



**SERVICE
AUTONOMIE
À DOMICILE**
DU CCAS DE RONCHIN



Coordonnées du service:

SAD de RONCHIN

49 avenue Jean Jaurès

Tél : 03 20 53 30 10

@: sad@ville-ronchin.fr

Permanence et accueil du public:

Du lundi au vendredi

De 8h30 à 12h30 / 13h30 à 18h

Un répondeur enregistre les messages 24h/24



Ville de
RONCHIN

Nord
le Département



**SERVICE
AUTONOMIE
À DOMICILE**
DU CCAS DE RONCHIN

Service Autonomie à Domicile du CCAS de Ronchin



Livret d'Accueil

Année 2026

49 avenue Jean Jaurès - Ronchin

Mademoiselle, Madame, Monsieur,
Nous vous souhaitons la bienvenue au sein de notre Service Autonomie à Domicile.
Respect, bienveillance, écoute, accompagnement et professionnalisme : ces cinq valeurs sont les valeurs fondatrices de notre engagement auprès de vous.
Elles guident chacune de nos actions pour vous offrir un accompagnement attentif, humain et de qualité, dans le respect de votre rythme et de votre autonomie.

L'équipe du SAD

SOMMAIRE

Page 2 : Service Autonomie à Domicile d'activités de soins

Page 3 : Service Autonomie à Domicile d'aide et d'accompagnement

Page 5 : Service de Portage repas

Page 6 : Secteur d'intervention

Page 7 : Modalités d'accueil et de prise en charge

Page 11 : Déontologie, droits et obligations

Page 14 : Conditions de résiliation du contrat

Page 16 : Charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante

Page 17 : Charte des droits et libertés de la personne accompagnée

Ce livret d'accueil est conçu pour vous donner des informations sur :
Les modalités de prise en charge
Les missions du SAD soins, SAD aide, et le portage repas
Le fonctionnement du SAD, aide et soins

Présentation du SAD Aide et Soins

Le Service Autonomie à Domicile « Aide et Soins » regroupe, au sein d'une même entité, les activités d'aide à domicile, d'accompagnement et de soins. Cette organisation unifiée renforce la coordination des interventions et facilite un parcours de vie plus fluide et personnalisé pour la personne aidée.

Un seul référent assure le suivi des plans d'aide et la mobilisation des relais nécessaires. Cela permet d'élaborer un projet individualisé intégrant l'ensemble des besoins : aide, accompagnement et soins. La prise en charge est ainsi plus réactive, cohérente et adaptée à chaque situation.

La proximité et la connaissance mutuelle des intervenants favorisent des échanges fluides et des transmissions croisées entre les équipes, en particulier lorsqu'une personne bénéficie simultanément de plusieurs prestations ou évolue d'un dispositif à l'autre.

Service Autonomie à Domicile
49 avenue Jean Jaurès - Ronchin
03.20.53.30.10

Mail : sad@ville-ronchin.fr

Permanence et accueil public:

Du lundi au vendredi

De 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 18h

Un répondeur enregistre les demandes 24h/24

Une équipe à votre service

Un responsable du SAD aide et soins ;
Une coordinatrice du SAD aide ;
Une coordinatrice du SAD soins ;
Des agents administratifs ;
Des aides-soignantes ;
Des auxiliaires de vie ;
Des agents du portage repas.

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE AGEE DEPENDANTE

Article 6 : Droit au respect des liens familiaux

La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin.

Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

Article 7 : Droit à la protection

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes.

Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

Article 8 : Droit à l'autonomie

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées.

Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

Article 9 : Principe de prévention et de soutien

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement.

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice. Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

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

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

Article 11 : Droit à la pratique religieuse

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

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

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti. Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCOMPAGNEE

MENTIONNEE A L'ARTICLE L. 311-4 du Code de l'action sociale et des familles, adaptée aux services à domicile.

Article 1er : Principe de non-discrimination

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

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

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

Article 3 : Droit à l'information

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

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication 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 du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

1° La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ;

2° Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.

3° Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

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

Article 5 : Droit à la renonciation

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

SAD Soins

Maintenir l'état de santé et **freiner** l'évolution de la dépendance.

Éviter ou **repousser** le recours à l'hospitalisation.

Soutenir le retour à domicile après une hospitalisation.

Accompagner avec bienveillance les personnes en fin de vie, ainsi que leurs proches.

Compenser temporairement une perte d'autonomie.

Assister dans les actes essentiels de la vie quotidienne.

Profil du public accueilli

Personnes âgées de plus de 60 ans

Personnes adultes de moins de 60 ans atteintes de pathologies chroniques ou invalidantes

Modalités de prise en charge

Le SAD soins intervient uniquement sur prescription médicale et selon les places disponibles.

La durée initiale de la prise en charge est de 30 jours renouvelable. Les soins sont pris en charge à 100% par toutes les caisses d'assurance maladie et sans avance de frais.

Rôle de la coordinatrice soins

Réaliser des visites à domicile pour évaluer les besoins en soins et échanger avec la personne accompagnée et son entourage, afin de construire un projet de soins individualisé.

Assurer la coordination entre tous les professionnels intervenant auprès de la personne, y compris les infirmiers et autres intervenants libéraux.

Gérer et organiser le fonctionnement du service, en lien avec l'équipe soignante et administrative. Participer à la coordination avec les partenaires extérieurs, tels que les établissements de santé, les services sociaux et médico-sociaux, ainsi que les professionnels de santé de ville.

Prestations du SAD soins :

HYGIENE ET CONFORT

Toilette complète au lit/lavabo

Toilette partielle au lit/ lavabo

Aide au coucher

Douche

Soins de bouche / Prothèse dentaire

Soins des yeux

Coupe des ongles de mains

Capiluve Pédiluve Rasage

Prévention escarres

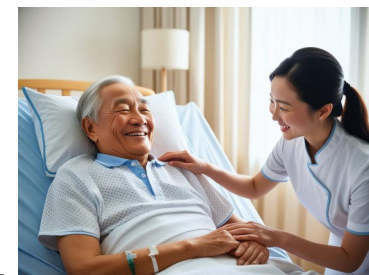
Réfection de lit médicalisé

Change de draps

Les intervenants

Infirmiers libéraux et pédiatres (conventionnés avec le service)

Aides-soignantes



ELIMINATION

Chaise percée Change complet

Mise aux WC Pose étui pénien

Change de poche urine

Elimination des urines

Elimination des selles

SOINS TECHNIQUES

Surveillance et stimulation alimentaire et hydratation

Prise des constantes

Surveillance glycémique

Administration des médicaments préparés par l'infirmier dans le pilulier

Contention sur prescription médicale

SAD Aide et Accompagnement

Accompagner la personne dans les gestes essentiels du quotidien : soins d'hygiène non médicalisés, transferts, habillage, déshabillage, préparation des repas, entretien du logement, courses et démarches simples.

Soutenir la personne dans sa volonté de rester à domicile, en étant une présence rassurante, une oreille attentive et un appui quotidien.

Stimuler les capacités physiques et cognitives à travers des échanges et des activités adaptées, afin de maintenir les acquis.

Participer à la mise en œuvre d'un projet de vie individualisé, construit à partir d'une évaluation globale des besoins.

Préserver ou restaurer l'autonomie de la personne âgée, dans le respect de ses choix de vie et de son environnement.

Les intervenants

Les auxiliaires de vie sociale

Profil du public accueilli

Personnes âgées de plus de 60 ans rencontrant des difficultés dans les gestes du quotidien (GIR 1 à 4)

Personnes âgées de plus de 60 ans ayant besoin d'un soutien pour certaines tâches ménagères (GIR 5 ou 6)

Personnes en situation de handicap, quel que soit leur âge.

Modalités de prise en charge

Les interventions peuvent être prises en charge selon plusieurs modalités :

- par le Département du Nord, via l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) ou la Prestation de Compensation du Handicap (PCH),
- par la CARSAT (Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail) dans le cadre d'un plan d'aide personnalisé,
- ou à titre individuel, en autofinancement.

Une participation financière sera calculée en fonction des ressources de la personne aidée.

Rôle de la coordinatrice aide et des coordinatrices de parcours

Ses principales missions sont les suivantes :

Planifier, organiser et coordonner les interventions au domicile (mise en place des plans d'aide, élaboration des plannings...),

Gérer les aspects administratifs du service et assurer le bon fonctionnement de la télégestion, Encadrer l'équipe des auxiliaires de vie et veiller à la qualité des interventions,

Rencontrer régulièrement les bénéficiaires et leurs familles pour ajuster l'accompagnement selon l'évolution des besoins.

Participer à la coordination avec les partenaires extérieurs, tels que les établissements de santé, les services sociaux et médico-sociaux, ainsi que les professionnels de santé de ville.



CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE AGEE DEPENDANTE

Lorsqu'il sera admis par tous que les personnes âgées dépendantes ont droit au respect absolu de leurs libertés d'adulte et de leur dignité d'être humain, cette Charte sera appliquée dans son esprit. Cette Charte succède à la précédente Charte établie en 1987 par la Commission des Droits et Libertés de la Fondation Nationale de Gérontologie. Même dépendantes, les personnes âgées doivent continuer à pouvoir exercer leurs droits, leurs devoirs et leurs libertés de citoyen. 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 réserver ses droits.

ARTICLE I - CHOIX DE VIE

Toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie.

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.

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.

ARTICLE IV - PRESENCE ET ROLE DES PROCHES

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

ARTICLE V - PATRIMOINE ET REVENUS

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

ARTICLE VI - VALORISATION DE L'ACTIVITE

Toute personne âgée dépendante doit être encouragée à garder ses activités.

ARTICLE VII - LIBERTE DE CONSCIENCE ET PRATIQUE RELIGIEUSE

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

ARTICLE VIII - PRESERVER L'AUTONOMIE ET PREVENIR

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

ARTICLE IX - DROIT AUX SOINS

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

ARTICLE X - QUALIFICATION DES INTERVENANTS

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

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.

ARTICLE XII - LA RECHERCHE : UNE PRIORITE ET UN DEVOIR

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

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.

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.

Conditions de dénonciation du contrat

III. Résiliation pour troubles du comportement aggravés

En cas de comportements violents, physiques ou moraux, constatés par les professionnels, la personne accompagnée, son représentant légal ou son proche aidant ainsi que le médecin traitant sont informés.

Si aucun changement n'intervient malgré les alertes, le Directeur du service peut prononcer la résiliation immédiate de la prise en charge.

La décision est notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception, et un rapport circonstancié est transmis au Conseil Départemental du Nord.

IV. Résiliation pour défaut de paiement

Un retard de paiement d'un mois ou plus entraîne l'envoi d'un courrier recommandé à la personne concernée ou à son représentant.

La régularisation doit intervenir dans un délai de 15 jours. Passé ce délai, la prise en charge pourra être suspendue ou résiliée.

V. Résiliation en cas de décès

Le représentant légal ou proche aidant est tenu d'informer le service du décès de la personne afin d'interrompre les prestations.

Evaluation externe

L'évaluation de la qualité en établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) est prévue par l'article L312 8 du CASF et a pour objet d'apprécier la qualité des prestations délivrées par les ESSMS aux personnes accompagnées.

Cette démarche vise l'ensemble de nos EHPAD et services du Domicile et est réalisée tous les 5 ans par un tiers extérieur indépendant de notre établissement. Pour s'y préparer des autoévaluations peuvent être réalisées.



HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

Prestations du SAD aide :

HYGIENE

Les toilettes complètes
Les changes
L'aide partielle à la toilette
L'habillage/déshabillage
Réfection du lit
Lever/coucher
Aide aux transferts

ACCOMPAGNEMENT DE LA PERSONNE

Être à son écoute / communiquer
Participer aux activités
Promenade/ Lecture

MOBILISATION

Pose d'orthèse
Aide au lever / Lève malade / Verticalisateur
Aide à la marche
Mise au fauteuil

COURSES

Faire les courses

MENAGE

Nettoyage sols et/ou aspiration
Dépoussiérage meubles
Entretien des meubles
Nettoyage des sanitaires
Vaisselle et rangement
Nettoyage des vitres

REPAS

Réchauffage de repas à domicile
Préparation de repas
Aide à la prise de repas

ENTRETIEN DU LINGE

Lessive/étendre
Repassage Couture

GESTION DE L'HABITATION

Sortie des poubelles
Rangement armoires

DIVERS

Ateliers visant le maintien du lien social
Garde à domicile

SOINS TECHNIQUES

Surveillance température/ Surveillance du poids
Surveillance et stimulation à l'alimentation et à l'hydratation
Administration des médicaments dans pilulier préparé par l'infirmière



Service de portage repas

Assurer la livraison tout au long de l'année de repas préparés par un prestataire, adaptés aux besoins nutritionnels et aux régimes spécifiques.

Livrer les repas directement au domicile, selon un planning régulier et fiable.

Contribuer au maintien à domicile en apportant un service de proximité et de confort.

Veiller au lien social par une présence régulière, bienveillante et rassurante.

Adapter les choix de menus en fonction des goûts, habitudes et contraintes médicales éventuelles.

Profil du public accueilli

Personnes âgées de plus de 60 ans rencontrant des difficultés dans les gestes du quotidien (GIR 1 à 4)

Personnes âgées de plus de 60 ans ayant besoin d'un soutien pour certaines tâches ménagères (GIR 5 ou 6)

Personnes en situation de handicap, quel que soit leur âge.

Modalités de prise en charge

Auto-financement : la plupart du temps, le service est à la charge du bénéficiaire. Une facturation mensuelle est établie en fonction du nombre de repas livrés.

Aides possibles : selon la situation, certaines aides financières peuvent être mobilisées :

l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA), attribuée par le Département, peut inclure une participation au coût des repas, des plans d'aide des caisses de retraite (comme la CARSAT) peuvent également prendre en charge une partie du service, ou encore des aides communales ou du CCAS, selon les ressources.

Merci de vous rapprocher de la coordinatrice aide afin d'obtenir les tarifs en vigueur.

Les intervenants

Les agents du portage repas



Déontologie, droits et obligations

Les professionnels ont l'obligation de signaler les faits dont ils sont témoins dans le cadre de leurs fonctions ; ils bénéficient d'une protection légale lorsqu'ils effectuent ce signalement.

De même, tout proche ou membre de l'entourage ayant connaissance d'un acte de maltraitance ou de négligence doit en informer immédiatement le service.

En cas de violence avérée, des poursuites judiciaires peuvent être engagées.

Contacts utiles en cas de maltraitance :

- Numéro national pour les personnes âgées ou handicapées : 3977

- Agence Régionale de Santé Hauts-de-France : 0 809 40 20 32

- Département du Nord : 03 59 73 59 59

Conditions de dénonciation du contrat

I. Résiliation à l'initiative du bénéficiaire

Le bénéficiaire peut mettre fin à la prise en charge à tout moment. Dans ce cas, l'Infirmière Coordinatrice doit en être informée au moins huit jours avant la date souhaitée d'interruption des prestations.

II. Résiliation à l'initiative du service

La résiliation peut être prononcée par la coordinatrice, dans les cas suivants :

Reprise d'autonomie rendant l'accompagnement inutile ;

Aggravation de l'état de santé ne permettant plus un maintien à domicile dans des conditions de sécurité suffisantes ;

Non-respect des conditions minimales d'hygiène et de sécurité, malgré les conseils et incitations donnés par l'équipe soignante ;

Impossibilité de garantir les prestations prévues dans le cadre du règlement de fonctionnement.

IMPORTANT

Toute interruption à l'initiative du service ne peut être décidée qu'après consultation du médecin traitant et mise en place de solutions alternatives en lien avec l'entourage de la personne.

Déontologie, droits et obligations

Le médiateur

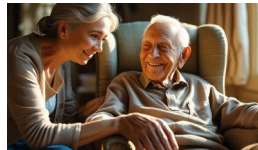
En cas de litige lié à la facturation ou à l'exécution d'un contrat, l'utilisateur peut saisir le médiateur de la consommation AME CONSO, par voie postale au 197 boulevard Saint-Germain—75007 Paris, ou en ligne sur www.mediationconso-ame.com.

Les missions de ce dernier consistent à :

- Prendre contact avec le plaignant (usager ou proche) et lui proposer, en général, un rdv ;
- Fournir des informations complémentaires, expliquer la situation et tenter de résoudre d'éventuels malentendus ;
- Informer, si nécessaire, sur les modalités d'un recours gracieux, et rédiger un compte-rendu de l'échange ;
- Transmettre ses recommandations au Directeur du service, seul décisionnaire, ainsi qu'aux équipes concernées ;
- Informer l'utilisateur sur les voies de recours judiciaires si la médiation n'aboutit pas.

La personne de confiance

L'utilisateur peut désigner une personne de confiance chargée de l'accompagner dans la compréhension de ses droits ou dans ses démarches administratives. Cette désignation peut être faite lors de l'entretien initial avec l'encadrant du service.



La participation des usagers

Dans une démarche d'amélioration continue, le service sollicite chaque année les usagers et/ou leurs proches pour répondre à une enquête de satisfaction. Les résultats sont partagés et permettent de définir des actions d'amélioration. Dans les années à venir, le SAD disposera d'une Commission Usagers chargée de recueillir les avis et propositions des personnes accompagnées et de leurs proches.



Prévention de la maltraitance

Le service applique une tolérance zéro face à toute forme de maltraitance, qu'elle soit physique, morale, matérielle, financière, ou liée à une négligence active ou passive. Toute situation suspecte est signalée au responsable du service, qui en informe la Direction. Un référent bientraitance est identifié au sein du service.

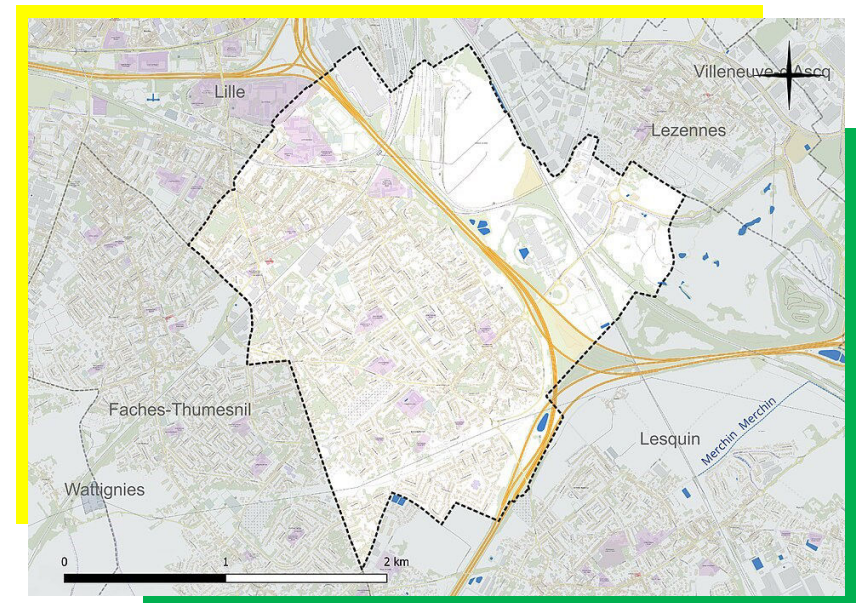
Le service a également élaboré une charte de bientraitance collective, construite à partir du mot BIENTRAITANCE, qui sert de repère commun pour les professionnels. Elle est consultable dans le règlement de fonctionnement et affichée dans les locaux du SAD.



Secteur d'intervention

Bordée au nord par les villes de Lille (quartier porte de Douai) et Lezennes et au sud par les villes de Faches-Thumesnil et Lesquin, la ville de Ronchin accueille près de 19.437 habitants (source INSEE 2021).

Le Service Autonomie à Domicile accompagne exclusivement les habitants de la commune de Ronchin. Toutefois, par souci de continuité et d'accompagnement respectueux des habitudes de vie, les personnes ayant débuté leur prise en charge alors qu'elles résidaient à Ronchin peuvent continuer à bénéficier du service si elles déménagent dans une commune limitrophe. Cette souplesse vise à éviter toute rupture dans l'accompagnement et à garantir une prise en charge jusqu'à son terme.



Modalités d'accueil et de prise en charge

L'admission et ses conditions

La demande d'admission peut être formulée par la personne elle-même, sa famille, un médecin, un hôpital ou un service social.

Pour être éligible à une prise en charge par le SAD, les conditions suivantes doivent être remplies :

- Résider dans le secteur d'intervention du service,
- Avoir une prescription médicale pour la prise en charge relevant de la compétence du SAD soins,
- Bénéficier d'une couverture sociale permettant la prise en charge des soins,
- Etre âgé de 60 ans ou plus, ou moins de 60 ans en cas de pathologie chronique ou de soins palliatifs.

Une visite d'évaluation est réalisée au domicile, en présence si possible d'un proche ou d'une personne référente. À l'issue de cette visite, la coordinatrice évalue la situation et peut prononcer l'admission. Un plan de soins personnalisé est alors proposé. Lors de votre admission, un dossier complet vous est remis, comprenant le livret d'accueil, le règlement de fonctionnement, la charte des droits et libertés, le contrat de prestation ou le DIPEC, ainsi que les consentements relatifs au traitement des données personnelles.

L'usager ou son représentant s'engage à respecter le règlement de fonctionnement du service. Les admissions sont soumises aux places disponibles. En cas de saturation, une liste d'attente est mise en place.

L'admission devient effective après la signature du contrat de prestation (ou DIPEC pour les soins) et du règlement de fonctionnement. Cette signature formalise le consentement libre et éclairé de la personne accompagnée.



BON A SAVOIR

Les horaires d'intervention

Les interventions sont organisées en tenant compte de l'état de santé ou du niveau de dépendance de la personne, des impératifs liés au traitement, des souhaits exprimés, ainsi que de la présence éventuelle d'autres intervenants à domicile.

Les horaires sont définis par le service selon ses disponibilités et les contraintes de tournée. Ils peuvent évoluer au cours de la prise en charge, notamment les week-ends, en fonction des nécessités d'organisation.

Ils ne peuvent pas être modifiés à la demande de l'usager. Toutefois, toute modification significative est systématiquement communiquée à la personne concernée.

Déontologie, droits et obligations

Les droits et engagements du patient

Le patient conserve le libre choix des professionnels et prestataires qui l'accompagnent :

- Son médecin traitant, prescripteur des soins ;
- Son infirmier libéral, à condition qu'il soit conventionné avec le service. L'Infirmière Coordinatrice peut vous renseigner à ce sujet. Les interventions de l'infirmier libéral sont financées par le service de soins ;
- Son kinésithérapeute ;
- Son service d'aide à domicile ;
- Son fournisseur de matériel médical.



Conditions d'intervention du SAD

Le SAD intervient uniquement après signature d'un accord de prestations précisant les engagements du patient ou de sa famille, notamment en ce qui concerne la mise à disposition :

- Du linge de toilette et du linge de maison (draps, alèses) ;
- Des vêtements nécessaires ;
- Du matériel médical : pour garantir la sécurité du patient et des professionnels, l'infirmière coordinatrice peut demander l'installation de dispositifs adaptés (lit médicalisé, lève-malade, verticalisateur, etc.). Le recours à un service d'aide à domicile peut également être sollicité en complément si la situation l'exige.

Rôle de la famille

La famille conserve un rôle essentiel dans le maintien à domicile. Le personnel du SAD ne se substitue pas à elle. Sa participation active reste nécessaire, notamment pour assurer le bon déroulement de l'accompagnement.

Il est demandé à la famille ou au patient de prévenir le plus tôt possible en cas d'hospitalisation ou d'absence, en appelant le 03 20 53 30 10.

En dehors des horaires d'ouverture du secrétariat, les appels sont automatiquement transférés vers un répondeur actif 24h/24 et 7j/7.



Recours à une personne qualifiée

Tout usager ou son représentant légal peut faire appel à une personne qualifiée, dans le respect des dispositions réglementaires, pour faire valoir ses droits. Ces personnes figurent sur une liste établie conjointement par le Préfet et le Président du Conseil Départemental. Cette liste est affichée au sein du service et disponible sur simple demande.

Déontologie, droits et obligations

Le SAD s'engage à :

- Assurer des soins de qualité, dispensés par une équipe professionnelle et qualifiée : Infirmière Coordinatrice, Aides-Soignantes et Auxiliaires de Vie, toutes bénéficiant de formations continues.
- Développer une démarche qualité, incluant des évaluations internes et externes régulières.



- Travailler en partenariat avec l'ensemble des intervenants à domicile : médecin traitant, famille, infirmiers libéraux, aides à domicile, kinésithérapeutes, pédicures, etc.
- Mettre en place des actions de prévention et d'éducation à destination des patients et de leur entourage.

Le respect des règles professionnelles

Les professionnels du SAD s'engagent à respecter les règles déontologiques suivantes :

- Le secret médical ;
- L'obligation de réserve ;
- La confidentialité des informations personnelles, sociales, médicales et relatives à la vie privée contenues dans le dossier de soins.



Les droits des professionnels

Les intervenants du service ont droit :

- Au respect verbal et physique ;
- À la sécurité dans l'exercice de leur mission : les animaux doivent être attachés ou isolés durant les soins ;
- Au respect de la loi anti-tabac : il est demandé au patient et à son entourage de ne pas fumer en présence du personnel.



Les obligations des intervenants

Les professionnels du SAD ont l'obligation de :

- Signaler toute situation de maltraitance, de négligence ou de défaut de soins ;
- Prévenir les secours si la sécurité ou l'état de santé du patient l'exige ;
- Refuser toute forme de rémunération ou de don de la part du patient ou de sa famille ;
- Ne pas accepter la garde d'argent ou d'objets de valeur.
- Enfin, pour des raisons de sécurité, il est demandé à la famille de mettre en place une solution d'accès au domicile adaptée (digicode, boîte à clés sécurisée, voisin de confiance...).

Modalités d'accueil et de prise en charge

Conditions optimales d'intervention

Afin d'assurer une prise en charge de qualité, respectueuse de l'utilisateur, de son entourage et des intervenants, certaines conditions doivent être réunies :

Matériel adapté : L'utilisateur s'engage à fournir le matériel nécessaire à la réalisation des prestations. En cas de refus d'installation d'équipements techniques indispensables à la sécurité ou à la qualité des soins, le service se réserve le droit de mettre fin à la prise en charge.



Présence d'animaux domestiques : Pour des raisons d'hygiène et de sécurité, les animaux, en particulier les chiens, doivent être attachés ou isolés avant l'arrivée des intervenants. Le non-respect de cette consigne peut entraîner une rupture du contrat.



Accès au domicile : Il incombe à l'utilisateur de garantir l'accès à son domicile (ouverture directe, code d'entrée, boîtier à clé, etc.). Tout empêchement répété d'accès peut compromettre la continuité des soins.



Utilisation du matériel disponible : Les intervenants utilisent le matériel fourni par l'utilisateur pour assurer les prestations dans de bonnes conditions. Ce matériel doit être conforme, adapté et en bon état.

Communication avec les intervenants : Les intervenants ne doivent en aucun cas être contactés sur leur téléphone personnel.

Paie des prestations : Aucun soin ne doit être réglé directement à l'intervenant. Une facture sera adressée par le service.

Nous restons à l'écoute de toute suggestion permettant d'améliorer la qualité de nos interventions.

Mesures en cas d'urgence

En cas de porte close et d'absence de réponse, le service se réserve le droit de solliciter l'intervention des pompiers.

Pour toute urgence médicale, il est conseillé de contacter en priorité le médecin traitant, ou à défaut les services d'urgence (SAMU – 15, POMPIERS – 18).

En situation d'urgence, l'intervenant peut être amené à contacter directement le médecin traitant ou les services d'urgence.

NUMÉROS D'URGENCE



Modalités d'accueil et de prise en charge

Sécurité des personnes et des biens

Tout acte de violence, de menace ou de mise en danger envers un membre du personnel pourra entraîner l'interruption immédiate de la prise en charge.

Absence de la personne accompagnée

Pour convenance personnelle : L'usager, ou son représentant légal, doit informer le service au moins deux semaines à l'avance.

En cas d'hospitalisation : L'usager, ou son représentant légal, doit prévenir le service dans les plus brefs délais.

A NOTER

En cas d'hospitalisation de plus de 30 jours, le versement de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) est suspendu.

Période hivernale

En période hivernale, en cas de neige ou de verglas, le service mettra tout en œuvre pour assurer la continuité des soins.

Cependant, les intervenants ne prendront la route que si les conditions de sécurité sont réunies. Cela peut entraîner des retards ou, dans les cas extrêmes, l'annulation d'une intervention.

Dans tous les cas, vous serez informé(e) par le service en temps utile.

Confidentialité et accès à l'information

Les informations recueillies sont traitées informatiquement afin d'assurer une meilleure organisation des interventions et de faciliter les échanges avec les organismes partenaires.

Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, modifiée par celle du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles, vous disposez des droits suivants :

Droit d'accès et de rectification des données vous concernant.

Cette législation vise à :

- Renforcer les droits des personnes ;
- Responsabiliser les acteurs qui traitent des données ;
- Assurer une régulation efficace par une coopération renforcée entre les autorités compétentes.

Pour exercer vos droits ou obtenir toute information à ce sujet, vous pouvez contacter directement le référent RGPD—CCAS de Ronchin, 12-13 place du Général de Gaulle, 59790 Ronchin—
Tel: 03 20 96 74 00.

Modalités d'accueil et de prise en charge

Garanties et assurance

Le service est couvert par une assurance pour l'ensemble de ses activités.

Attestation fiscale

Pour les interventions relevant du Service Autonomie à Domicile (aide à domicile), une attestation fiscale annuelle peut vous être fournie sur simple demande.



Télégestion

Dans un souci d'amélioration de l'organisation du Service Autonomie à Domicile (aide et soins), un dispositif de télégestion est mis en place.

Grâce à un badge installé à votre domicile, l'intervenant positionnera son téléphone professionnel sur cet autocollant à son arrivée et à son départ. Ce système permet d'enregistrer automatiquement le temps de présence, dans un objectif de fiabilité et de traçabilité des interventions.

