



Thiérache
Sambre & Oise
Communauté de Communes

Service d'Aide et
d'Accompagnement à Domicile

LIVRET D'ACCUEIL DU BENEFICIAIRE

Communauté de Communes
Thiérache Sambre & Oise
La Maladrerie – 469 rue Sadi Carnot
02120 GUISE

Tél standard : 03.23.61.12.17
Tél service d'aide à domicile : 03.23.61.89.45
Fax : 03.23.61.09.55

Autorisation n°0115-2017 du 26 janvier 2017
Déclaration SAP / 200071983



SOMMAIRE

1. Le Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile	4
1.1 Les financements	
1.1.1 Avantages fiscaux	
1.1.2 Prise en charge	
1.2 Les modalités de contrôle et d'évaluation	
1.3 Contestation et réclamations	
1.4 Informations pratiques	
2. Les autres services proposés	9
2.1 Le portage de repas à domicile	
2.2 La téléalarme	
3 La charte qualité de votre service	10
4 La charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante	11
ARTICLE I - Choix de vie	
ARTICLE II - Domicile et environnement	
ARTICLE III - Une vie sociale malgré les handicaps	
ARTICLE IV - Présence et rôle des proches	
ARTICLE V - Patrimoine et revenus	
ARTICLE VI - Valorisation de l'activité	
ARTICLE VII - Liberté de conscience et pratique religieuse	
ARTICLE VIII - Préserver l'autonomie et prévenir	
ARTICLE IX - Droit aux soins	
ARTICLE X - Qualification des intervenants	
ARTICLE XI - Respect de la fin de vie	
ARTICLE XII - La recherche : Une priorité et un devoir	
ARTICLE XIII - Exercice des droits et protection juridique de la personne	
ARTICLE XIV - L'information, meilleur moyen de lutte contre l'exclusion	
5 La charte de prévention de la maltraitance	17
6 Liste des personnes qualifiées	19
Contacts	19
Recours en cas de litige	19
Coordonnées de l'unité territoriale ayant accordé l'autorisation	19

Bienvenue

Vous avez choisi de faire appel à nos services pour vos prestations d'aide à domicile.

J'ai le plaisir de vous souhaiter la bienvenue à la Communauté de Communes de Thiérache Sambre & Oise.

Ce livret d'accueil a pour but de vous informer sur le service d'aide et d'accompagnement à domicile.

Vous y trouverez :

- Les prestations proposées ;
- Le fonctionnement du service
- Les horaires et les coordonnées du service ;
- La charte des droits et libertés de la personne accueillie.

Les équipes de ce service sont à vos côtés pour vous aider au quotidien dans votre vie à domicile.

La Vice-Présidente en charge de
l'aide à domicile,



Caroline LOMBARD

Le présent livret vous est remis lors de votre admission dans le service d'aide et d'accompagnement à domicile de la Communauté de Communes de Thiérache Sambre & Oise. Il est destiné à vous apporter une information sur le service, son fonctionnement et les prestations qu'il vous propose. Il contient également une information sur vos droits en qualité d'utilisateur du service.

1. Le Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile

Composition du service :

- Un responsable du service ;
- Une assistante administrative ;
- Une assistante technique ;
- Une équipe d'intervenants composée d'auxiliaires de vie.

Les prestations sont assurées dans une amplitude horaire permettant de répondre aux besoins des personnes tout au long de l'année.

Les missions du service:

- établir les dossiers de mise en place d'aide à domicile que le service transmet ensuite aux partenaires concernés ;
- gérer les auxiliaires de vie ;
- organiser le planning des interventions ;
- facturer les prestations.

Les engagements du service :

- Réponse rapide et adaptée à votre demande ;
- Des intervenants compétents et professionnels ;
- Discrétion et respect de votre vie privée ;
- Adaptation de l'intervention à l'évolution de vos besoins.

L'agent peut vous aider à effectuer :

- l'aide à la toilette ;
- l'aide à l'habillage ;
- l'aide à la préparation des repas ;
- la prise des repas ;
- l'aide à la prise des médicaments (sauf prescription contraire du médecin) ;
- les tâches ménagères (dépoussiérage, lavage du sol, entretien des vitres) ;
- l'entretien du linge (lessives, repassage) ;
- les courses (**l'achat d'alcool est strictement interdit**).

Ce que l'agent ne peut pas faire :

- l'entretien des pièces inoccupées, des caves, des greniers ;

- le lessivage des murs et des plafonds ;
- le décapage des portes ;
- les tâches pour un tiers ;
- les cuivres, cirage des meubles ;
- le jardinage ;
- le lavage à la main du linge de maison (draps...).

Attention : le nettoyage des vitres est limité à une fois par mois.

Les travaux extérieurs ne sont acceptés qu'en cas de risque de chute (balayage des feuilles mortes, neige, gel).

Vos aides à domicile sont des professionnelles qui observent la plus stricte neutralité et respectent le mode de vie de chacun.

Un service pour répondre à vos besoins

Ces prestations sont assurées conformément au projet de service qui soutient les personnes faisant le choix d'une vie à domicile en prévenant et en compensant la perte d'autonomie.

Elles s'inscrivent dans un projet individualisé d'aide et d'accompagnement élaboré à partir d'une évaluation globale de vos besoins dans votre environnement.

Elles concourent au maintien à domicile, à la préservation ou la restauration de l'autonomie dans l'exercice des activités de la vie quotidienne, au maintien et au développement des activités de la vie quotidienne, au maintien et au développement des activités sociales et des liens avec l'entourage visant à lutter contre le phénomène d'isolement.

Les intervenants établissent une relation de confiance et de dialogue avec le bénéficiaire et son entourage familial et social, ils respectent l'intimité des personnes et des familles, leur culture, leur choix de vie, leur espace privé, leurs biens et la confidentialité des informations reçues.

Le service s'engage à assurer le remplacement des intervenants (congés annuels, arrêt maladie etc.), en priorité pour l'aide aux actes essentiels de la vie.

Dans le cas d'absence de l'intervenant habituel, le service procède au remplacement aux mêmes jours et heures, dans la mesure du possible. En effet, le remplacement proposé peut modifier la répartition et l'horaire des interventions : le bénéficiaire est informé par le service de ces changements.

Un cahier de liaison vous sera attribué. Il peut être consulté et complété par tout intervenant (aides à domicile, médecins, infirmières, famille).

Afin de vous faire participer à la vie du service d'aide à domicile, vous recevrez annuellement un questionnaire de satisfaction vous permettant de vous exprimer librement sur notre fonctionnement, la qualité de nos services et vos souhaits éventuels.

Les interventions ont lieu 7 jours sur 7, de 7h00 à 20h30.

Plusieurs aides à domicile interviennent à votre domicile afin de pouvoir garantir un fonctionnement 7 jours / 7 et les repos légaux du personnel.

Les week-ends et jours fériés ne sont assurés que l'aide aux actes essentiels de la vie.

Les intervenants ont interdiction de recevoir de l'utilisateur, toute délégation de pouvoir sur ses avoirs, biens ou droits, toute donation, tout dépôt de fonds, bijoux, valeurs.

1.1 Financements

Les services vous sont facturés selon le mode prestataire : cela signifie que la Communauté de Communes Thiérache Sambre & Oise est employeur des intervenants à domicile. Les usagers bénéficient donc du service d'aide à domicile, sans avoir à assumer les responsabilités d'employeur.

Notre service peut vous établir un devis gratuit pour toutes prestations d'un montant supérieur à 100 euros TTC par mois.

Vous pouvez choisir une intervention au tarif plein du service ou solliciter le soutien de financeurs pour diminuer votre participation.

Une prise en charge peut être obtenue par le biais de votre caisse principale de retraite, mutuelle. La Communauté de Communes de Thiérache Sambre & Oise vous aidera à constituer le dossier de demande de prestations.

Selon vos ressources, votre participation financière est plus ou moins élevée.

La Communauté de Communes Thiérache Sambre & Oise applique le tarif fixé à 23 € de l'heure (révisable chaque année).

Une facture mensuelle est établie à partir des relevés de pointage dans le cadre de la télégestion.

Le montant à payer tient compte de l'éventuelle participation d'un organisme financeur.

Depuis le 1^{er} janvier 2021, le bénéficiaire a la possibilité de régler sa facture par différents moyens :

- Par chèque : à effectuer à l'ordre du trésor public et à retourner au
Trésor Public 2 rue Salvador Allende 02500 HIRSON
- Par virement : sur le compte Banque de France
BIC BDFEFRPPCCT IBAN : FR97 3000 1004 55D0 2200 0000 017
- En espèces (limite 300 €) ou carte bancaire : muni de votre facture, auprès

d'un buraliste agréé (liste consultable sur le site www.impots.fr/portail/paiement-de-proximite)

- Par internet : au moyen d'une carte bancaire, muni de l'identifiant de la collectivité et de votre numéro de facture (communiqué sur la facture) en vous connectant sur www.tipi.budget.gouv.fr

1.1.1 Avantages fiscaux

A compter de l'imposition des revenus de l'année 2017, vous pouvez bénéficier d'un crédit d'impôt, si vous faites appel à un service d'aide à domicile ou si vous employez directement une aide à domicile.

Le crédit d'impôt est égal à 50 % de vos dépenses annuelles d'aide à domicile.

Vous devez déduire le montant des aides que vous avez perçues, par exemple l'APA, du montant des dépenses que vous déclarez pour bénéficier du crédit d'impôt.

1.1.2 Prise en charge

CONSEIL DÉPARTEMENTAL :

Allocation personnalisée d'autonomie (APA) : destinée aux personnes âgées en perte d'autonomie. Si vous avez plus de 60 ans, vous pouvez bénéficier d'une prise en charge financière au titre de l'APA ou de l'aide sociale. Une évaluation faite par une équipe médico-sociale permet de préciser les priorités de l'aide à apporter et définit le montant de l'allocation en fonction de vos ressources.

Entrée en vigueur le 1er janvier 2002, l'A.P.A. (Allocation Personnalisée à l'Autonomie) est une allocation accordée par le Président du Conseil Départemental aux personnes âgées qui ont des difficultés à accomplir les actes de la vie courante.

Le montant de l'APA est déterminé en fonction du degré d'autonomie et d'un plan d'aide personnalisé. La dépendance est évaluée selon une grille nationale qui compte six degrés appelés GIR (Groupe Iso Ressources) et classés de GIR N°1 à GIR N°6. Seules les personnes relevant des GIR N°1 à 4 peuvent bénéficier de l'APA. Plus la perte d'autonomie est importante, plus l'aide apportée par l'APA est élevée.

Allocation Adultes Handicapés (AAH) : destinée aux personnes handicapées aux ressources modestes. Si vous êtes reconnu personne handicapée par la Maison Départementale des Personnes handicapées, vous pouvez bénéficier d'une prestation de compensation du handicap ou d'une prestation au titre de l'aide sociale selon votre situation de handicap, vos besoins et vos ressources.

CAISSE DE RETRAITE :

Suite à une évaluation à votre domicile du nombre d'heures nécessaires, nos services constituent votre dossier et le transmettent à la caisse concernée. Selon votre niveau de ressources, une participation horaire variable vous sera demandée. Cette prise en charge est en général renouvelable tous les ans.

Chèque Emploi Service Universel (CESU) :

Si vous êtes salarié ou retraité d'une entreprise, votre comité d'entreprise (CE) prend en charge tout ou partie du montant de la prestation, ce qui vous rend les services encore plus accessibles.

MUTUELLES :

Si vous êtes adhérent à une mutuelle complémentaire, vous avez la possibilité de bénéficier du service d'une aide à domicile sur une période définie, notamment dans le cadre d'une sortie d'hospitalisation.

Dès lors que vous bénéficiez d'une prise en charge par un de ces organismes, une participation horaire est calculée.

Comme le nombre d'heures qui vous est attribué, cette participation est fixée par l'organisme de prise en charge, le plus souvent en fonction des ressources.

1.2 Modalités de contrôle et d'évaluation

La personne aidée bénéficie d'un suivi individualisé tout au long de sa prise en charge. Cet accompagnement évolutif est adapté à chacune des situations et mis en place avec l'utilisateur, sa famille, le personnel de service et le médecin traitant le cas échéant.

Un agent du service se rendra régulièrement chez le bénéficiaire et au minimum une fois par an afin d'évaluer avec lui la qualité de la prestation servie.

1.3 Contestations et réclamations

Le service tient un registre des plaintes de ses usagers. En cas de litige ou de contestation l'utilisateur ou son représentant légal peut suivre la procédure suivante :

- Faire un recours auprès du responsable de service (courrier, demande d'entretien...)
- Faire appel à une personne qualifiée : l'article L 311-5 du code de la famille et de l'action sociale énonce que toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social, 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 conjointement établie par le Préfet et le Président du Conseil Départemental.

1.4 Informations pratiques

L'accueil du public a lieu à l'adresse suivante :

Communauté de Communes Thiérache Sambre & Oise

La Maladrerie - 469 rue Sadi Carnot 02120 GUISE

Les horaires d'accueil du public sont les suivants :

Du lundi au vendredi de 9h00 à 12h et de 13h00 à 17h00 (16h00 le vendredi)

Si vous souhaitez nous joindre, vous pouvez nous contacter
par téléphone : 03 23 61 89 45
par télécopie : 03 23 61 09 55

En dehors de ces horaires, un répondeur téléphonique est à votre disposition.

2. Les autres services proposés

LE PORTAGE DE REPAS A DOMICILE

Le repas est livré en liaison froide, conditionné séparément en barquette.

Deux choix de menu sont proposés chaque jour, tous 2 composés :

- d'une entrée,
- d'un plat principal,
- d'un fromage,
- d'un dessert,
- et d'un potage (pour le soir).

Le service s'adresse aux personnes âgées de plus de 60 ans ou les personnes reconnues handicapées.

Ce service concourt à permettre plus longtemps le maintien à domicile de ces personnes. Le portage de repas est aussi un moment de convivialité attendu par les usagers et il permet de garder un contact avec la société.

Au 1^{er} janvier 2023 le prix d'un repas est de 8 €. Le service de portage de repas peut-être inclus dans le plan d'aide de l'A.P.A.

Depuis le 1er janvier 2021, le bénéficiaire a la possibilité de régler sa facture par différents moyens :

- Par chèque : à effectuer à l'ordre du trésor public et à retourner au
Trésor Public 2 rue Salvador Allende 02500 HIRSON
- Par virement : sur le compte Banque de France
BIC BDFEFRPPCCT IBAN : FR97 3000 1004 55D0 2200 0000 017
- En espèces (limite 300 €) ou carte bancaire : muni de votre facture, auprès
d'un buraliste agréé (liste consultable sur le site
www.impots.fr/portail/paiement-de-proximite)
- Par internet : au moyen d'une carte bancaire, muni de l'identifiant de la
collectivité et de votre numéro de facture (communiqué sur la facture)
en vous connectant sur www.tipi.budget.gouv.fr

LA TELE-ALARME



Ce système assure une surveillance des personnes 24 heures/24.

Chaque abonné est muni d'un transmetteur (médaille portable autour du cou ou du poignet) relié à son téléphone. En cas de problème, il suffit d'actionner la télécommande portable pour déclencher l'alarme.

L'appel est reçu à la centrale d'écoute 7 jours/7 et 24 heures/24, qui fait intervenir alors le réseau de solidarité.

Si vous bénéficiez de l'APA, la télé-alarme peut être prise en charge totalement si elle figure dans le plan d'aide élaboré par l'équipe médico-sociale.

3. La charte qualité de votre service

La Communauté de Communes de Thiérache Sambre & Oise prend l'engagement :

- D'adresser à chacun des usagers, avant le 31 mars, une attestation fiscale annuelle se rapportant aux prestations qui lui auront été fournies dans l'année précédente,
- De fournir à l'administration les informations statistiques demandées, ainsi que, annuellement, ses bilans, comptes de résultat, budget prévisionnel et compte-rendu d'activité,
- De délivrer aux usagers une information leur permettant de choisir à tout moment la prestation la plus adaptée à leur situation,
- De veiller au respect de l'interdiction faite aux intervenants à domicile de recevoir des usagers toute délégation de pouvoir sur les avoirs, biens ou droits, toute donation, tout dépôt de fonds, bijoux ou valeurs,
- De respecter les conditions de discrétion et de préservation de l'autonomie des usagers,
- De garantir la continuité des interventions y compris, le cas échéant, les samedis, dimanches et jours fériés et leur bonne coordination,

- D'informer le bénéficiaire des conditions générales de remplacement. Un remplacement est systématiquement proposé en cas d'absence de l'intervenant habituel y compris pendant les congés annuels,
 - D'établir un contrat écrit avec le bénéficiaire précisant la durée, le rythme, le type, le coût de la prestation et le montant restant à la charge du bénéficiaire,
 - Et d'une façon générale, de veiller à la qualité des prestations fournies, notamment en mettant en oeuvre des règles de contrôle interne de la qualité,
 - De gérer les éventuels conflits entre les intervenantes et les bénéficiaires.
- Toutefois, en cas de conflit non-résolu, le bénéficiaire a la possibilité de faire appel à Madame la Vice-Présidente de la Communauté de Communes de Thiérache Sambre & Oise ou faire appel à une personne qualifiée qu'il choisit sur la liste prévue à l'article L.311-5 du Code de l'action sociale et des familles.
- De respecter le cahier des charges prévu par l'arrêté du 26 novembre 2011.

4. La charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante

La vieillesse est une étape de l'existence pendant laquelle chacun doit pouvoir poursuivre son épanouissement.

La plupart des personnes âgées resteront autonomes et lucides jusqu'au dernier moment de leur vie.

L'apparition de la dépendance, quand elle survient, se fait à un âge de plus en plus tardif.

Cette dépendance peut être due à l'altération de fonctions physiques et/ou à l'altération de fonctions mentales.

Même dépendantes, les personnes âgées doivent continuer à exercer leurs droits, leurs devoirs et leur liberté de citoyens.

Elles doivent aussi garder leur place dans la cité, au contact des autres générations dans le respect de leurs différences.

Cette Charte a pour objectif de reconnaître la dignité de la personne âgée devenue dépendante et de préserver ses droits.

ARTICLE I - CHOIX DE VIE

Toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie. Elle doit pouvoir profiter de l'autonomie permise par ses capacités physiques et mentales, même au prix d'un certain risque. Il faut l'informer de ce risque et en

prévenir l'entourage.

La famille et les intervenants doivent respecter le plus possible son désir profond.

ARTICLE II - DOMICILE ET ENVIRONNEMENT

Le lieu de vie de la personne âgée dépendante, domicile personnel ou établissement, doit être choisi par elle et adapté à ses besoins.

La personne âgée dépendante ou à autonomie réduite réside le plus souvent dans son domicile personnel. Des aménagements doivent être proposés pour lui permettre de rester chez elle.

Lorsque le soutien au domicile atteint ses limites, la personne âgée dépendante peut choisir de vivre dans une institution ou une famille d'accueil qui deviendra son nouveau domicile.

Un handicap mental rend souvent impossible la poursuite de la vie au domicile. Dans ce cas l'indication et le choix du lieu d'accueil doivent être évalués avec la personne et avec ses proches.

Ce choix doit rechercher la solution la mieux adaptée au cas individuel de la personne malade.

Son confort moral et physique, sa qualité de vie, doivent être l'objectif constant, quelle que soit la structure d'accueil.

L'architecture des établissements doit être conçue pour répondre aux besoins de la vie privée. L'espace doit être organisé pour favoriser l'accessibilité, l'orientation, les déplacements et garantir les meilleures conditions de sécurité.

ARTICLE III - UNE VIE SOCIALE MALGRE LES HANDICAPS

Toute personne âgée dépendante doit conserver la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de la société.

Les urbanistes doivent prendre en compte le vieillissement de la population pour l'aménagement de la cité.

Les lieux publics et les transports en commun doivent être aménagés pour être accessibles aux personnes âgées, ainsi qu'à toute personne à mobilité réduite et faciliter leur participation à la vie sociale et culturelle.

La vie quotidienne doit prendre en compte le rythme et les difficultés des personnes âgées dépendantes, que ce soit en institution ou au domicile.

Toute personne âgée doit être informée de façon claire et précise sur ses droits sociaux et sur l'évolution de la législation qui la concerne.

ARTICLE IV - PRESENCE ET ROLE DES PROCHES

Le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes.

Le rôle des familles, qui entourent de leurs soins leurs parents âgés dépendants à domicile, doit être reconnu. Ces familles doivent être soutenues dans leurs tâches notamment sur le plan psychologique.

Dans les institutions, la coopération des proches à la qualité de vie doit être encouragée et facilitée. En cas d'absence ou de défaillance des proches, c'est au personnel et aux bénévoles de les suppléer.

Une personne âgée doit être protégée des actions visant à la séparer d'un tiers avec qui, de façon mutuellement consentie, elle entretient ou souhaite avoir une relation intime.

La vie affective existe toujours, la vie sexuelle se maintient souvent au grand âge, il faut les respecter.

ARTICLE V - PATRIMOINE ET REVENUS

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

Elle doit pouvoir en disposer conformément à ses désirs, sous réserve d'une protection légale, en cas de dépendance psychique.

Il est indispensable que les ressources d'une personne âgée soient complétées lorsqu'elles ne lui permettent pas d'assumer le coût des handicaps.

ARTICLE VI - VALORISATION DE L'ACTIVITE

Toute personne âgée dépendante doit être encouragée à conserver des activités.

Des besoins d'expression et des capacités d'accomplissement persistent, même chez des personnes âgées qui ont un affaiblissement intellectuel sévère.

Développer des centres d'intérêt évite la sensation de dévalorisation et d'inutilité. La participation volontaire des réalisations diversifiées et valorisantes (familiales, mais aussi sociales, économiques, artistiques, culturelles, associatives, ludiques, etc.) doit être favorisée.

L'activité ne doit pas être une animation stéréotypée, mais doit permettre l'expression des aspirations de chaque personne âgée.

Une personne âgée mentalement déficitaire doit pouvoir participer à des activités adaptées.

Les activités infantilisantes ou dévalorisantes sont à rejeter.

ARTICLE VII - LIBERTE DE CONSCIENCE ET PRATIQUE RELIGIEUSE

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.

Chaque établissement doit disposer d'un local d'accès aisé, pouvant servir de lieu de culte, et permettre la visite des représentants des diverses religions.

Les rites et usages religieux s'accomplissent dans le respect mutuel.

ARTICLE VIII - PRESERVER L'AUTONOMIE ET PREVENIR

La prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit.

La vieillesse est un état physiologique qui n'appelle pas en soi de médicalisation. La dépendance physique ou psychique résulte d'états pathologiques, dont certains peuvent être prévenus ou traités. Une démarche médicale préventive se justifie donc, chaque fois que son efficacité est démontrée.

Les moyens de prévention doivent faire l'objet d'une information claire et objective du public, en particulier des personnes âgées, et être accessibles à tous.

ARTICLE IX - DROIT AUX SOINS

Toute personne âgée dépendante doit avoir, comme toute autre, accès aux soins qui lui sont utiles.

Aucune personne âgée ne doit être considérée comme un objet passif de soins, que ce soit au domicile, en institution ou à l'hôpital.

L'accès aux soins doit se faire en temps utile en fonction du cas personnel de chaque malade et non d'une discrimination par l'âge.

Les soins comprennent tous les actes médicaux et paramédicaux qui permettent la guérison chaque fois que cet objectif peut être atteint.

Les soins visent aussi à rééduquer les fonctions et compenser les handicaps.

Ils s'appliquent à améliorer la qualité de vie en soulageant la douleur, à maintenir la lucidité et le confort du malade, en réaménageant espoirs et projets.

L'hôpital doit donc disposer des compétences et des moyens d'assurer sa mission de service public auprès des personnes âgées malades.

Les institutions d'accueil doivent disposer des locaux et des compétences nécessaires à la prise en charge des personnes âgées dépendantes, en particulier dépendantes psychiques.

Les délais administratifs abusifs qui retardent l'entrée dans l'institution choisie doivent être abolis.

La tarification des soins doit être déterminée en fonction des besoins de la personne âgée dépendante, et non de la nature du service ou de l'établissement qui la prend en charge.

ARTICLE X - QUALIFICATION DES INTERVENANTS

Les soins que requiert une personne âgée dépendante doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant.

Une formation spécifique en gérontologie doit être dispensée à tous ceux qui ont

une activité professionnelle qui concerne les personnes âgées. Cette formation doit être initiale et continue, elle concerne en particulier, mais non exclusivement, tous les corps de métier de la santé.

Ces intervenants doivent bénéficier d'une analyse des attitudes, des pratiques et d'un soutien psychologique.

ARTICLE XI - RESPECT DE LA FIN DE VIE

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

Certes, les affections sévères et les affections mortelles ne doivent pas être confondues : le renoncement thérapeutique chez une personne curable constitue un risque aussi inacceptable que celui d'un acharnement thérapeutique injustifié. Mais, lorsque la mort approche, la personne âgée doit être entourée de soins et d'attentions adaptés à son état.

Le refus de l'acharnement ne signifie pas un abandon des soins mais doit, au contraire, se traduire par un accompagnement qui veille à combattre efficacement toute douleur physique et à prendre en charge la douleur morale.

La personne âgée doit pouvoir terminer sa vie naturellement et confortablement, entourée de ses proches, dans le respect de ses convictions et en tenant compte de ses avis.

Que la mort ait lieu au domicile, à l'hôpital ou en institution, le personnel doit être formé aux aspects techniques et relationnels de l'accompagnement des personnes âgées et de leur famille avant et après le décès.

ARTICLE XII - LA RECHERCHE : UNE PRIORITE ET UN DEVOIR

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement et la dépendance est une priorité.

Seule la recherche peut permettre une meilleure connaissance des déficiences et des maladies liées à l'âge et faciliter leur prévention.

Une telle recherche implique aussi bien les disciplines biomédicales et de santé publique, que les sciences humaines et les sciences économiques.

Le développement d'une recherche gérontologique peut à la fois améliorer la qualité de vie des personnes âgées dépendantes, diminuer leurs souffrances et les coûts de leur prise en charge.

Il y a un devoir de recherche sur le fléau que représentent les dépendances associées au grand âge. Il y a un droit pour tous ceux qui en sont ou en seront frappés à bénéficier des progrès de la recherche.

ARTICLE XIII - EXERCICE DES DROITS ET PROTECTION JURIDIQUE DE LA PERSONNE

Toute personne en situation de dépendance devrait voir protégés non seulement

ses biens mais aussi sa personne.

Ceux qui initient ou qui appliquent une mesure de protection ont le devoir d'évaluer ses conséquences affectives et sociales.

L'exercice effectif de la totalité de leurs droits civiques doit être assuré aux personnes âgées y compris le droit de vote, en l'absence de tutelle.

La sécurité physique et morale contre toutes agressions et maltraitements doit être sauvegardée.

Lors de l'entrée en institution privée ou publique ou d'un placement dans une famille d'accueil, les conditions de résidence doivent être garanties par un contrat explicite, la personne âgée dépendante peut avoir recours au conseil de son choix.

Tout changement de lieu de résidence ou même de chambre doit faire l'objet d'une concertation avec l'intéressé.

Lors de la mise en oeuvre des protections prévues par le Code Civil (sauvegarde de justice, curatelle ou tutelle), il faut considérer avec attention que :

- le besoin de protection n'est pas forcément total, ni définitif ; la personne âgée dépendante protégée doit pouvoir continuer à donner son avis chaque fois que cela est nécessaire et possible ;

- la dépendance psychique n'exclut pas que la personne âgée puisse exprimer des orientations de vie et doit toujours être informée des actes effectués en son nom.

ARTICLE XIV - L'INFORMATION, MEILLEUR MOYEN DE LUTTE CONTRE L'EXCLUSION

L'ensemble de la population doit être informé des difficultés qu'éprouvent les personnes âgées dépendantes.

Cette information doit être la plus large possible. L'ignorance aboutit trop souvent à une exclusion qui ne prend pas en compte les capacités restantes ni les désirs de la personne.

L'exclusion peut résulter aussi bien d'une surprotection infantilisante que d'un rejet ou d'un refus de la réponse aux besoins.

L'information concerne aussi les actions immédiates possibles. L'éventail des services et institutions capables de répondre aux besoins des personnes âgées dépendantes est trop souvent méconnu, même des professionnels.

Faire toucher du doigt la réalité du problème et sa complexité peut être une puissante action de prévention vis-à-vis de l'exclusion des personnes âgées dépendantes et peut éviter un réflexe démissionnaire de leur part.

Lorsqu'il sera admis par tous que les personnes âgées dépendantes ont droit au respect absolu de leur liberté d'adulte et de leur dignité d'être humain, cette charte sera appliquée dans son esprit.

5. La charte de prévention de la maltraitance

La maltraitance est un acte, un propos, une attitude, ou une omission, intentionnel ou non, physique ou psychique, orienté contre autrui et portant atteinte à l'intégrité de la personne.

Son âge, la séparation d'avec ses proches, sa culture, des difficultés de compréhension et/ou d'expression, ses pathologies, peuvent affecter sa capacité à se défendre.

La perte de contrôle de soi peut générer, de sa part, un comportement agressif ou violent à l'égard de l'environnement institutionnel qu'il faut apprécier et aider.

L'une de nos principales missions est d'exercer une vigilance constante afin qu'il ne soit victime d'aucun acte de maltraitance active ou passive de la part des salariés comme des autres personnes accueillies.

Pour mener à bien cette mission, il convient de :

- ✓ Adopter en toute circonstance **une attitude professionnelle et distanciée**,
- ✓ Prendre appui sur le **travail en équipe**, facteur essentiel de la prévention de la maltraitance,
- ✓ Agir dans le cadre des **responsabilités** confiées et le respect de la fonction de chacun,
- ✓ Adopter un comportement, un langage et une tenue vestimentaire corrects et adaptés au travail.
- ✓ Respecter les protocoles de prise en charge,
- ✓ **Prendre soin** des personnes, mener tout dialogue avec **patience et douceur**,
- ✓ Faire preuve du plus grand respect pour la **pudeur et la dignité de l'utilisateur**,
- ✓ Ne pas hésiter, en cas de difficulté relationnelle, à en parler à la hiérarchie afin d'éviter toute manifestation d'énervement ou d'agressivité.
- ✓ **Avertir sans délai la hiérarchie de tout acte, attitude ou propos déplacés**, même s'il s'agit d'un fait isolé, ne pas en rendre compte est passible des mêmes sanctions.
- ✓ **Connaître et respecter au mieux la culture et l'histoire familiale** des personnes accueillies.
- ✓ **Chaque professionnel exerçant une fonction auprès de l'utilisateur prend les engagements formels suivants :**
 - **N'avoir jamais de relation financière personnelle avec un utilisateur**, même pour des sommes minimales,
 - **Ne pas accepter de cadeau**, même modeste, à l'exception de petits cadeaux d'usage de faible valeur (fleurs, confiseries, livre...),
 - Eviter que les relations financières entre l'institution et les utilisateurs ne puissent être source de pression ou de discrimination,
 - **Ne pas entretenir avec les utilisateurs de relations personnelles privilégiées** ni accepter de rencontres en dehors du cadre de travail,

sauf autorisation formelle de la hiérarchie qui doit être préalablement informée,

- **Bannir toute familiarité** qui serait un manque de respect,
- **Ne jamais menacer** une personne accueillie, verbalement ou physiquement, d'une sanction non prévue institutionnellement, ni l'exécuter,
- **Ne jamais bousculer ou frapper** un usager,
- **Eviter** les rapports de force, s'interdire toute provocation ou injure.

6. Liste des personnes qualifiées

Dans le respect de l'arrêté du Conseil Départemental en date 9 février 2023 faisant suite à l'article L311-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles :

« L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne prise en charge par des établissements et services sociaux et médico-sociaux. Dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, lui sont assurés :

6° Une information sur ses droits fondamentaux et les protections particulières légales et contractuelles dont elle bénéficie, ainsi que sur les voies de recours à sa disposition ; »

C'est pourquoi, vous trouverez ci-après, l'arrêté du Conseil Départemental faisant mention des personnes qualifiées susceptible d'être sollicité afin de faire valoir ses droits.

CONTACTS

Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile
Responsable des services à la personne : Stéphanie BOUYENVAL
Assistante technique : Nathalie MARTIGNY
03 23 61 89 45

N'hésitez pas à nous contacter pour tout renseignement complémentaire

RECOURS EN CAS DE LITIGE

Communauté de Communes Thiérache Sambre & Oise
Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile
La Maladrerie – 469 rue Sadi Carnot
02120 GUISE

Téléphone : 03.23.61.89.45
Fax : 03.23.61.09.55

Coordonnées de l'unité territoriale ayant accordé l'agrément

Direction régionale des entreprises de la concurrence de la consommation du
travail et de l'emploi (DIRECCTE de Picardie)
Cité Administrative
02016 LAON CEDEX



AR 2331 - SP0083

**ARRETE CONJOINT
FIXANT LA LISTE DES PERSONNES QUALIFIEES**

Chargées d'intervenir au sein des
Etablissements et de Services Sociaux et Médico Sociaux dans le département de l'Aisne

Vu le Code Général des Collectivités Territoriales ;

Vu le Code de l'Action Sociale et des Familles et notamment ses articles L. 311-5, R. 311-1 et R. 311-2 ;

Vu la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale ;

Vu la loi n°2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à l'Adaptation de la Société au Vieillissement ;

Vu le décret du 26 mai 2021 portant nomination de Monsieur Thomas CAMPEAUX, en qualité de préfet de l'Aisne ;

Vu la délibération de l'assemblée départementale en date du 1^{er} juillet 2021 portant élection de Monsieur Nicolas FRICOTEAUX à la présidence du Conseil Départemental de l'Aisne ;

Vu le décret du 2 novembre 2022 portant nomination de Monsieur Hugo GILARDI en qualité de Directeur général de l'Agence Régionale de Santé des Hauts de France ;

Considérant les candidatures reçues ;

Sur proposition conjointe du directeur départemental de l'emploi, du travail et des solidarités de l'Aisne, du Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé des Hauts de France et du Président du Conseil Départemental de l'Aisne

ARRETEMENT

Article 1 - L'arrêté en date du 11 mars 2009, ainsi que l'arrêté modificatif du 21 mars 2012 relatifs à la nomination des personnes qualifiées pour le respect des droits des usagers des établissements et services sociaux et médico sociaux dans le département de l'Aisne, sont abrogés.

Article 2 – La liste des personnes qualifiées prévue à l'article L.311-5 du code de l'Action Sociale et des Familles dans le département de l'Aisne est composée comme suit :

Personnes qualifiées pour les usagers pris en charge dans les établissements et services pour personnes âgées :

Mme Nelly GOUJON 03 23 57 42 67 06 83 50 30 85

Mr Jean Bernard LACHAMBRE 03 23 97 52 33 06 75 98 23 62
lachambrejb@wanadoo.fr

Mr Hugues NIEN 06 09 31 52 04
hnien@orange.fr

Personnes qualifiées pour les usagers pris en charge dans les établissements et services pour personnes en situation de handicap :

Mme Brigitte HANAUER 06 29 44 54 74
briettehanauer@wanadoo.fr

Mme Marie-Christine PHILBERT 03 23 55 18 52
philbert.mc@orange.fr

Mme Sophie VELY 06 08 21 61 99
sophie.vely@sfr.fr

Personnes qualifiées pour les usagers pris en charge dans les établissements et services pour les enfants relevant d'une protection administrative ou judiciaire ou pour les enfants faisant l'objet d'une mesure judiciaire :

Mme Monique JOSSEAUX 06 07 40 16 92
monique.josseaux@orange.fr

Personnes qualifiées pour les usagers pris en charge dans les établissements et services pour personnes en difficultés sociales ou spécifiques :

Mr Jean Bernard LACHAMBRE 03 23 97 52 33 06 75 98 23 62
lachambrejb@wanadoo.fr

Mme Sophie VELY 06 08 21 61 99
sophie.vely@sfr.fr

Article 3 – En application de l'article L. 311-5 du code de l'action sociale et des familles, toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico social ou son représentant légal peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée.

Article 4 – En temps utile et, en tout état de cause dès la fin de son intervention, la personne qualifiée rend compte de sa mission :

- au demandeur ou son représentant légal : par lettre recommandée avec accusé de réception quand elle le juge utile et en tout état de cause à la fin de son intervention, des suites données à sa demande, des mesures qu'elle a suggérées et des démarches qu'elle a entreprises ;
- à l'autorité chargée du contrôle et, en tant que de besoin, à l'autorité judiciaire ;
- au professionnel incriminé et/ou l'organisme gestionnaire.

Article 5 - La mission remplie par la personne qualifiée est gratuite. Les frais d'envoi de lettres recommandées avec accusé de réception ainsi que les frais de déplacement engagés, seront pris en charge conformément aux dispositions de l'article R311-2 du CASF.

Article 6 - La durée du mandat des personnes qualifiées est de trois ans à compter de la date de publication du présent arrêté.

Article 7 - La liste des personnes qualifiées sera transmise aux établissements et services sociaux et médico sociaux qui devront en informer les personnes accueillies en leur sein. Le présent arrêté sera annexé au livret d'accueil prévu à l'article L. 311-4 du code de l'action sociale et des familles

Article 8 - Le présent arrêté peut faire l'objet d'un recours dans les deux mois à compter de sa notification aux personnes qualifiées ou de sa publication devant le Tribunal administratif d'Amiens.

Article 9 - Le Directeur général de l'ARS Hauts de France, le Préfet, le Directeur Général des Services du Département de l'Aisne sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté qui sera publié au recueil des actes administratifs de la préfecture et sera publié par voie électronique sur le site internet du département de l'Aisne.

Fait à Laon, le 09 FEV. 2023

**Le Préfet
de l'Aisne**


Thomas CAMPEAUX

**Le Directeur général de l'ARS
des Hauts de France**


Hugo GILARDI

**Le Président du Conseil
Départemental de l'Aisne**


Nicolas FRICOTEAUX

