en relation avec ses propres services (HAD-SSIAD SSV) ou se rapprocher d'autres structures sanitaires et/ou médico-sociales, dans le cadre de ses conventions et/ou partenariats.

Notre engagement est de vous apporter une prestation correspondant au mieux à vos attentes et à votre choix de vie dans un souci permanent de qualité optimale et de continuité de service. Nos équipes sont à votre service et se tiennent à votre disposition pour toutes informations complémentaires que vous souhaiteriez obtenir.

L'association Santé et Solidarité du Var, garantit aux personnes accompagnées auprès desquels il intervient l'exercice des droits et libertés individuels, conformément à l'article L. 311-3 du CASF.

Dans ce but, le présent livret d'accueil prévu à l'article L. 311-4 du CASF est remis à chaque personne ou à son représentant légal comprenant notamment les annexes suivantes :

- la charte des droits et libertés de la personne accueillie,
- la charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance
- La charte de bientraitance
- les tarifs du SAD

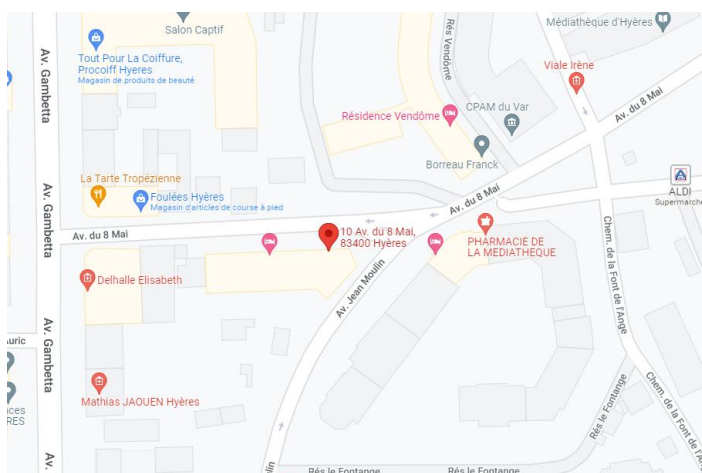
Les secteurs d'intervention



Le SAD intervient principalement sur les communes de:

LA LONDE LES MAURES - LA CRAU HYERES - CARQUEIRANNE

Accueil et accès

**Adresse du bureau :**

Le Villa Venezia

10 Avenue du 8 Mai

83400 HYERES

(Accessibilité aux personnes à mobilité réduite)

Coordonnées :

04.94.35.30.95

saad@sante-solidarite.fr

Accueil téléphonique et physique

9h à 12h30 et 14h à 17h30

du lundi au vendredi

Les interventions pour la réalisation des prestations liées aux actes essentiels de la vie courante sont assurées :



7/7 et 365 jours par an de 7h30 à 20h.

(Astreinte téléphonique uniquement pour les urgences)

LES ACTIVITÉS ET PRESTATIONS DU SAD AVEC PRISES EN CHARGE APA/PCH

Les activités délivrées par l'association s'inscrivent dans un projet individualisé d'aide et d'accompagnement élaboré à partir d'une évaluation globale des besoins.

1° l'assistance dans les actes quotidiens de la vie aux personnes âgées et aux personnes en situation de handicap ou atteintes de pathologies chroniques qui ont besoin de telles prestations à leur domicile ou l'aide personnelle à domicile aux familles fragilisées, à l'exclusion d'actes médicaux.

2° la prestation de conduite du véhicule personnel des personnes âgées, des personnes en situation de handicap ou atteintes de pathologies chroniques du domicile au travail, sur le lieu de vacances, pour les démarches administratives.

3 ° l'accompagnement des personnes âgées, des personnes en situation de handicap ou atteintes de pathologies chroniques dans leurs déplacements en dehors de leur domicile (promenades, aide à la mobilité et au transport, actes de la vie courante).

Ces activités sont déclinées sous formes de prestations de service comme suit :

Entretien courant du logement

- Ménage
- Lessives et repassage

Repas :

- Préparation de repas
- Aide à la prise des repas

Accompagnement divers :

- Promenades
- Courses
- Sorties culturelles
- Rendez-vous

Aide à l'autonomie:

- Aide au lever
- Aide au coucher
- Aide dans les actes essentiels du quotidien

Assistance administrative:

- Gestion du courrier
- Classement de documents
- Démarches administratives

AUTRES PRESTATIONS

Aide ménagère:

- L'entretien du logement
- L'entretien du linge
- Le repassage
- La préparation du repas
- L'aide aux démarches administratives
- Accompagnement (promenades, courses, actes vie courante...)

LES ACTEURS DE VOTRE ACCOMPAGNEMENT

Personnel administratif



Responsable de secteur

Il prend en charge votre demande, en évaluant vos besoins et mettant en place le plan d'accompagnement adapté.

Il assure le suivi régulier de la qualité des prestations et fait évoluer l'offre en fonction des nécessités

Enfin il assure le suivi administratif de votre dossier, ainsi que le suivi des plans d'aide et la facturation.



Secrétaire

Il reste votre interlocuteur privilégié au sein du service pour toute demande d'information, de modification de planning, ou réclamation.

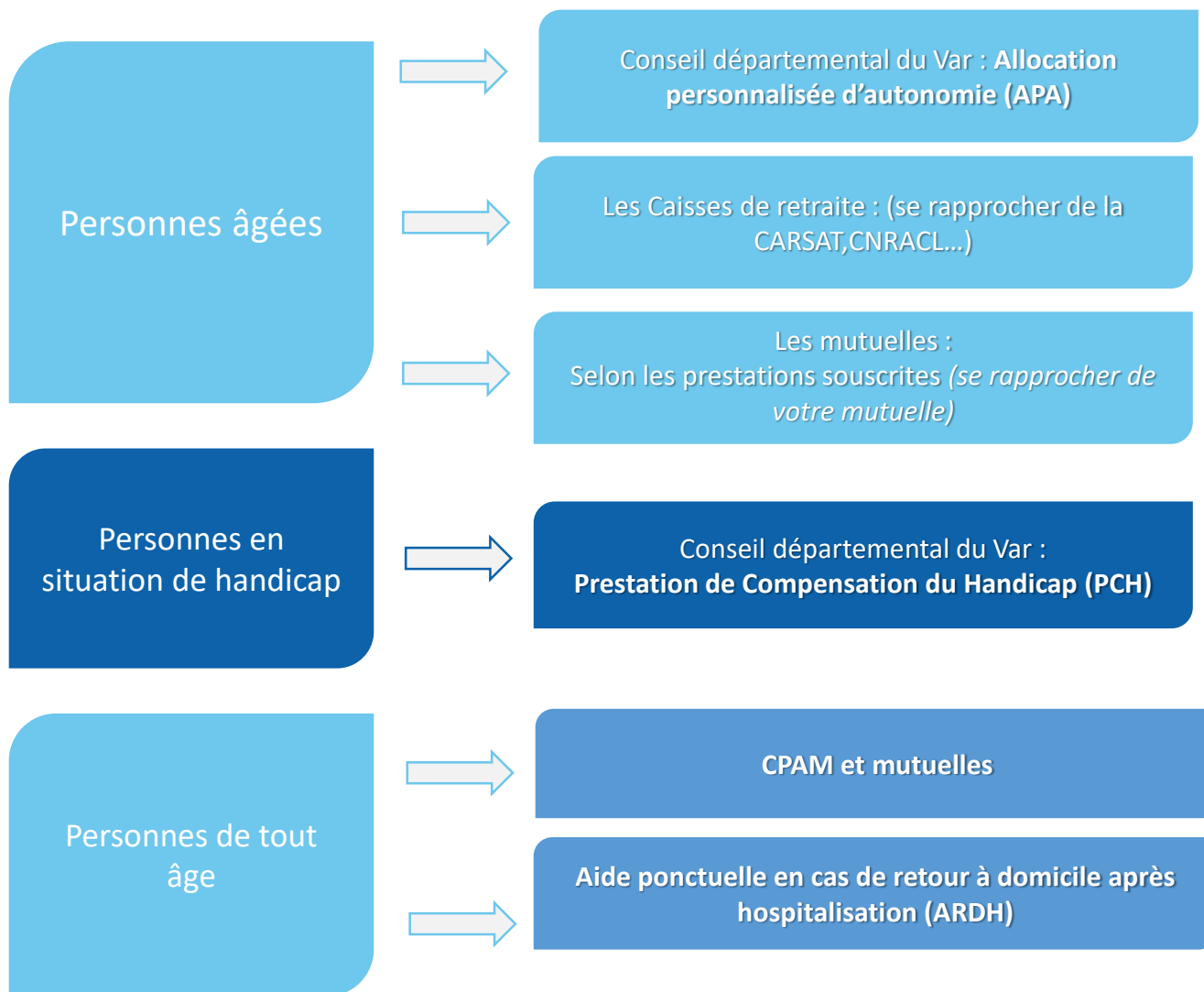
Personnel de terrain



Intervenants à domicile

Nos équipes sont composées d'auxiliaires de vie, d'assistantes de vie et d'aides à domicile diplômées du secteur sanitaire et social ou ayant une expérience professionnelle avérée, Elles assurent les prestations d'aide aux actes essentiels de la vie quotidienne et d'entretien du logement.

SSV a passé une convention avec différents organismes pouvant participer à la prise en charge financière des prestations



Dès lors qu'il y a une prise en charge par un de ces organismes, il est stipulé sur le plan d'aide:

- le nombre d'heures attribuées - la durée de la prise en charge - le montant de la participation

Pour toutes ces aides, une participation financière peut rester à la charge de la personne accompagnée en fonction de ses ressources

Devis

Un devis gratuit vous est proposé sur demande. Lorsque le prix mensuel des prestations est supérieur ou égal à 100€ celui-ci est obligatoire.

Facturation et mode de règlement

Les prestations réalisées par ASTRID donneront lieu à une facture mensuelle réglable dès réception :

- par prélèvement ou virement bancaire (nous remettre un RIB pour prélèvement) ;
- par chèque bancaire ou postal libellé à l'ordre de : ASSOCIATION SSV

LES ÉTAPES DE VOTRE ACCOMPAGNEMENT

1

Evaluation des besoins

Le responsable de secteur, va effectuer un recueil de vos besoins, afin de pouvoir vous proposer une prestation adaptée tout en respectant vos habitudes de vie.

2

Etablissement du devis – aide à la constitution du dossier de prise en charge financière

Un devis gratuit vous est proposé sur demande. Lorsque le prix mensuel des prestations est supérieur ou égal à 100€ celui-ci est obligatoire.

Si vous pouvez prétendre à une prise en charge financière, nous pouvons vous proposer une aide à la constitution du dossier.

3

Signature du Document Individuel de Prise en Charge (DIPEC) et du Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP)

Après acceptation du devis, le DIPEC est rempli et signé. Ce document définit les prestations, leurs modalités de réalisation, les droits et obligations de la personne accompagnée. Les interventions peuvent débuter dès lors que ce document est signé.

Un projet d'accompagnement personnalisé (PAP) sera également co-rédigé avec vous, un proche (si vous le souhaitez) et le responsable de secteur.

Sa construction sera réalisée en fonction de vos besoins, de votre degré de dépendance et de votre état de santé. Il devra s'adapter aux éventuelles évolutions de votre dépendance.

4

Démarrage des interventions

Un planning est élaboré avec les jours et horaires d'interventions. Il vous sera présenté afin que celui-ci soit validé avec vous. Le planning du mois suivant vous est envoyé à chaque fin de mois.

En cas d'absence ou de remplacement, le planning sera susceptible de changer afin d'assurer une continuité de service.

5

Réévaluation fréquente des besoins

Les intervenants et le personnel administratif restent attentifs tout au long de l'année à une éventuelle perte d'autonomie, et veillent à réadapter les interventions par rapport à vos nouveaux besoins.

En parallèle une réévaluation annuelle est systématiquement effectuée.

Les modalités de coordination entre les intervenants

La coordination entre les différents intervenants s'articule autour des points suivants:

- la mise en place d'un cahier de liaison que chaque intervenant doit remplir à la fin de chaque passage au domicile de la personne accompagnée
- la coordination par le responsable de secteur avec les autres services intervenant au domicile,
- la gestion des remplacements des intervenants.

Gestion des remplacements

En cas d'absence de l'intervenant attitré (congrés, maladie, accident ou autre), un remplacement est systématiquement proposé dans la mesure des disponibilités et des compétences des autres intervenants.

Pour la réalisation des prestations liées aux actes essentiels de la vie courante, le remplacement est effectué sans délai.

Toutefois, une modification d'horaire peut être nécessaire. Dans ce cas, votre accord sera nécessaire.

Résiliation

Vous pouvez modifier ou résilier le contrat, à tout moment, sans pénalités financières à condition de respecter un délai de préavis de 1 mois. La résiliation du contrat par l'association SSV doit respecter un délai de préavis de 1 mois et ne peut intervenir que dans les cas suivants :

- En cas d'inexécution par la personne accompagnée d'une obligation lui incombant au titre de son contrat ou de manquement grave ou répété au règlement de fonctionnement du SAD SSV, sauf lorsqu'un avis médical constate que cette inexécution ou ce manquement résulte de l'altération des facultés mentales ou corporelles de la personne accompagnée.
- En cas de cessation totale d'activité de l'association SSV
- Dans le cas où la personne accompagnée cesse de remplir les conditions d'admission dans notre structure, lorsque son état de santé nécessite durablement des équipements ou des soins non disponibles, après que la société se soit assurée que la personne dispose d'une solution d'accueil adaptée.

LES DROITS DE LA PERSONNE ACCOMPAGNÉE

Le SAD Santé et Solidarité du Var est attaché au respect des droits des personnes accompagnées tels qu'ils sont définis par la loi du 4 mars 2002. Chaque usager du service de soins bénéficie des droits et libertés qui lui sont reconnus par Les chartes des droits et libertés de la personne accueillie et de la personne âgée en situation de handicap ou dépendance.

La protection juridique des personnes vulnérables

Toute personne dans l'impossibilité de pourvoir seule à ses intérêts en raison :

- d'une altération médicalement constatée,
- de facultés corporelles de nature à empêcher l'expression de sa volonté.

Peut bénéficier de mesure de protection juridique conformément à la loi du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs et des mineurs émancipés.

Un juge des tutelles peut solliciter l'avis du médecin traitant, afin de mettre en place une mesure de protection (sauvegarde de justice, curatelle, tutelle).

Ainsi, le majeur devient protégé par la loi pour réaliser les actes quotidiens. Les informations concernant la santé des personnes vulnérables sont délivrées à leurs représentants légaux et aux intéressés de manière adaptée à leur maturité et discernement.

Désignation d'une personne de confiance

Selon la loi du 4 mars 2002 (Articles L.1111-4 et L.1111-6), toute personne majeure qui n'est pas sous tutelle peut désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant, et qui sera consultée au cas où elle-même serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Cette désignation est faite par écrit.

Elle est valable pour la durée de l'accompagnement, à moins que l'utilisateur n'en dispose autrement. Elle est révoquée à tout moment. Si l'utilisateur le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions. La personne de confiance se distingue de la personne à prévenir, contactée en cas d'urgence. **Le formulaire de désignation d'une personne de confiance vous sera remis lors de la signature du contrat.**

Les chartes de droits et libertés de la personne accueillie et de la personne âgée en situation de handicap ou dépendance

(confère Annexe 1 page 18)

La Charte de bientraitance

(confère Annexe 2 page 20)

Personne qualifiée

Cette personne peut être sollicitée par toute personne bénéficiaire d'une prise en charge ou par son représentant légal pour faire valoir ses droits lorsqu'elle n'a pu obtenir satisfaction et après avoir tenté de les faire valoir. Une liste de ces personnes est établie conjointement par le Préfet et le Président du Conseil général.

La liste des personnes qualifiées est disponible sur simple demande.

Les recours en cas de litige

Vous pouvez également recourir, sous certaines conditions, en cas de litige, à un médiateur de la consommation. L'association SSV a désigné la SAS Médiation Solution comme entité de médiation de la consommation, par la signature d'une convention enregistrée sous le numéro : CS000390/1909.

Pour saisir ce médiateur, vous devez formuler votre demande :

- soit par écrit : Sas Médiation Solution – 222 Chemin de la Bergerie – 01 800 Saint Jean de Niost – 04.82.53.93.06 ;
- soit par mail à : contact@sasmediationsolution-conso.fr ;
- soit en remplissant le formulaire en ligne intitulé « Saisir le médiateur » sur le site <https://sasmediationsolution-conso.fr>

Protection des données personnelles

Dans le cadre de votre souhait de bénéficier d'aides à domicile et de la gestion du contrat correspondant, des renseignements administratifs et médicaux sont demandés et sont traités avec la plus grande attention par notre structure. Parmi ces informations, celles qui présentent un caractère médical sont protégées par le secret médical et celles relevant du cadre général des données personnelles sont protégées dans des conditions fixées par la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée et par le [Règlement \(UE\) 2016/679](#) du 27 avril 2016 sur la Protection des Données (RGPD).

Notre structure collecte des données afin de pouvoir vous fournir les prestations demandées et répondre à vos besoins selon les finalités suivantes :

- La gestion administrative et financière du dossier,
- La réalisation des prestations à votre domicile,
- La gestion des plannings et la coordination des intervenants.

Nous ne collectons et traitons que les données personnelles qui nous sont nécessaires.

Nous échangeons les données avec des tiers externes identifiés et approuvés, uniquement dans le cadre de ces finalités.

Pour en savoir plus, vous pouvez obtenir notre Politique de protection des données personnelles disponible sur simple demande auprès de nos services; Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), le patient dispose de différents droits sur ses données personnelles qui peuvent être exercées en nous contactant : **Monsieur le Directeur** : Espace France Europe 1328 Chemin de la Planquette 83130 LA GARDE ,

OBLIGATIONS DES PROFESSIONNELS

Respect des chartes des droits et libertés de la personne accueillie et de la personne âgée en situation de handicap et de dépendance :

Le personnel du SAD est formé régulièrement au respect des chartes des droits et libertés de la personne accueillie et de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

Respect de l'espace privatif - le domicile :

Le logement dans lequel intervient le personnel est le lieu de vie principal de la personne accompagnée. Il est important de préserver la dimension privée de cet espace et de respecter un certain nombre de conditions. Sur ce respect le personnel s'engage à :

- avertir la personne accompagnée avant son entrée au domicile, si l'intervenant détient les clés du domicile
- ne pas entrer dans une pièce non autorisée (à définir lors de la première intervention)
- porter son badge d'identification.

Responsabilité professionnelle du service :

Le service a contracté une assurance responsabilité civile afin de garantir les dommages causés à autrui par son personnel. En cas d'incident, la personne accompagnée et/ou son entourage est tenu de prévenir le service par courrier, en communiquant les coordonnées de son assurance afin de déclarer le sinistre.

Réserve et secret professionnel :

Les professionnels interviennent avec le consentement de la personne accompagnée suite à l'évaluation des besoins de la responsable de secteur,

- Ils sont soumis à l'obligation de réserve et de secret professionnel,
- Ils doivent faire preuve de bienveillance, de discrétion et s'adapter aux habitudes de vie de la personne accompagnée
- Ils doivent veiller à conserver en bon état le logement et le matériel mis à sa disposition. Le nécessaire utilisé sera rangé ou jeté de manière adaptée,
- Ils ne devront pas recevoir de la personne accompagnée une quelconque rémunération ou gratification, un prêt d'argent, de don et/ ou d'accepter en dépôt tout objet de valeur.

LES REGLES DE VIE DU SAD

Accès au domicile

La personne accompagnée et ses proches doivent veiller à ce que le domicile et les pièces où doivent être exécutées les prestations soient accessibles dans de bonnes conditions aux intervenants.

Si vous devez vous absenter

Toute absence prévisible de la personne accompagnée doit être signalée au service par lui-même ou ses proches, au plus tôt, afin d'éviter un déplacement inutile d'un intervenant.

Matériels et équipements

Il est demandé de mettre à disposition des intervenants le matériel nécessaire pour la bonne réalisation des prestations.

La personne accompagnée et/ou l'entourage veilleront à son approvisionnement permanent.

Consignes sécurité

Nous vous demandons de ne pas fumer pendant les interventions. Si votre état de santé nécessite l'utilisation d'oxygène, nous vous rappelons qu'il est strictement interdit de fumer dans la pièce et/ou à proximité de ce matériel (*risque d'explosion et d'incendie*).

Les animaux

L'utilisateur doit impérativement attacher ou enfermer ses animaux domestiques dès l'arrivée du personnel du SAD et ce pendant l'exécution des prestations jusqu'à son départ. En cas de refus d'appliquer cette précaution, le service peut interrompre l'intervention immédiatement.

Planning des interventions

Les horaires d'interventions sont fixés au début de l'accompagnement afin d'établir un planning fixe, cependant les horaires et jours d'interventions, peuvent changer pour palier à l'absence d'un intervenant, afin d'assurer une continuité de services.

Gestion des clés

Si vous vivez seul(e) ou bien que votre état de santé ne vous permet pas d'ouvrir votre porte, il peut vous être demandé le double de vos clés afin d'assurer l'accès et la sécurité de votre domicile. Un document sera complété et signé en cas de remise de ceux-ci.

Biens et valeurs

Les objets et effets personnels de valeur doivent être mis en sécurité par l'utilisateur et/ou l'entourage. ASTRID décline toute responsabilité en cas de vol.

Responsabilité civile de l'utilisateur

Les règles générales de responsabilités applicables dans les relations à autrui, sont définies aux articles L1382 et suivants du Code Civil. Pour éviter tout désagrément relevant de ce cadre, les bénéficiaires sont invités à souscrire une assurance responsabilité civile et à la renouveler chaque année.

Le cahier de liaison

Un cahier de liaison est déposé à votre domicile où il restera durant toute la durée de l'accompagnement. Il sert de liaison entre les différents intervenants.

BON À SAVOIR

Si vous êtes dotés d'un système de vidéosurveillance, vous devez nous en informer et vous assurer que le dispositif soit arrêté ou masqué à chacune des interventions du personnel (*Article 226-1 du code pénal*).

La personne accompagnée s'engage à respecter toutes les « règles de vie », en cas de manquement à une ou plusieurs de ces règles, le service pourra cesser l'accompagnement, sous réserve de la mise en place d'un relai pour les prestations relevant des actes essentiels de la vie courante.

NOTRE DEMARCHE QUALITE

Le SAD SSV s'est engagé dans une politique d'amélioration de la qualité et de gestion des risques notamment au travers d'une démarche d'évaluation. Le SAD met tout en œuvre pour répondre aux attentes des personnes accompagnées. L'établissement s'appuie sur les recommandations et le référentiel d'évaluation de la Haute Autorité de Santé (HAS).

La démarche d'évaluation portée par l'HAS vise à permettre à la personne d'être actrice de son parcours, renforcer la dynamique qualité au sein du service autonomie et promouvoir une démarche porteuse de sens. Le référentiel s'appuie sur un manuel qui définit trois méthodes pour évaluer les pratiques et les organisations, au plus proche du terrain. Elles se traduisent par des entretiens avec les personnes accompagnées, les membres du conseil de la vie sociale, les professionnels et la gouvernance des établissements.

Entretien qualité

Un entretien téléphonique est effectué une quinzaine de jours après le début des interventions. Le but de cet entretien est de savoir si les prestations dispensées lors des interventions, et le planning sont adaptés à vos habitudes de vie, et à votre projet d'accompagnement personnalisé.

Questionnaire de satisfaction

Un questionnaire de satisfaction vous est remis annuellement.

Véritable baromètre de perception dans la qualité de la prise en charge, vous et/ou votre représentant/aidant êtes invité à porter toute l'attention à cette enquête et à la compléter en toute liberté de pensée. Les réponses restent anonymes lors du dépouillement et du traitement des données. Les résultats de cette enquête sont analysés et commentés lors des réunions de service.

CVS – Conseil de la Vie Sociale

Ce conseil siège au sein du SAD SSV, depuis de nombreuses années, il est composé de membres appartenant à des associations agréées de représentants des usagers à savoir l'UDAF (Union Départemental des Familles) et APF (l'Association des Paralysés de France).

Il rend des avis et peut faire des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement du service, notamment sur :

- Les droits et libertés des personnes accompagnées
- Les modifications substantielles touchant aux conditions de prises en charge.
- Le programme qualité, de gestion des risques et de sécurité des soins.

Sur simple demande, La personne accompagnée et/ou son représentant peut solliciter un rendez- vous avec un membre de la direction ou son responsable de secteur. Si cette démarche ne vous apporte pas entièrement satisfaction : **vous pouvez envoyer un courrier à la direction de de l'association SSV : Espace France Europe 1328 Chemin de la Planquette 83130 LA GARDE.** Toute plainte, réclamation, éloge, remerciement, suggestion sont présentés au Conseil de la Vie Sociale (CVS).

Le CVS a pour mission de veiller au respect et aux droits des personnes accompagnées. Il examine vos plaintes ou réclamations ainsi que vos retours des questionnaires de satisfaction dont l'analyse permet d'apporter correction et amélioration dans notre organisation. C'est pourquoi il est très important de nous donner votre avis sur votre prise en charge.

Définition de la maltraitance

Selon l'article L119.1 du CASF

« La maltraitance vise toute personne en situation de vulnérabilité lorsqu'un geste, une parole, une action ou un défaut d'action compromet ou porte atteinte à son développement, à ses droits, à ses besoins fondamentaux ou à sa santé et que cette atteinte intervient dans une relation de confiance, de dépendance, de soin ou d'accompagnement.

Les situations de maltraitance peuvent-être ponctuelles ou durables, intentionnelles ou non.

Leur origine peut-être individuelle, collective ou institutionnelle.

Les violences et les négligences peuvent revêtir des formes multiples et associées au sein des situations »

Il existe sept types de maltraitance selon la HAS

- Négligence
- Discrimination
- Matérielle et financière
- Psychologique
- Physique
- Sexuelle
- Exposition à un environnement violent

Les membres du personnel du Rayon de Soleil reçoivent une formation spécifique sur les attitudes à tenir en cas d'observation de faits de maltraitance. De tels agissements ne peuvent en aucun cas être couverts. Tout acte de maltraitance (physique, verbale, psychologique, financière) et/ou harcèlement ne peut être toléré.

Les faits de maltraitance devront être portés sans délai à la connaissance de la direction (oralement puis par écrit) par la personne les ayant constatés. Ces faits seront consignés sur une Fiche de signalement interne.

Si la maltraitance est avérée, l'intervenant sera entendu et mis à pied à titre conservatoire dans l'attente de la procédure en cours.

Dès cet instant, il n'interviendra plus dans le service autonomie à domicile pour garantir votre sécurité. Un signalement de ses agissements sera transmis aux organismes compétents (Conseil Départemental ...) par la direction pour que de tels faits ne se reproduisent plus et pour règlement par voie de justice si nécessaire.

Un flyer « luttons ensemble pour la bientraitance » vous sera remis et présenté dès la signature du contrat de prestation. Ce document présente les différents dispositifs vous permettant de parler de votre situation ou celle d'un proche (aidant) et les coordonnées d'associations nationales. **Pour toute question, vous pouvez contacter directement le directeur de SSV au 04.91.60.55.23**

ANNEXE 1 : CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

Article 1 – Principe de non-discrimination :

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

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

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

Article 3 – Droit à l'information :

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

- 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 ;
- 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.
- 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 n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique.

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

Article 5 – Droit à la renonciation :

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

Article 6 – Droit au respect des liens familiaux :

La prise en charge ou l'accompagnement, doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la

prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou

en situation de détresse, prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin. Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

Article 7 – Droit à la protection :

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes. Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

Article 8 – Droit à l'autonomie :

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci sont favorisées. Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

Article 9 – Principe de prévention et de soutien :

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement. Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice. Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

Article 10 – Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie :

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect si nécessaire des décisions de justice.

Article 11 – Droit à la pratique religieuse :

Les conditions de la pratique religieuse y compris la visite de représentants des différentes confessions doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

Article 12 – Respect de la dignité de la personne et de son intimité :

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne sont garantis. 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.

ANNEXE 2 : CHARTE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE AGEE EN SITUATION DE HANDICAP OU DE DEPENDANCE

Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.

1. Choix de vie

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

2. Cadre de vie

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.

3. Vie sociale et culturelle

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

4. Présence et rôle des proches

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

5. Patrimoine et revenus

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

6. Valorisation de l'activité

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

7. Liberté d'expression et liberté de conscience

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

8. Préservation de l'autonomie

La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

10. Qualification des intervenants

Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

11. Respect de la fin de vie

Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

12. La recherche : une priorité et un devoir

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

13. Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

14. L'information

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.



ANNEXE 3 : CHARTE DE BIENTRAITANCE



SANTÉ ET SOLIDARITÉ DU VAR
www.sante-solidarite-var.fr
Association Loi 1901

CHARTRE DE BIENTRAITANCE

1

Adopter en toute circonstance une attitude professionnelle d'écoute et de discernement

- Porter une tenue vestimentaire correcte
- Décliner son identité : prénom, fonction (port du badge obligatoire)
- Adopter une posture professionnelle en toute circonstance
- Vouloir systématiquement la personne accompagnée et

2

Donner une information claire, compréhensible et adaptée à la personne accompagnée et son entourage

- Informer la personne accompagnée de la possibilité de désigner une personne de confiance afin de l'accompagner dans ses démarches
- Informer la personne accompagnée de ses droits et devoirs dans le cadre du fonctionnement du service
- Vérifier la compréhension des différents documents remis et signés auprès de la personne accompagnée

3

Garantir une prise en charge conforme aux bonnes pratiques et recommandations

- Tenir compte des modes de vie, habitudes et choix de la personne accompagnée
- S'assurer de la continuité des interventions
- Assurer des transmissions de qualité
- Se former régulièrement

4

Soutenir les aidants

- Repérer les difficultés et les besoins des aidants
- Les informer et les orienter sur les dispositifs adaptés (plateformes de répit...)
- Proposer des actions concourant à leur soutien

5

Prévenir la maltraitance

- Mettre en place des actions de sensibilisation et des formations relatives à la bientraitance
- Proposer des conditions de travail, d'organisation et de fonctionnement du service favorables aux pratiques bientraitantes
- Organiser des temps collectifs d'échanges professionnels

6

Mettre tout en œuvre pour respecter l'intégrité physique et psychique, la dignité et l'intimité de la personne accompagnée

- Respecter la place que la personne accompagnée souhaite donner à ses proches tout au long de son accompagnement
- Respecter l'intimité de la personne accompagnée
- Éviter de répondre au téléphone ou de passer des appels téléphoniques pendant les soins
- Éviter de faire à la place de la personne accompagnée

7

Evaluer et prendre en compte la satisfaction des personnes accompagnées et de leur entourage dans la dynamique d'amélioration continue des services

- Expliquer à la personne accompagnée et son entourage l'intérêt de remplir le questionnaire de satisfaction annuel
- Être attentif aux remarques de la personne accompagnée ainsi que de son entourage et en tenir compte dans sa pratique quotidienne pour apporter une réponse adaptée



ANNEXE 4 : LES TARIFS

GRILLE TARIFAIRE 2025*

Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile

ACTIVITES SOUMISES A AUTORISATION EN MODE PRESTATAIRE

Assistance dans les actes de la vie auprès des personnes âgées, personnes en situation de handicap ou atteintes de pathologies chroniques (hors actes de soins relevant d'actes médicaux)

La durée minimale de chaque intervention liée aux « actes ordinaires » est de 2 heures
Exception pour les « actes essentiels de la vie courante » 1 heure

	Entretien courant du domicile et du linge	Réalisation des repas, courses, etc.	Aide à l'autonomie
Tarif horaire TTC sans aide	24,36€	26,00€	26,00€
Tarif après avantage fiscal	12,18€	12,18€	12,18€
Tarif horaire TTC avec aide	APA/PCH 24,58€	APA/PCH 24,58€	APA/PCH 24,58€
Tarif après avantage fiscal	Calculé selon participation	Calculé selon participation	Calculé selon participation

Conditions :

Une majoration de 30% sera appliquée les dimanches et jours fériés,
(à l'exception du 1^{er} Mai : majoration de 100%)

Frais kilométriques : 0,80€ du km pour tout déplacement pendant le temps de prestation pour
courses / accompagnement

Le temps d'habillage et de pointage est inclus dans les heures.

Un devis gratuit est remis pour toute prestation d'un montant supérieur à 100€ par mois

Modes de paiement acceptés : prélèvement - virement - chèque

* Grille tarifaire 2025 mise à jour conformément à l'arrêté du 31 décembre 2024 fixant le montant du tarif minimal mentionné au I de l'article L.314-2-1 du code l'action sociale et des familles pour 2024