

Applicable dès le 1^{er} juillet 2025

CIAS

CENTRE
INTERCOMMUNAL
D'ACTION SOCIALE

Règlement de fonctionnement du Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (SAAD)

Accompagnement
des personnes
de 60 ans et + et/ou
en situation de handicap

02 96 50 73 20
cias@lamballe-terre-mer.bzh
lamballe-terre-mer.bzh



CIAS
CENTRE
INTERCOMMUNAL
D'ACTION SOCIALE

ARTICLE 1 - PRÉSENTATION ET GÉNÉRALITÉS

Le Centre Intercommunal d'Action Sociale de Lamballe Terre & Mer est un établissement public administratif qui gère un service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (SAAD), un service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD) délégué au Centre Hospitalier de Lamballe-Armor, un service de portage de repas, de téléassistance et une résidence autonomie. Le Service d'Aide et d'Accompagnement est un service autorisé par arrêté en date du 28 décembre 2021 et habilité à l'Aide Sociale.

Conformément à l'article L311-7 du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF), le règlement de fonctionnement est une mise en forme des droits, devoirs et obligations propres à la structure, des intervenants et des personnes accompagnées.

Ce règlement de fonctionnement a été soumis à l'avis consultatif du Comité Social Territorial (CST) du 26/11/2023 et du comité des usagers réuni le 14/09/2023. Il a été adopté par le Conseil d'Administration en date du 20/12/2023. Le Conseil d'Administration du CIAS Lamballe Terre & Mer est l'instance délibérative qui définit les orientations et les actions menées par le Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile.

Le règlement est affiché dans les locaux du service et est remis à chaque personne concernée par le fonctionnement. Le service s'assure de la lecture et de la bonne compréhension du document au cours de la première visite effectuée par la responsable de secteur. Il sera révisé périodiquement et au minimum, tous les cinq ans. La révision du règlement de fonctionnement est communiquée aux usagers par voie électronique. À cette fin, il revient donc aux usagers de transmettre les bonnes coordonnées au CIAS et de l'informer de tout changement relatif à ces dernières.

ARTICLE 2 - LES DROITS DES USAGERS DE NOTRE SERVICE

Article 2-1 : Les droits fondamentaux

Dans le respect de l'art. L311-3 du CASF, le service s'engage à respecter l'exercice des droits et libertés individuels garantis à toute personne accompagnée par des services d'aide à domicile.

Afin de respecter ces dispositifs réglementaires, la structure s'engage vis-à-vis des usagers à :

- Apporter une information claire sur ses droits fondamentaux lors de la remise de la Charte des droits et libertés de la personne accueillie mentionnée à l'article L311-4 du Code de l'Action Sociale et des Familles.
- Affirmer ses principes éthiques et ses valeurs dans son projet institutionnel et les projets de service : assurance d'une attitude générale de respect (de la personne, de ses droits fondamentaux, de ses biens, de son espace de vie privée, de son intimité, de son intégrité, de sa dignité, de sa culture et de son choix de vie, de sa liberté d'aller et venir librement, de ses habitudes de vie, de ses opinions politiques, de ses convictions religieuses).
- Proposer une intervention individualisée et personnalisée aux besoins, attentes et aspirations de la personne et à leur évolution.
- Ne pas faire de proposition d'offre de services abusive.
- S'assurer du consentement libre et éclairé du bénéficiaire pour les services proposés et ses engagements vis-à-vis de la structure.

Tout intervenant, dès l'instant où il accepte sa mission s'engage à respecter les règles éthiques de sa profession.

Concernant l'exercice de leurs droits, les personnes prises en charge peuvent demander à rencontrer la responsable de secteur qui suit l'intervention pour tout problème ou la responsable du service.

Article 2-2 : Droit d'être assisté par un proche

Même lorsqu'une personne bénéficie de notre accompagnement, certains de ses proches pourront continuer d'assurer une aide auprès d'elle et la personne accompagnée a la possibilité de les désigner comme proche-aidant auprès de notre service. Les intervenants s'engagent à agir en complémentarité et en collaboration avec l'entourage de la personne accompagnée.

Par ailleurs, comme précisé dans la fiche « Droit » en annexe du livret d'accueil, nous respecterons le rôle de la personne de confiance si la personne accompagnée en désigne une.

Article 2-3 : Droit de liberté d'aller et venir

Afin de respecter le droit de liberté d'aller et venir, nous nous engageons à ne pas systématiquement procéder à la fermeture du domicile après l'intervention. Il est toutefois possible de procéder à la fermeture du domicile si, en tant que personne jugée capable et ne faisant pas l'objet de mesure de protection judiciaire, la personne accompagnée en exprime le souhait et renseigne une décharge relative à la fermeture de son domicile par l'intervenant après chaque intervention. Nous nous assurerons alors qu'un jeu de clés est toujours conservé à l'intérieur du domicile.

S'il n'est pas possible d'installer un boîtier, à titre exceptionnel, le service pourra être amené à conserver des jeux de clés de son domicile, la personne aidée sera invitée à remplir une attestation de remise des clés. Celles-ci lui seront restituées, en cas d'absence programmée.

Face à toute demande de contention (barrières de lit, ceinture au fauteuil, ...), le service s'engage à mettre en place une analyse bénéfice-risque associant notre service, la personne accompagnée et ses aidants, les partenaires du domicile et notamment le médecin généraliste. Cette analyse permettra de décider ensemble des mesures permettant au mieux de respecter à la fois la sécurité de la personne et sa liberté et de décider ou non d'une prescription médicale pour une contention. À défaut, une décharge sera demandée à la personne accompagnée et à ses proches, dégageant toute responsabilité de notre service.

Un usager est en droit d'installer à son domicile un dispositif de vidéosurveillance, il s'agit le plus souvent de « vidéo-vigilance » permettant aux aidants d'être alertés.

Les caméras ne peuvent être installées dans le but de filmer en permanence les professionnels qui interviennent au domicile. Les professionnels doivent être informés du fait qu'il existe une vidéosurveillance ainsi que de l'emplacement des caméras (article L1222-4 du Code du travail). En effet, aucune atteinte ne peut être portée à la vie privée des personnes salariées, ni à leur droit à l'image. Si le système est actif au moment de l'intervention, l'intervenant peut demander à arrêter ou masquer le dispositif le temps de l'intervention.

Article 2-4 : Droit à la confidentialité des informations vous concernant et droit vis-à-vis de ces informations

Comme précisé dans la fiche « Droit » en annexe du livret d'accueil, le service s'engage auprès des personnes aidées à garantir la confidentialité des informations qui lui sont données afin de mettre en œuvre l'intervention. Les intervenants sont soumis au secret professionnel et s'engagent à garder confidentielles les informations recueillies. Seules les informations strictement nécessaires à votre prise en charge seront communiquées aux partenaires conformément à l'autorisation que vous nous accorderez.

Les données nominatives concernant la personne aidée sont soumises à l'application du Règlement Général sur la Protection des Données et de la Loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ouvrant des droits aux personnes accompagnées (voir la fiche « Droit » en annexe du livret d'accueil). Notre service s'engage à respecter ces droits sous condition qu'ils n'entravent pas l'exercice des missions du service tel que les définit la réglementation applicable.

Concernant les données partagées et accessibles via Mon Espace Santé et le Dossier Médical Partagé (DMP). Vous êtes acteur de leur confidentialité :

Vous pouvez :

- Bloquer l'accès à des professionnels de santé
- Masquer les documents de votre choix (ce qui les rend invisibles aux professionnels qui consultent ces documents de santé via le dossier médical partagé)

Toutes les autorisations d'accès que vous donnez sont modifiables à tout moment.

Article 2-5 : Droit d'expression et de participation à la vie de la structure

Différentes formes de participation à la vie de la structure s'offrent aux personnes que nous accompagnons :

- Participer à l'élaboration de l'intervention et à la construction du projet personnalisé : évaluation personnalisée qui permet l'expression directe de la personne accompagnée et la prise en compte par le service de ses besoins, attentes, échanges avec la structure, signature du contrat de prestation, etc.
- Répondre aux enquêtes de satisfaction et donner son avis sur le service rendu (qualité des prestations, modalités de réalisation des prestations, relations avec le personnel administratif et le personnel d'intervention, etc.),
- Participer au comité des usagers : groupe composé d'usagers de notre structure et que nous consultons régulièrement au regard des projets de la structure et de l'analyse des enquêtes de satisfaction.

Article 2-6 : Droit de contestation et de réclamation

En cas de litige avec le service (qualité de l'intervention, respect du contrat...), vous pouvez faire un recours auprès de la direction de la structure par téléphone, par courrier ou sur le site internet de l'agglomération de Lamballe-Armor, rubrique « Centre Intercommunal d'Action Sociale -> Faire une réclamation » et lui demander un entretien. Nous vous informons que nous faisons un suivi des réclamations.

Si besoin, vous pouvez faire appel à une personne qualifiée que vous pouvez choisir sur liste qui vous a été remise avec le livret d'accueil. Celle-ci est établie conjointement par le Président du Conseil Départemental et le préfet.

Dans le cadre de l'institution de la médiation de la consommation, médiation conventionnelle prévue au titre 1er « Médiation » du livre VI « règlement des litiges » du Code de la consommation, l'article L.612-1 du Code de la consommation a reconnu le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (personne physique ou morale) en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. Vous avez la possibilité de saisir gratuitement à notre médiateur de la consommation, l'Association Nationale des Médiateurs (ANM-CONSO), aux coordonnées suivantes en les contactant :

- Soit par courrier en écrivant au 62 rue Tiquetonne 75002 Paris
- Soit par e-mail en remplissant le formulaire de saisine en ligne à l'adresse suivante : www.anm-conso.com
- Soit par téléphone au numéro suivant : 01 42 33 81 03

Article 2-7 : Droit d'interrompre l'accompagnement

Dans le respect des dispositions du contrat de prestation, la personne accompagnée peut arrêter la prestation dans les situations suivantes :

- Parce que tel est son choix.
- Si elle n'a plus besoin d'aide à son domicile.
- Pour toutes les situations imposées par l'urgence (hospitalisation, décès...).
- Si la structure ne respecte pas ses engagements contractuels.

La personne accompagnée peut mettre fin au contrat à tout moment par courrier moyennant un préavis de 15 jours sans avoir à justifier de motifs et sans pénalités financières. Ce délai ne s'applique pas aux cas d'urgence.

Article 3 – Les droits de notre structure

Article 3-1 : Interruption des prestations

Nous pouvons arrêter la prestation en cas de non-respect des engagements que l'utilisateur a pris envers la structure notamment via ce règlement de fonctionnement, notamment dans les situations particulières suivantes :

- Non-paiement des factures par l'utilisateur.
- Tout comportement dangereux (verbal ou physique) vis-à-vis des intervenants de la structure ou si l'environnement ne permet pas de maintenir les intervenants dans un cadre sécurisé.
- Absences répétées non justifiées de l'utilisateur (sauf en cas de force majeure).
- Missions de soins dépassant le champ de compétence d'une aide à domicile (défini dans les fiches missions)
- Logements inadaptés, encombrés, insalubrité, ne permettant pas de garantir la sécurité des prestations.

En cas d'interruption de l'accompagnement à notre initiative, nous en informons la personne accompagnée par lettre recommandée avec accusé de réception moyennant un préavis de 15 jours, sauf à effet immédiat dans les contextes dangereux. Une concertation avec les partenaires sociaux et médico-sociaux est engagée dans les situations complexes afin d'orienter l'utilisateur vers un autre accompagnement.

Article 4 : Les obligations de notre service

Article 4-1 : Offrir un accompagnement personnalisé répondant à vos besoins

Afin de proposer un accompagnement individualisé de qualité favorisant l'autonomie de la personne accompagnée, notre service s'engage à :

- Contacter la personne aidée dans les 48 heures après sa demande d'étude de besoins
- Orienter vers les services compétents pour la constitution des dossiers de financement.
- Procéder à une évaluation permettant de prendre en compte les besoins, les attentes de façon personnalisée. Cette étude s'appuiera, lorsqu'elle existe, sur l'évaluation réalisée par les services sociaux de certains financeurs (par ex, APA, Aide Sociale, Armée, EDF, SNCF, les Mines, MSA et CAF).
- Elaborer un projet personnalisé coconstruit avec la personne accompagnée et favoriser son auto-détermination.
- Organiser les interventions en accord avec l'utilisateur, en fonction des disponibilités des intervenants et décision de la responsable du secteur
- Prendre en compte les souhaits quant aux horaires d'intervention (sous condition de disponibilité des intervenants).
- Proposer dans la mesure du possible un remplacement en cas d'absence de l'intervenant habituel. Le remplacement proposé peut modifier les jours, horaires et durée des interventions. Cependant la personne aidée est avertie et peut refuser la proposition sous réserve des conditions d'annulation prévues au contrat de prestation.
- Respecter les termes du devis et du contrat de prestation.
- Etablir mensuellement une facture sur la base du tarif mentionné dans le devis et du volume des prestations effectuées ou annulées sans justification ni motif légitime tel que défini au contrat de prestation.
- Fournir une attestation annuelle pour la déclaration fiscale conformément à la législation en vigueur.
- Respecter les termes du présent règlement de fonctionnement.

Les interventions les samedis, dimanches et jours fériés sont réalisées dans le cadre d'une continuité de service. Il s'agit d'interventions pour des actes essentiels de la vie quotidienne :

- Aide au coucher/lever,
- Aide à la toilette,

- Aide à la prise de médicaments,
- Aide à la prise de repas,
- Aide aux transferts.

Article 4-2 : Garantir la sécurité des biens et des personnes et la sécurité au travail

Le domicile des personnes accompagnées devient le lieu de travail de nos professionnels vis-à-vis desquels notre service détient des obligations en matière de protection de la santé des salariés et de sécurité au travail. Pour cela, la présence du bénéficiaire détenteur du plan d'aide est obligatoire pendant toutes les interventions.

Notre structure s'engage à respecter les mesures de prévention des risques prévues dans le DUERP (Document unique d'évaluation des risques professionnels). Ainsi, les risques présents au domicile seront repérés lors de l'évaluation des besoins des personnes. Des aménagements seront demandés pour garantir aussi bien la sécurité des usagers que celles de nos salariés (retrait de tapis, pose de barre d'appui, lit à hauteur variable...). En cas de logements encombrés ou insalubres, le service peut solliciter l'entourage mais également un prestataire externe pour améliorer les conditions de travail du personnel.

L'intervenant doit s'assurer auprès de sa compagnie d'assurance de sa couverture pour le transport des personnes dans le cadre de son travail et fournir à la structure une attestation.

De son côté, l'usager s'engage à :

- Dans le cadre des habitats partagés ou autre situation particulière, assurer le véhicule mis à disposition et être en règle avec le contrôle technique, une attestation d'assurance annuelle vous sera demandée

Fournir aux intervenants :

- des instruments qui ne présentent aucun danger : escabeau de 2 marches maximum, parties métalliques non tranchantes, non rouillées...
- du matériel d'entretien aux normes en vigueur et en bon état de fonctionnement.

Le CIAS a contracté une assurance garantissant sa responsabilité pour tout dommage matériel et/ou corporel causé aux bénéficiaires du service par un intervenant dans l'exercice de ses fonctions. La personne accompagnée et le professionnel doivent déclarer rapidement (maximum dans les 15 jours) simultanément, auprès de la structure, les circonstances d'un dommage matériel causé par l'intervenant. Un courrier complété de photos justifiera la demande de dédommagement. Chaque demande sera étudiée et tiendra compte de la vétusté du bien.

En application des règles qui s'appliquent en matière de protection de la santé des salariés et de sécurité au travail, nous demandons à nos professionnels de refuser certaines tâches, comme précisées dans les fiches missions mis en annexe (n°1) du présent règlement de fonctionnement.

En cas de porte close (non-réponse de la personne aidée au moment prévue de l'intervention), le service se mettra en relation avec un proche. Si aucune personne de l'entourage ne peut être jointe ou ne peut expliquer la non-réponse de la personne accompagnée, l'intervenante préviendra sa hiérarchie pour décider des mesures à prendre et du recours ou non aux services d'urgence. Tous les frais liés à cette procédure seront à la charge de la personne aidée.

En cas d'urgence médicale, l'aide à domicile pourra faire appel au SAMU ou aux pompiers.

Article 4-3 : Garantir le rétablissement des prestations après une interruption

Pour toute absence de la personne accompagnée due à un départ en vacances, une hospitalisation, un séjour en structure d'accueil temporaire, ... il est important de préciser que :

- Pour les absences de courte durée (quelques jours), les heures prévues au contrat sont suspendues.
- Pour les absences de longue durée (plusieurs semaines voire plusieurs mois), l'intervenant habituel se verra missionné chez d'autres usagers. S'il ne pouvait reprendre son service au retour de la personne aidée absente, un autre salarié de compétences équivalentes sera proposé.

Article 4-4 : Appliquer les plans face aux situations exceptionnelles

Lors de situations exceptionnelles engendrant des mesures régionales ou nationales (plan grand froid, canicule, risque épidémique, pandémie grippale, inondation...), le service mettra en application ces recommandations qui pourront impacter l'organisation et au fonctionnement du service. Nous informerons nos professionnels et nos usagers des modifications d'organisation et de fonctionnement et notamment les modifications de passage voire leur annulation.

La personne accompagnée et l'entourage s'engagent également à respecter les mesures préconisées par les plans et permettant de poursuivre un accompagnement minimum auprès d'elle (respect des gestes barrières en cas d'épidémie).

Article 4-5 : Déclarer les actes de maltraitance et les dysfonctionnements graves

En cas d'événement indésirables, le CIAS informera les services de l'Etat compétents et le Département. Il s'agit des événements susceptibles de compromettre la santé, la sécurité et le bien-être physique et moral tant des personnes accompagnées que des personnes intervenantes.

La réglementation fait obligation aux établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) d'informer sans délai les autorités administratives compétentes (préfet de département, directeur général de l'agence régionale de santé, président du conseil départemental) de :

- Tout dysfonctionnement grave dans leur gestion ou leur organisation susceptible d'affecter la prise en charge des usagers, leur accompagnement ou le respect de leurs droits ;
- Tout événement ayant pour effet de menacer ou de compromettre la santé, la sécurité ou le bien-être physique ou moral des personnes prises en charge ou accompagnées. Cela intègre notamment les situations de maltraitance.

Lors de l'accompagnement qu'ils réalisent, nos professionnels resteront en veille et signaleront à leur hiérarchie toutes suspicions d'un acte de maltraitance ou dysfonctionnement grave. Ceux-ci seront étudiés en équipe avec le personnel d'encadrement et/ou la direction afin de décider ou non d'une déclaration aux autorités compétentes.

Il est rappelé que tout fait de violence sur autrui est pénalement puni et susceptible d'entraîner des procédures administratives et judiciaires.

Article 4-6 : Veiller au respect et à la protection des données

Vous trouverez en annexe (n°2) de ce règlement un document spécifique relatif à la protection des données.

Le CIAS de Lamballe Terre & Mer, en sa qualité de responsable de traitement, attache une grande importance à la protection des données personnelles et au respect de la vie privée des personnes concernées. Les informations recueillies font l'objet d'un traitement de données à caractère personnel par la direction du CIAS de Lamballe Terre & Mer aux fins de : gestion et suivi des interventions, facturation. Ces informations sont conservées pendant une durée de 10 ans dans le service. Au-delà de cette durée, certaines informations font l'objet d'un archivage intermédiaire avant d'être supprimées ou de faire l'objet d'un archivage définitif, dans les conditions prévues par les dispositions relatives aux archives publiques. Les destinataires des données sont : le service Finances, les agents administratifs du CIAS, le Trésor Public, le Conseil Départemental 22, les partenaires sociaux et médico-sociaux, les équipes médicales si nécessaire. Lamballe Terre & Mer peut également être amené à communiquer les données à caractère personnel aux autorités compétentes, le cas échéant, afin de répondre à ses obligations légales et réglementaires. Conformément au Règlement général européen sur la protection des données (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés modifiée, vous disposez des droits d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement, de portabilité, de limitation, au traitement de vos données. Vous pouvez exercer ces droits auprès de Monsieur le Président par courrier postal à cette adresse 41 rue Saint-Martin – CS 3002 – 22 404 Lamballe-Armor Cedex 4 ou par mail à cette adresse dpd-cias@lamballe-terre-mer.bzh. Vous pouvez adresser toute réclamation auprès de la CNIL.

Article 5 : Les obligations et engagements des personnes accompagnées

Article 5-1 : Obligations de l'utilisateur vis-à-vis de l'intervention

Pour le bon déroulement des interventions, la personne accompagnée ainsi que ses proches s'engagent à respecter les termes du contrat et notamment à :

- Respecter les jours, horaires et durées des interventions programmées comme précisées dans le contrat.
- Accepter l'installation de tout moyen nécessaire au fonctionnement de la télégestion mobile.
- Accepter le ou les professionnels missionnés par le service pour l'accompagner ainsi que les remplacements, à prestation égale, en cas d'absence du salarié habituel.
- Respecter le champ de compétences de l'intervenant tel que décrit dans les fiches missions jointes en annexe du règlement de fonctionnement. Ainsi, les missions du professionnel ne peuvent s'étendre :
 - à des travaux lourds : nettoyage de cave, grenier, travaux de peinture, lavage des plafonds, etc. ...
 - à des missions nécessitant la possession d'un diplôme spécifique (notamment qui relève du soin)
- Ne pas demander à l'intervenant de faire des courses en dehors des heures de travail prévues. Les courses sont des heures de travail.
- Ne pas demander à l'intervenante d'aller chercher les médicaments à la pharmacie seule.
- Faire attacher ou enfermer les animaux domestiques pendant l'exécution de l'intervention.
- Ne pas fumer pendant la prestation ou alors changer de pièce durant le temps de l'intervention.
- Fournir le matériel aux normes en vigueur et adapté aux travaux demandés ainsi que les produits ménagers en quantité suffisante et non dangereux (savon liquide pour lavage de mains, un essuie-main changé régulièrement ou du papier absorbant, des gants de ménage, des gants à usages unique pour la toilette ainsi que tout le matériel nécessaire aux soins d'hygiène).
- Si du matériel médical s'avère nécessaire pour l'intervention, la personne aidée devra le fournir. Le service se réserve le droit d'arrêter les interventions si ledit matériel médical n'est pas installé au domicile.
- Changer régulièrement et autant que de besoin le linge de toilette ainsi que les vêtements de corps et le linge de lit.

Article 5-2 : Obligations de l'usager vis-à-vis du service

Afin de permettre au service d'assurer la gestion des interventions et de garantir une continuité de l'accompagnement, la personne aidée s'engage à :

- Renseigner correctement le dossier et porter à la connaissance du service toute information nécessaire à l'accompagnement.
- Fournir dans les délais tout document nécessaire à l'instruction et au renouvellement du dossier, sinon la continuité de l'intervention ou du service ne pourra être assurée.
- Signaler tout changement et évolution de sa situation.
- Verser à la structure sa participation déterminée par l'organisme financeur et indiquée sur la notification de prise en charge (document directement transmis au bénéficiaire par le financeur).
- Payer les factures mensuellement.
- **Prévenir la structure de toute absence prévisible ou de refus de recevoir l'intervenant 48 heures maximum avant. Conformément au contrat de prestation, les heures non décommandées dans le délai imparti seront facturées au bénéficiaire selon le planning prévu, à taux plein (sauf en cas d'hospitalisation d'urgence ou de décès). Le service se réserve le droit de révoquer le contrat si les annulations sont systématiques et répétées.**
- Accepter la présence de personnes en stages accompagnant l'auxiliaire de vie, sous réserve que le service ait prévenu le bénéficiaire.

Article 5-3 : Obligation de l'usager et de ses proches vis-à-vis des professionnels

La qualité de l'accompagnement dépendra également de la relation bénéficiaire-professionnel intervenant. Il est important que celle-ci s'appuie sur un respect mutuel permettant une relation de confiance sans basculer dans l'implication affective. Ainsi, il est demandé à la personne accompagnée comme à ses proches :

- D'adopter un comportement courtois et respectueux. Il est rappelé que tout fait de violence verbale, physique ou psychologique sur autrui est pénalement puni et susceptible d'entraîner des procédures administratives et judiciaires.

Les actes inadaptés et répétés feront l'objet d'une fin d'intervention

- De respecter la vie privée et familiale de l'intervenant.
- D'accueillir les intervenants en tenue adaptée.
- De ne pas effectuer de rétribution, cadeau, don, gratification, pourboire, donation et legs, ni de lui donner procuration sur un compte bancaire et de ne pas lui confier ses moyens de paiement et numéros de carte(s) bancaire(s). De telles opérations sont passibles de sanctions graves pouvant aller jusqu'à l'exclusion des personnels concernés.
- De faciliter l'exécution de la prestation.
- D'accepter que l'intervenant(e) aère si besoin la pièce de travail.
- D'accepter que l'intervenant(e) se désaltère.
- D'accepter que l'intervenant(e) accède aux toilettes du logement.
- D'accepter que l'intervenant(e) puisse être joint par téléphone par le service sur la ligne de l'utilisateur en cas de nécessité.
- De ne pas étendre sa prestation à tout autre membre de la famille ou de l'entourage : l'intervention étant destinée à une seule personne.
- De ne pas lui donner du travail à son domicile (repassage, lessive, etc...).

Face à toute situation où ils se sentent en danger, nos professionnels ont le droit d'exercer leur droit de retrait après en avoir informé leur responsable hiérarchique.

ANNEXE 1 : Fiche missions d'une aide à domicile

ACTIONS	VALIDATION	COMMENTAIRES
SOINS D'HYGIENE		
Aide à la toilette/aide à la douche/shampooing	OUI	
Aide à l'habillage et au déshabillage	OUI	
Bains de pieds	OUI	
Rasage	OUI	Avec rasoir électrique
Lavage dentier et bains de bouche	OUI	
Limer ongles des mains	OUI	Sauf si difficultés (polyarthrite) avec risque de blessure.
Bas de contention	OUI	Mettre et les enlever
<i>Couper ongles pieds/mains</i>	<i>NON</i>	
<i>Bandes de contention</i>	<i>NON</i>	Ni les mettre, ni les enlever
<i>Soins de bouche médicamenteux</i>	<i>NON</i>	
<i>Toilette complète au lit</i>	<i>NON</i>	Uniquement toilette intime Sauf occasionnellement
L'AVS peut faire une petite toilette ou un change au lit.		
L'AVS ne peut pas faire de toilette mortuaire.		
Transferts : L'AVS peut utiliser du matériel de transfert à condition d'être formée pour le faire.		
SOINS DE CONFORT – BIEN ÊTRE		
<i>Épilations</i>	<i>NON</i>	Sauf sur du temps d'accompagnement, possibilité en fonction de l'état de santé de la personne.
<i>Massages</i>		
<i>Coiffure : mise en pli/couleur /shampooing/</i>		
Pose de vernis		À voir selon l'aide à domicile
CONTENTION		
Barrière du lit	OUI	Avec dérogation écrite de la famille. Ordonnance médicale pour la contention.
Ceinture de maintien	OUI	
Fermeture du logement à clé	OUI	
ENTRETIEN DU LOGEMENT		
Entretien courant des pièces de vie utilisées par le bénéficiaire :	OUI	Si plan APA : dans la limite de 1H45/semaine

- Priorité à la chambre, les sanitaires, la salle de bains, cuisine, séjour.		Si plan caisse de retraite : à adapter selon les situations. Si taux plein : Jusqu'à 4 h maximum par semaine. <i>Pas d'Entretien du logement les week-ends et jours fériés.</i>
Escaliers, terrasse, cave, véranda (intérieur, fenêtres.) Boite aux lettres	<i>En fonction du temps</i>	<i>Sauf si danger (escalier qui glisse...)</i>
Cirage parquets, dessus et dessous de meubles. Portes, plafond, mur. Lustres	<i>NON</i>	<i>Attention, utiliser escabeau de deux marches max. Ne pas monter sur des chaises ou des tables pour travailler.</i>
Pièces occupées par les proches (Linge et vaisselle utilisés par les proches)	<i>OUI</i>	
Pièces occupées par les proches (Linge et vaisselle utilisés par les proches)	<i>NON</i>	<i>À revoir avec la responsable de secteur</i>
Congélateur, réfrigérateur	<i>OUI</i>	Réfrigérateur : Tous les 15 jours minimums Congélateur : à voir selon l'entourage et le plan d'aide.
<i>Jardinage, nettoyage voiture</i>	<i>NON</i>	Sauf en cas d'accompagnement, ramasser des fruits, légumes si l'autonomie le permet. Attention : Ne pas aller chercher des légumes pour faire de la soupe dans le jardin. Les légumes doivent être à disposition.
<i>Apporter du bois dans la maison</i>	<i>NON</i>	Sauf si le bois est à proximité de la maison et que c'est le seul moyen de chauffage. (gants et matériel roulant à disposition)
<i>Logement inadapté voir insalubre</i>	<i>NON</i>	Se mettre en lien avec le CCAS de la mairie. Évaluer la sécurité des agents Solliciter le CLIC si besoin.

		Prévoir l'intervention d'une entreprise de nettoyage si besoin avant le démarrage des interventions.
<i>Changer les ampoules</i>	<i>NON</i>	
Mettre les poubelles dans le container	OUI	<i>Sauf si trop loin, ou route non adaptée, ou trop lourd. Solliciter l'entourage en priorité. Solliciter l'entourage en priorité. Cadrage par la RDS.</i>
Mettre le container au bout la route	OUI	
Laver le container	OUI	
<i>Déménager des meubles ou des pièces, préparer des cartons de déménagement.</i>	<i>NON</i>	Solliciter l'entourage ou une entreprise pour le faire
PRISE EN CHARGE MEDICAMENTEUSE		
Donner les médicaments	NON	Sauf si Préparés dans un pilulier et avec une ordonnance visible. Ne pas sortir les médicaments du pilulier en avance. Ne pas donner de doliprane si pas d'ordonnance.
<i>Poser un patch</i>	<i>NON</i>	
<i>Poser un suppositoire</i>	<i>NON</i>	
<i>Soin de plaie</i>	<i>NON</i>	
<i>Pansement escarre</i>	<i>NON</i>	
Gouttes yeux/oreilles Pommades, crèmes	NON	Sauf si prescription visible sur traitement chronique
Pose et dépose de l'étui pénien	NON	
Pose et dépose de lunette à oxygène	NON	
Pose et dépose de perfusions	NON	
Changement de stomie et de poche urinaire	NON	
Faire une toilette intime avec la sonde urinaire	OUI	À adapter selon la dépendance du bénéficiaire. Prévenir les IDE ou les AS en cas de besoin. Cadrage avec la RDS
Vider la poche urinaire	OUI	

ADMINISTRATIF		
Lire Courrier simple sur demande du bénéficiaire et en sa présence. (Ou lecture de papiers personnels) Prise de rdv avec l'accord de la bénéficiaire ou de sa famille	OUI	À noter dans les missions avec la RDS
<i>Déclaration impôts, constitution dossiers divers</i>	NON	
DEPLACEMENT		
Prendre le véhicule du bénéficiaire	NON	À voir avec le service assurance si situation de handicap
Accompagner <u>uniquement</u> le bénéficiaire dans le véhicule de l'agent pour : <ul style="list-style-type: none"> - Les courses : grande surface, pharmacie... - Aller à la banque - Visite à un proche (territoire LTM) 	OUI	Si sortie du territoire LTM, sur avis de la RDS avec un devis et un ordre de mission.
<i>Acheter de l'alcool en quantité limitée</i>	OUI	<i>Vins, cidre : 2 bouteilles/semaine</i> <i>Alcool fort : 1 par mois.</i> <i>(whisky, Ricard...)</i>
Du tabac	OUI	
Retrait d'argent en présence du bénéficiaire	OUI	Le bénéficiaire doit toujours être présent, et l'agent ne doit pas savoir son code.
Paiement <i>par chèque</i> , prendre un chèque en blanc	NON	Favoriser les ouvertures de compte. Si utilisation du chèque : mettre l'ordre avec la signature du bénéficiaire. Compléter le formulaire.
ANIMAUX DE COMPAGNIE		
Donner à manger aux animaux	OUI	
Promener les animaux	NON	Sur du temps d'accompagnement avec le bénéficiaire

Changer la litière	NON	
Emmener les animaux de compagnie dans les véhicules	NON	SOLLICITER EN PRIORITÉ L'ENTOURAGE
DIVERS		
Garder les clés du bénéficiaire avec soi	NON	Toujours privilégier le boitier à clé
Être une personne de confiance	NON	
Accepter de l'argent d'un bénéficiaire	NON	Éventuellement des chocolats et légumes du jardin, mais rien d'autres en espèces. (pas de bijoux, vêtements, repas de la cuisine centrale, restes alimentaires...)

ANNEXE 2 : Informations concernant la gestion des données personnelles

Le SAAD du CIAS Lamballe Terre & Mer intervient dans le cadre d'une autorisation médico-sociale délivrée par le Conseil Départemental des Côtes-d'Armor le 28 décembre 2021 en application de l'article L.313-1 et suivant du Code de l'Action Sociale et des Familles.

Dans le cadre de votre accompagnement, nous sommes amenés à recueillir et à conserver dans un dossier des informations personnelles vous concernant et notamment sur votre état de santé. Toutes ces informations vous concernant qui viendront à la connaissance de notre structure via vous-même ou via vos aidants familiaux ou professionnels, sont protégées par le secret professionnel prévu par l'article L.1110-4 du Code de la Santé Publique. Votre dossier, ainsi que les informations qu'il contient, font l'objet d'un traitement dont le responsable est la directrice du CIAS (cias@lamballe-terre-mer.bzh).

Dans le cadre de l'amélioration de la coordination de la prise en charge de nos usagers et conformément aux articles R.1111-8-1 à R.1111-8-7 du Code de la Santé Publique, nous utilisons l'identité nationale de santé (INS) afin d'identifier les personnes prises en charge dans le service. Dans cette démarche, nous demandons une copie d'un document d'identité à haut niveau de confiance (carte d'identité, passeport, titre de séjour, livret de famille), afin de qualifier l'identité de la personne prise en charge et faire le lien entre notre dossier usager informatisé (DUI) et l'identité nationale de santé.

Les usagers peuvent s'opposer à la présentation de leur pièce d'identité. Dans ce cas, leur INS ne pourra pas être validée et ne sera donc pas utilisée. Cela signifie que leurs données de santé (comptes-rendus d'examen de biologie médicale, d'imagerie, d'hospitalisation, etc.) ne pourront pas être transmises dans leur profil Mon espace santé, impliquant une coordination moins fluide entre les différents professionnels de santé et des risques quant à la qualité et la sécurité de leur prise en charge.

Votre dossier est hébergé par le sous-traitant ARCHE MC2 sur des serveurs qui disposent des 6 niveaux de certifications précisés dans le décret n°2018-137 du 26/02/2018 et délivrés en application des dispositions de l'article L.1111-8 du code de la santé publique. Notre structure est garante de la confidentialité des données de santé vous concernant. Vous pouvez vous opposer à l'externalisation de vos données pour un motif légitime en contactant directement notre structure par courrier postal (41 rue Saint-Martin, 22400 LAMBALLE-ARMOR) ou à l'adresse électronique cias@lamballe-terre-mer.bzh.

Tout usager de notre service a le droit :

- Au respect de sa vie privée,
- Au secret des informations le concernant.

Ce secret couvre l'ensemble des informations venues à la connaissance d'un professionnel du service et de toute autre personne en relation, de par ses activités, avec le service.

La personne accompagnée peut accéder aux informations figurant dans son dossier en adressant sa demande auprès de Monsieur le Président par courrier postal à cette adresse 41 rue Saint-Martin – CS 3002 – 22 404 Lamballe-Armor Cedex 4 ou par mail à cette adresse dpc-cias@lamballe-terre-mer.bzh

Conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables, l'utilisateur dispose, par ailleurs, sous certaines conditions :

- D'un droit de rectification, d'effacement de ces informations,
- D'un droit à la portabilité des informations vous concernant
- Ou du droit de vous opposer ou de limiter leur utilisation.

Le dossier contenant les informations concernant une personne accompagnée sera conservé en principe pendant 5 ans à compter de la date de notre dernière intervention (20 ans en ce qui concerne les données relatives à sa santé).

Le partage d'information entre les professionnels de notre structure.

Afin, de garantir un accompagnement de qualité, il est important que les informations vous concernant circulent correctement au sein du service et entre les différents professionnels participant à votre prise en charge.

Ainsi, un professionnel peut échanger avec d'autres professionnels du service qui vous prennent également en charge, **les informations strictement nécessaires** :

- À la coordination ou à la continuité de votre accompagnement,
- À la prévention ou à son suivi médico-social et social.

Seules les informations correspondant au périmètre des missions de chaque professionnel pourront être transmises.

Vous êtes en droit d'exercer une opposition à l'échange et au partage d'informations vous concernant. Ce droit peut être exercé à tout moment.

Le partage d'information avec des professionnels d'autres structures.

La structure pourra, dans le cadre de votre accompagnement, être amenée à partager des informations vous concernant avec d'autres professionnels extérieurs au service. Seules les informations strictement nécessaires à votre prise en charge seront communiquées.

Notre établissement a aujourd'hui la capacité d'alimenter le Dossier Médical Partagé (DMP) et de le consulter pour améliorer la prise en charge de nos résidents par nos équipes. Nous alimenterons le DMP du Dossier de Liaison d'Urgence. Ce document est essentiel pour la prise en charge de votre parent dans des situations d'urgence.

Le DMP est hautement sécurisé, son hébergeur de données est agréé par le ministère en charge de la santé.

Les informations contenues dans le DMP relèvent du secret professionnel auquel est tenu tout soignant.

Les accès des professionnels de santé sont tracés et accessibles au patient ainsi qu'à son médecin traitant.

Ce partage d'information pourra avoir lieu :

- Après des professionnels qui interviennent comme nous à votre domicile et dont la liste est mentionnée au cahier de liaison que vous avez en votre possession,
- Après des professionnels d'urgence (pompiers, SAMU...) qui interviendraient auprès de vous ponctuellement.

Afin de permettre ce partage d'informations, les professionnels utilisent :

- Le cahier de liaison,
- Le dossier informatisé
- Le dossier médical partagé (DMP)
- Une messagerie intégrée au progiciel métier
- La messagerie de la collectivité
- La messagerie sécurisée MSSanté
- Le téléphone

Le recueil et le partage d'informations est effectué conformément à la [Délibération n° 2016-094](#) du 14 avril 2016, notamment en matière de restriction d'accès et de sécurisation :

- Liste des personnels habilités à consulter des informations,
- Mot de passe sécurisant l'accès en fonction des professionnels et de la nature des informations,
- Engagement des professionnels vis-à-vis de la confidentialité.

Vous êtes invités à compléter le formulaire d'autorisation du partage d'information présent en annexe 4 de votre contrat et nécessaire à la coordination de votre prise en charge.