



---

**Centre Intercommunal d'Action Sociale**

**Service d'Aide et  
d'Accompagnement à Domicile**

**LIVRET D'ACCUEIL**

Communauté de Communes Vals et Villages en Astarac  
« La gravière » 32 300 Idrac-Respailles  
Tel : 05.62.66.82.35 mail : [cias@vva-gers.com](mailto:cias@vva-gers.com)

Madame, Monsieur,

Bienvenue au Centre Intercommunal d'Action Sociale (C.I.A.S.) de votre Communauté de Communes.

Vous avez choisi de faire appel aux services du C.I.A.S. de Vals et Villages en Astarac pour votre prestation d'aide à domicile.

Ce livret d'accueil a pour vocation de vous informer sur le service d'aide et d'accompagnement à domicile. Vous y trouverez :

- la charte des droits libertés de la personne accueillie
- le règlement de fonctionnement du service d'aide et d'accompagnement à domicile.



L'accueil du public a lieu :

lundi, mardi, jeudi, vendredi de 9 h à 12 h et de 14 h à 17 h  
mercredi de 9 h à 12 h

# Charte des droits et libertés de la personne accueillie

## **Article 1<sup>er</sup> : 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 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 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 accompagnement 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 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 son

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 figure 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, effet 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 représentant 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 représentant.

### **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 des 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 préservée.



# Règlement de fonctionnement du service d'aide et d'accompagnement à domicile

## 1- Identité de la structure et territoire

Ouvert au sein du CIAS Vals et Villages en Astarac, établissement public administratif local, le Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile est un service prestataire.

Le SAAD est situé à « La Gravière » 32300 IDRAC RESPAILLES

Vous pouvez contacter le Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (SAAD) du CIAS au **05.62.66.82.35**. Vous pouvez également adresser un fax au 05.62.59.04.48 ou un mail à l'adresse suivante [cias@vva-gers.com](mailto:cias@vva-gers.com).

Le Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile intervient sur les communes :



Dans les locaux du CIAS, le Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile vous accueille dans des locaux identifiés signalés dès l'entrée.

## 2- Organisation du Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (SAAD)

### a) Missions du SAAD

#### *- Missions générales.*

Le SAAD 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.

#### *- Public concerné.*

Les prestations du SAAD s'adresse à des personnes âgées de 60 ans et plus et à des personnes adultes malades ou reconnues handicapées.

#### *- Type de prestations.*

Dans ce cadre, le SAAD peut apporter des prestations prescrites soit par les Caisses de retraite au titre de l'aide ménagère, soit par le Conseil Général au titre de l'Aide sociale ou de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA), soit par des Mutuelles, des assurances ou tout autre financeur social, mais également dans le cadre de l'Allocation Compensatrice de Tierce Personne (ACTP), de la Majoration de Tierce Personne (MTP) ou enfin, sur demande directe de l'utilisateur.

En fonction de l'évaluation de votre situation de dépendance, 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 (sorties, démarches administratives simples).

Par contre, les aides à domicile ne sont pas habilitées à préparer les médicaments prescrits par votre médecin ou à effectuer tout acte médical, y compris pédicurie.

#### *- Continuité du service.*

Le SAAD assure la continuité du service en procédant au remplacement lors des absences de l'aide à domicile habituelle. Le SAAD assure également la prestation pendant les samedi, dimanche et jour férié dès lors que la nécessité de ces interventions est prévue dans votre projet individuel de prise en charge.

### b) Statut des salariés

Tous les agents du SAAD sont des fonctionnaires ou des agents publics relevant de la Fonction Publique Territoriale. Les aides à domicile ou agents sociaux sont recrutés et rémunérés par le

SAAD et sont placés sous la responsabilité et l'autorité directe du Chef de service. Vous n'êtes donc pas en situation d'employeur.

c) Les référents du SAAD

Vous pouvez, en cas d'interrogations, de difficultés particulières ou de dysfonctionnements constatés, vous adresser au SAAD par téléphone ou par courrier. La liste des référents du service se trouve en annexe du document.

d) Déontologie des intervenants

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

Compte tenu de la spécificité de leurs fonctions, les aides à domicile ne doivent pas :

- rendre service à d'autres personnes que le ou les usagers pendant les heures de travail,
- intervenir en un autre lieu que le domicile de l'utilisateur,
- amener des personnes extérieures au service au 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,
- prendre ses repas chez l'utilisateur sauf nécessité et accord préalable du service,
- acheter des objets ou des meubles appartenant à l'utilisateur,
- recevoir procuration sur un compte bancaire ou postal du ou des usagers,
- intervenir chez l'utilisateur hors de sa présence sauf accord préalable du service.

### **3- Admission, mise en place et rétablissement de la prestation du SAAD**

a) Admission

*- Modalités de traitement de la première demande.*

Afin de recevoir toutes les informations concernant le dossier et connaître les pièces à fournir, vous pouvez soit contacter le service par téléphone soit vous présenter directement au siège du CIAS.

*- Instruction et évaluation de la demande.*

L'agent du service chargé de la mise en place de la prestation se rendra, sur rendez-vous, à votre domicile afin de procéder à l'évaluation des besoins et au recueil de vos habitudes de vie, de vous présenter le service et son fonctionnement.

Il relèvera toutes les informations nécessaires à la constitution de votre dossier de prise en charge par l'organisme financeur. En ce qui concerne les pièces relatives à vos revenus, vous mettrez à disposition de l'agent tous les justificatifs. La prise en charge financière des organismes financeurs étant calculée en fonction de vos revenus, toute omission engage votre entière responsabilité. Le service ne pourrait pas être mis en cause si, dans ce cas, votre participation était modifiée par l'organisme financeur.

## b) Mise en place et exercice de la prestation

### *- Démarrage de la prestation.*

Pour les usagers bénéficiant d'une prise en charge (caisses de retraite, aide sociale, APA, ACTP etc.) la mise en place des prestations tenant financièrement compte de l'aide sera réalisée après accord de l'organisme financeur. Dans les autres cas, l'admission sera effective après accord du Président du CIAS.

Si votre situation l'exige, le SAAD peut procéder à la mise en place de la prestation en urgence. Dans ce cas, si l'organisme financeur (Conseil Général, Caisses, Mutuelles etc.) ne vous accordait pas sa prise en charge financière, le SAAD serait dans l'obligation de vous demander le paiement des heures effectuées au tarif fixé par le Conseil d'Administration du CIAS pour les usagers non aidés financièrement.

### *- Document individuel de prise en charge.*

La mise en place de la prestation est précédée par la signature d'une convention d'intervention passée entre vous et le SAAD, appelée « document individuel de prise en charge » (DIPEC).

Les tâches confiées à l'agent social intervenant sont précisées dans ce document. L'aide à domicile devant respecter les termes de cette convention, vous vous engagez à ne pas la solliciter pour effectuer des tâches non prévues.

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

### *- Suivi de la prise en charge.*

Afin de s'assurer que la prestation servie est de qualité et qu'elle est adaptée à vos besoins, le CIAS fera régulièrement intervenir à votre domicile des agents qualifiés pour recueillir vos attentes et vérifier la bonne réalisation du service.

### *- Réadaptation de la prise en charge.*

Toute évolution de la prestation (changement du nombre d'heures ou des jours d'intervention, modification des tâches effectuées, etc.) ne pourra avoir lieu que sur votre sollicitation et/ou proposition du service. Elle sera soumise à l'appréciation soit de l'organisme social financeur par révision du dossier de prise en charge, soit à l'accord du CIAS dans les autres cas.

Pour des modifications de convenance (changement des plages horaires ou des jours par exemple) qui n'engagent pas le fonds de la prestation, vous êtes invité à contacter le service au moins une semaine à l'avance pour que votre demande soit prise en compte sur le planning de votre aide à domicile.

Le SAAD peut être amené à modifier les jours et heures d'intervention en fonction des contraintes du service.

*- Intervention les samedi, dimanche et jour férié.*

Afin de ne pas rompre la continuité de la prestation et pour répondre à des besoins essentiels au regard de votre maintien à domicile, le SAAD pourra intervenir les samedi, dimanche et jour férié. Dans ce cas, la prestation se limitera à l'aide à la personne en excluant les tâches de ménage.

*- Rétablissement de la prestation après interruption.*

En cas d'interruption de la prestation à la suite de votre absence, celle-ci peut reprendre avec, si nécessaire, une nouvelle convention d'intervention signée avec le service. Dans ce cas, lors de la signature de ce nouveau document de prise en charge, les plannings d'intervention sont établis en fonction de vos besoins et de vos attentes, des contraintes du service et de l'éventuel nouveau plan d'aide.

*- Conditions de travail et sécurité de l'aide à domicile.*

Vous êtes tenu de prendre toutes dispositions pour que votre aide à domicile ou sa remplaçante puisse accéder au domicile sans risque (chiens de gardes attachés etc.) et accomplir sa tâche à l'heure prévue dans les meilleures conditions. Pour cela, il sera mis à sa disposition le matériel et les produits nécessaires.

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

Les courses seront effectuées pendant les heures de travail de l'aide à domicile et, chaque fois que possible, au plus près de votre domicile. Pour les achats dans un supermarché périphérique, le rythme de ces courses devra faire l'objet d'un accord préalable du service consigné dans le Document Individuel de Prise En Charge (DIPEC).

Dans tous les cas, l'agent social n'avancera pas l'argent nécessaire aux courses. Les modalités particulières concernant le paiement par l'utilisateur sont prévues dans le DIPEC.

Les gros travaux, tels que lavage des murs, plafonds etc., sont interdits. Le nettoyage sommaire des pièces inhabitables (caves, greniers) ou inhabitées ne pourra être effectué sans un accord préalable donné par le service. Le service reste à votre disposition pour toute précision ou étude des cas particuliers.

En aucun cas l'agent social ne doit être amené à se déplacer inutilement.

Si, pour un motif quelconque, le Service devait être interrompu de votre fait (absence ou toute autre circonstance), sauf cas de force majeure, il vous appartient d'avertir ou de faire avertir le service 48 heures minimum à l'avance. Les usagers qui n'auraient pas pris cette précaution, se verraient facturer la totalité de l'intervention prévue ce jour là.

*- Attestation de présence.*

L'agent social doit remettre des fiches de travail signées par l'utilisateur à chaque prestation. Par votre signature, vous attestez que le travail a bien été accompli durant les heures et jours indiqués sur la feuille de présence. Tout décalage ou retard important doit être signalé immédiatement au Service.

- *Présence de stagiaires.*

Le CIAS travaille en partenariat avec des Centres chargés de la formation d'Aide à Domicile. A ce titre le CIAS accueille des stagiaires. Un stagiaire intervenant dans le cadre d'un stage à domicile sera toujours accompagné par un agent social du Service et vous en serez préalablement informé.

#### **4- Situation d'urgence à domicile, suspicion de maltraitance ou maltraitance avérée**

L'aide à domicile apporte, par sa présence et son aide, un soutien moral et joue, par sa vigilance, un rôle de sécurité auprès de vous. En conséquence, elle doit rendre compte de ses observations lors de transmissions régulières et alerter son service de toute évolution de votre état de santé physique ou psychique. Ces transmissions sont effectuées auprès des référents du service, eux-mêmes tenus au secret professionnel et garants de la confidentialité des informations délivrées.

Dans le cas où l'aide à domicile constaterait, à son arrivée à votre domicile, que votre état de santé nécessite l'intervention d'un médecin, l'agent contactera immédiatement votre médecin et/ou les urgences.

En cas de non réponse inhabituelle à votre aide à domicile lors d'une intervention programmée, le CIAS se réserve le droit de faire procéder à l'ouverture de votre logement en présence des autorités compétentes.

En cas de suspicion d'une situation de danger et/ou de maltraitance et a fortiori de maltraitance avérée, les agents du SAAD sont tenus d'en informer immédiatement leur supérieur hiérarchique. Dans ce cadre, le CIAS se réserve le droit d'effectuer un signalement auprès de Monsieur le Procureur de la République.

#### **5- Sûreté des biens et des personnes**

Si, en accomplissant ses tâches, votre aide à domicile endommageait l'un de vos biens, il vous est demandé de saisir votre assurance au titre de la responsabilité civile. Dès réception de votre déclaration, votre assureur se mettra en relation avec l'assureur du CIAS.

La procédure est la même pour les dommages corporels survenus lors de l'aide apportée par votre aide à domicile (pendant un transfert par exemple).

#### **6- Coût des interventions du SAAD**

Le coût des interventions dépend de votre situation personnelle, financière et de dépendance. Le document individuel de prise en charge précisera votre participation (c'est-à-dire le coût restant à votre charge) qui sera fonction de l'aide financière totale ou partielle de l'organisme

social financeur dont vous dépendez (Caisse de retraite, Conseil Général au titre de l'aide sociale ou de l'APA, autres financeurs).

## **7- Paiement du SAAD**

Chaque mois, le SAAD du CIAS vous fera parvenir une facture détaillée récapitulant le nombre d'heures effectuées chez vous, le montant horaire de votre participation et le montant total à payer.

En cas de désaccord sur le montant facturé, vous avez la possibilité de contacter le CIAS.

Ces factures doivent être honorées auprès de la Trésorerie de Mirande 1 place de la République 32300 Mirande, de préférence par chèque ou, à défaut, en liquide dans les 15 jours qui suivent la réception.

En cas d'absence de règlement dans les 2 mois, la facture est transmise aux services du Trésorier de Mirande qui est chargé du recouvrement contentieux.

Si vous éprouvez des difficultés financières particulières, le CIAS reste à votre disposition pour étudier votre situation.

## **8- Droits de l'usager, réclamation, enquêtes de satisfaction**

Les informations recueillies pour la constitution de votre dossier font l'objet d'un traitement informatique et sont destinées au SAAD, à votre organisme social financeur et/ou au Conseil Général (service APA ou Aide sociale).

Conformément à la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978, vous bénéficiez d'un droit d'accès aux informations de votre dossier et de rectification de ces informations.

Si vous souhaitez exercer ce droit et obtenir communication des informations vous concernant, vous êtes invité à vous adresser au siège du CIAS VALS ET VILLAGES EN ASTARAC « La Gravière » 32300 Idrac Respailles tél. :05 62 66 82 35.

Vos réclamations doivent être adressées au siège du CIAS et ce dernier s'engage à vous répondre dans les meilleurs délais. En ce qui concerne une demande de changement d'aide à domicile, celle-ci doit être motivée et adressée par courrier.

Enfin, le CIAS étant très soucieux d'améliorer constamment la qualité de ses prestations et de vous rendre le meilleur service, vous serez sollicité pour répondre à des enquêtes portant sur les prestations que vous recevez. **Votre avis nous sera très précieux.**