

Madame, Monsieur,

Bien vivre dans sa ville : c'est l'axe central de la politique que la Municipalité entend mettre en œuvre pour tous à Bagnolet.

Le nombre de nos aînés augmente, c'est un atout pour notre ville : leur disponibilité, leur mémoire, leur expérience au travers de leurs engagements tant associatifs que personnels contribuent de manière décisive à l'harmonie de la vie collective.

Il est donc essentiel de proposer aux personnes âgées les moyens de continuer à être actrices à part entière de leur vie personnelle et de la vie de notre commune. Chacune et chacun doit pouvoir avoir le choix de continuer de vivre à son domicile, s'il le souhaite, et à participer à la vie locale en fonction de ses envies.

Offrir un service public de qualité pour permettre l'exercice de ces choix et soutenir les familles aidantes, c'est l'objectif poursuivi par le Centre communal d'action sociale, au travers de ses services et de ses équipes.

Ce livret vous présente le Service polyvalent d'aide et de soins à domicile (SPASAD) du CCAS de Bagnolet.

Il est destiné à faire mieux connaître les prestations à domicile et présente un panorama des actions conduites en matière d'hébergement, de transport, de portage de repas et d'activités de loisirs.

Les équipes médico-sociales et administratives du SPASAD sont à votre disposition pour vous accueillir et vous apporter toutes informations complémentaires.

Nous vous remercions de votre confiance.

Le Maire, Président du CCAS

**Tony Di Martino**

La Vice-présidente du CCAS

**Danièle Senez**

La Maire-adjointe déléguée à la santé et à la petite enfance

**Claude Wohrer**

La Conseillère municipale déléguée aux seniors

**Farida Sadqi**

MAIRIE DE  
BAGNOLET



# CCAS : centre communal d'action sociale établissement public

présidé de droit par le Maire, Monsieur Tony Di Martino,  
et administré par un conseil d'administration

Vice-présidente, Madame Danièle Senez

Des membres élus de la majorité et de membres associatifs  
Directrice générale du CCAS/Seniors, Madame Malika Haddar

## Sa mission :

Le Centre communal d'action sociale est chargé de la mise en œuvre de la politique sociale de la Ville de Bagnolet. Les actions du CCAS relèvent à la fois de l'accès aux droits fondamentaux, du développement de services à la population, de la participation citoyenne et du bien-être des habitants et particulièrement, les personnes fragilisées physiquement ou économiquement.

La solidarité doit s'exercer au quotidien et les actions engagées par le CCAS de la Ville de Bagnolet permettent d'amorcer une réponse à la détresse, à la souffrance, à la solitude et au handicap.

Pour mieux répondre à des difficultés sociales accrues par la crise économique, la Municipalité et le CCAS se sont attachés à mettre en œuvre une politique sociale moderne, en phase avec les besoins nouveaux, élargissant les solutions et permettant aux habitants de trouver une aide.

Être aux côtés de ceux qui en ont besoin est l'une des responsabilités de l'ensemble des services du CCAS, et à Bagnolet, cette solidarité s'exprime d'abord envers les plus fragiles.

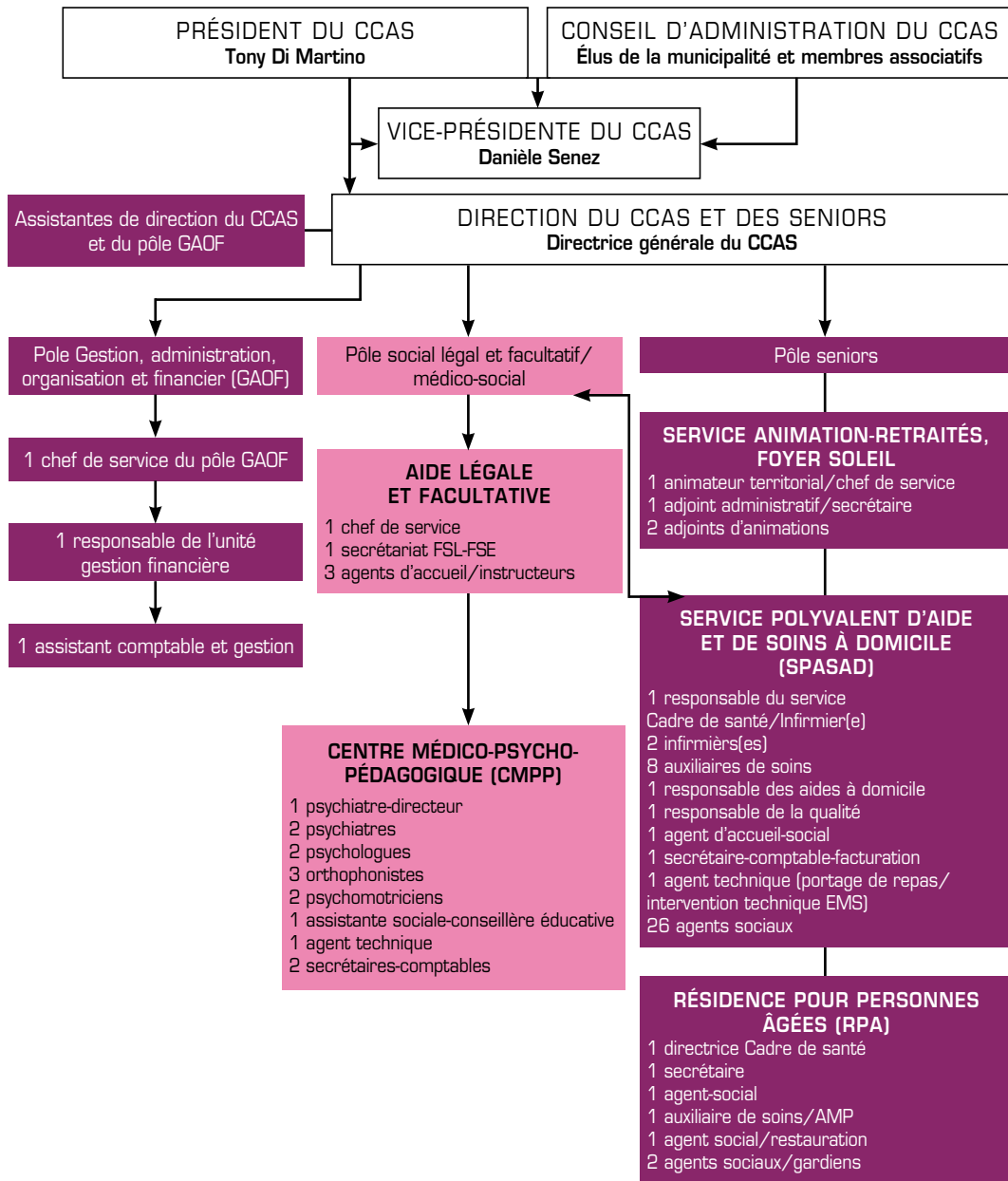
## Le CCAS prend en charge :

- l'instruction des dossiers d'actions sociales, légales et facultatives.
- le Service polyvalent d'aide et de soins à domicile :  
ce service est situé au 13, rue Sadi-Carnot.
- l'accueil et l'hébergement à la résidence La Butte-aux-Pinsons située au 78, rue Robespierre (structure sécurisée 24h/24 et studios équipés).
- l'hébergement au foyer Soleil, au cœur du quartier Parmentier, (studios et F2 pour les couples).
- l'animation en direction des seniors, service Animation-Retraités au centre Paul-Coudert situé au 41, rue Hoche.
- le Centre médico-psycho-pédagogique situé au 13, rue Adélaïde-Lahaye.

Toutes les offres de l'ensemble des services et structures du CCAS  
peuvent être consultées sur le site Internet de la Ville : [www.ville-bagnolet.fr](http://www.ville-bagnolet.fr)



# L'ORGANIGRAMME DU CCAS DE BAGNOLET



# SPASAD : service polyvalent d'aide et de soins à domicile

## POUR QUI ?

- pour les personnes percevant une retraite
- pour les personnes percevant l'ADPA (Allocation départementale personnalisée à l'autonomie)
- pour les personnes percevant l'AAH (Allocation adulte handicapé)
- pour les personnes de plus de 60 ans, habitant Bagnolet, ayant besoin d'une aide à la toilette et qui peuvent être accompagnées ou non de soins infirmiers.

## COMMENT ?

- en téléphonant au **01 49 93 60 36** ou au **01 56 63 91 11**
- en venant s'informer au Service polyvalent d'aide et de soins à domicile : 13, rue Sadi-Carnot - 93170 Bagnolet

## TARIFICATION DU SERVICE POLYVALENT D'AIDE ET DE SOINS À DOMICILE

**LE SERVICE D'AUXILIAIRE DE VIE** (agrément qualité n°SAP269300034)

**Soutien à domicile**: semaine: 19,07€ de l'heure. Dimanche et jours fériés: 21,84€ de l'heure.  
Tarifs au 1<sup>er</sup>/05/2013 (révisibles chaque année).

### LE PORTAGE DES REPAS

Les tarifs du portage de repas sont fixés annuellement par le Conseil d'administration du CCAS de Bagnolet. Ils sont appliqués par repas et par personne. Un quotient est établi selon les ressources.

**Repas à domicile**: minimum: 3€ le repas - maximum: 7,30€ le repas.

### Mode de règlement

Pour régler la participation restant à votre charge, une facture est adressée chaque fin de mois par le service de soutien à domicile, qui gère également les encaissements.

### Vous pouvez régler de façon suivante :

- par chèque bancaire/postal
- par chèque-emploi service universel (CESU), utilisable par mois, auquel sera joint le talon de la facture (avant la date limite indiquée).

Le chèque bancaire/postal sera établi à l'ordre du Trésor Public, et adresser au SPASAD - Service soutien à domicile, 13, rue Sadi-Carnot, 93170 Bagnolet.

Une facture claire et détaillée est établie chaque mois sur la base des fiches de vacation. Chaque intervention doit indiquer l'heure d'arrivée, de départ ainsi que le nombre d'heures. Elles sont signées par le bénéficiaire et l'agent.

MAIRIE DE  
BAGNOLET



## Un régime fiscal très avantageux

Déduction fiscale de 50% des sommes versées sur la participation du bénéficiaire.

Une attestation fiscale vous sera adressée chaque année, à joindre à votre déclaration d'impôt.

## Pour le service de soins infirmiers à domicile

Les interventions du service sont prises en charge à 100% par les caisses d'assurances maladie, sans avance de frais.

L'admission dans le service est subordonnée à une prescription médicale délivrée par le médecin traitant ou hospitalier.

Il vous sera demandé de fournir l'attestation de votre carte Vitale afin de permettre votre prise en charge par votre caisse de sécurité sociale.

## Pour la restauration à domicile

### Tarif du repas

Le coût du repas sera calculé en fonction de l'avis d'imposition.

Il peut être compris entre 4 et 8€ (selon les tarifs fixés par le Conseil d'administration).

### Pour en bénéficier, la demande est à adresser au SPASAD avec :

- le dernier avis d'imposition
- le certificat médical attestant de la nécessité de la livraison de repas à domicile et de l'absence de régime alimentaire particulier.

**Le SPASAD intervient 7j/7 de 8h à 19h30.**

**Une astreinte téléphonique en cas d'urgence uniquement, est mise en place, la semaine, entre 8h et 9h et entre 18h et 20h, les jours fériés et week-end de 8h à 20h. Tél. : 06 27 61 30 31.**

# Nos coordonnées

Le Service polyvalent d'aide et de soins à domicile du CCAS assure à chacun de ses usagers des interventions à domicile dans le respect de la dignité de la personne.

Son action s'appuie sur des valeurs d'honnêteté (ex. : respect des biens de la personne), d'égalité (ex. : intervention quelle que soit l'origine sociale ou ethnique) et de neutralité (ex. : respect des croyances). Le CCAS respecte la Charte des droits et libertés de la personne accueillie.

## Horaire administratif du service

Le service est ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h à 17h30 ; en dehors de ses horaires, un répondeur téléphonique est mis à votre disposition.

Le service est fermé au public le vendredi matin.

## POUR TOUT RENSEIGNEMENT

### Service polyvalent d'aide et de soins à domicile (SPASAD)

13, rue Sadi-Carnot - 93170 Bagnolet

Tél. : 01 49 93 60 36 (soutien à domicile)

Tél. : 01 56 63 91 11 (soins infirmiers à domicile)

Astreinte : 06 27 61 30 31

**Chef de service du SPASAD :** Catherine Roussel.

Email : [catherine.roussel@ville-bagnolet.fr](mailto:catherine.roussel@ville-bagnolet.fr)

**Responsable des aides à domicile :** Lydie Mufi.

Tél. : 01 49 93 60 00 poste 6457

Email : [lydie.mufi@ville-bagnolet.fr](mailto:lydie.mufi@ville-bagnolet.fr)

**Accueil/secrétariat/facturation :** Lucia Chanteloup, Sylvie Braga.

Vous avez la possibilité de laisser un message sur le répondeur.

## Vos remarques, vos suggestions

Une attention particulière sera portée à vos remarques et suggestions, qu'il vous sera possible de formuler à tout moment selon les modalités prévues par le règlement de fonctionnement.

### Vous pouvez les formuler :

- soit par téléphone au 01 49 93 60 36 directement auprès de la responsable qualité du Service polyvalent d'aide et de soins à domicile
- soit par écrit en adressant un courrier à :  
Monsieur Tony Di Martino, maire de Bagnolet,  
président du Centre communal d'action sociale  
Hôtel de Ville, place Salvador-Allende - 93170 Bagnolet

MAIRIE DE  
BAGNOLET



[ville-bagnolet.fr](http://ville-bagnolet.fr)

# RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT DU SPASAD

## INTRODUCTION/PRÉSENTATION

Le Centre communal d'action sociale (CCAS) de Bagnolet a pour vocation de s'adresser aux personnes retraitées et/ou handicapées de la commune dans le cadre de sa politique sociale. Le règlement de fonctionnement est établi conformément aux dispositions conjointes de l'article L311-7 du Code de l'Action sociale et des familles et du décret 2003-1095 du 14 novembre 2003. Il définit les règles générales et permanentes d'organisation et de fonctionnement du Service polyvalent d'aide et de soins à domicile dans le respect des droits et des libertés de chacun il peut être révisé à tout moment.

Le règlement de fonctionnement est remis à chaque usager ou à son représentant légal au moment de l'admission dans le Service polyvalent d'aide et de soins à domicile.

Chacune des personnes susvisées atteste avoir reçu un exemplaire du règlement et s'engage à en respecter les termes. Le règlement est également communiqué à tout salarié, il est affiché dans les locaux du service. Il est tenu à disposition des autorités de contrôle.

Il est révisé chaque fois que nécessaire et au moins une fois **tous les 5 ans**.

Les usagers ou leurs représentants légaux sont informés des modifications.

Les équipes sont à la disposition de l'usager pour lui en faciliter la compréhension.

### **Le présent règlement de fonctionnement précise les éléments suivants :**

- comment sont garantis les droits des usagers
- comment fonctionne le service
- quelles sont les règles de vie et de fonctionnement du SPASAD

### **Horaire administratif du service**

Le service administratif est ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h à 17h30, en dehors de ces horaires un répondeur téléphonique est mis à votre disposition.

Le service est fermé au public le vendredi matin.

Vous trouverez en annexe l'ensemble des coordonnées téléphoniques du SPASAD.

### **MISSIONS DU SPASAD**

Le Service polyvalent d'aide et de soins à domicile assure à la fois les missions d'un SSID et d'un SAD, missions qui allient aide, accompagnement et soins médicaux pour :

- favoriser le maintien à domicile d'une personne en perte d'autonomie
- éviter ou écourter une hospitalisation
- favoriser ou faciliter le retour à domicile après une hospitalisation
- éviter ou retarder l'entrée en maison médicalisée
- répondre au désir de la personne âgée de rester à son domicile
- accompagner la personne et son entourage tout au long de la prise en charge
- apporter aide et soutien aux familles

MAIRIE DE  
BAGNOLET



ville-bagnolet.fr

# Règles de vie et de fonctionnement du SPASAD

## Respect d'autrui

Si le salarié vous doit le meilleur accompagnement possible, il en est de même du respect que vous devez avoir vis-à-vis de lui. Vous devez respecter les conditions de prise en charge qui ont été définies ensemble et faciliter l'intervention du salarié.

## L'organisation à domicile

### ACCESSIBILITÉ

Votre domicile doit être accessible et conforme aux règles d'hygiène et de sécurité. Les clés lorsqu'elles sont nécessaires devront être fournies en quantité suffisante pour assurer les interventions du personnel. Elles seront remises contre un formulaire signé et sont répertoriées confidentiellement. Le personnel s'engage à respecter la procédure écrite sur la gestion des clés. Il ne saurait être tenu rigueur au personnel en cas de perte de vos clés.

### MATÉRIEL

Le matériel et les produits nécessaires à la réalisation des prestations doivent être mis à disposition du personnel. Les produits d'hygiène pour l'utilisateur ne sont pas fournis par le service.

Pour assurer la sécurité de l'utilisateur et celle du personnel, le service peut exiger l'aménagement du domicile pour favoriser l'espace de réalisation de la prestation, comme des meubles à déplacer, ou la mise à disposition d'une aide technique ou de matériels spécifiques: l'installation d'un lit médicalisé ou d'un lève-personne...

Certaines de ces prestations font l'objet d'une prise en charge partielle ou totale par les caisses d'Assurance maladie ou les mutuelles.

### SÉCURITÉ DES BIENS ET DES PERSONNES

Les risques inhérents à l'intervention du service ainsi qu'à la réalisation des soins sont couverts par une assurance responsabilité civile et professionnelle souscrite par le service. Cette assurance n'exonère pas la personne aidée ou soignée pour les dommages dont elle pourrait être la cause.

### ANIMAUX

Nous vous demanderons de tenir éloignés ou attachés vos animaux de compagnie pour des raisons d'hygiène et de sécurité.

**Le refus de se conformer à toutes ces consignes peut conduire à une cessation de nos interventions.**

### L'ORGANISATION DES TOURNÉES

Les horaires, la fréquence et la durée des interventions sont déterminés lors de l'évaluation au domicile ils sont mentionnés dans le document individuel de prise en charge.

Le passage des agents les samedis, dimanches et jours fériés est déterminé en fonction du degré de dépendance du bénéficiaire, de l'état de santé, de l'entourage et des possibilités du service. Il peut faire l'objet d'un nouvel examen en cas d'évolution de votre état de santé.

Les tâches, telles que la préparation des repas, courses, réfection de lit (sauf patients grabataires) relèvent d'une aide à domicile.



## GRATIFICATIONS

En aucun cas le personnel ne pourra recevoir de rémunérations ou gratifications d'aucune sorte, il ne peut accepter de procuration sur les comptes bancaires, ne peut utiliser la carte bancaire pour des retraits.

## LA COORDINATION

La coordination des soins et des interventions avec les autres professionnels : (médecins traitants, infirmiers libéraux, kinésithérapeutes, pédicures, orthophonistes, réseaux de soins, associations...) est assurée par le SPASAD.

Le SPASAD travaille en coordination avec les établissements hospitaliers publics et privés ainsi qu'avec les services sociaux et les associations d'aide à domicile.

Le SPASAD vous informe des organismes à contacter pour vous faciliter l'accès aux aides et prestations nécessaires : prestataires de matériel, aides au logement...

Des réunions hebdomadaires permettent également de favoriser le travail d'équipe et d'échanger sur les situations rencontrées et les moyens pour apporter la meilleure réponse possible dans le respect de la personne et de son entourage.

Afin de faciliter les liaisons entre les différents intervenants, nous laissons à votre domicile un classeur « Dossier de prise en charge ». Ce classeur vous appartient autant qu'à nous. À vous de décider si les informations qu'il contient sont à partager avec votre entourage.

Comme tout établissement public, le service se doit d'être un terrain de stage et de formation pour les futurs professionnels de santé. À ce titre nous accueillons tout au long de l'année des étudiants qui accompagnent les aides-soignants, les infirmiers ou les auxiliaires de vie au domicile des usagers.

Le SPASAD s'engage, en cas d'absence d'un agent, à organiser son remplacement et à vous tenir informé en cas de modification des plages horaires des passages.

Lors de situations exceptionnelles (déclenchement du plan canicule ou fortes chaleurs, du plan grand froid, ou en situation de crises sanitaires...), l'organisation du service est susceptible d'être modifiée.

**Cet agent est tenu au respect des mêmes règles de fonctionnement que l'agent qu'il remplace.**

En cas d'accident, de dommages matériels importants provoqués par un agent du SPASAD, le Centre communal d'action sociale de Bagnolet a contracté une assurance responsabilité civile et professionnelle pour le personnel, il est absolument indispensable d'en aviser le service par écrit en joignant à ce courrier tous les documents nécessaires à un éventuel remboursement (facture, déclaration sur l'honneur).

En cas d'urgence ou d'obligation médicale le service pourra appeler le médecin traitant, le Samu ou les pompiers. Le SPASAD pourra être amené à transmettre des informations concernant l'utilisateur à d'autres organismes médicaux. Dans tous les cas le SPASAD s'engage à prévenir dans les meilleurs délais, la famille ou l'entourage de la personne.

En cas de fortes chaleurs, les services appliqueront les consignes du plan canicule mises en place par l'ARS.

## PRÉVENTION DE LA MALTRAITANCE

Le personnel a obligation de dénoncer les faits de maltraitance dont il a connaissance dans l'exercice de ses fonctions. La direction du service donnera les suites appropriées a tout acte éventuel de maltraitance physique, psychique ou morale, matérielle ou financière, de négligence active ou passive dont elle pourrait avoir connaissance.

## L'AIDE ET LE SOUTIEN À DOMICILE/SAD

Le Service d'aide et de soins à domicile bénéficie de l'agrément qualité délivré par l'ANESM sous le n°SAP269300034.

### Missions du service soutien à domicile :

- la livraison des repas à domicile
- la téléalarme
- l'orientation des personnes âgées (information, conseil, accompagnement...)

## LA PRISE EN CHARGE

Les modalités de prise en charge (participations horaires, nombre mensuel d'heures alloué...) sont déterminées par les règlements internes des organismes avec lesquels le Centre communal d'action sociale est conventionné (CNAV, Régimes spéciaux et Conseil Général de la Seine-Saint-Denis).

Sans document justifiant d'une prise en charge, les bénéficiaires s'engagent à payer le tarif horaire maximum en vigueur (tarif fixé au niveau national par la CNAV, Régimes spéciaux et Conseil Général de la Seine-Saint-Denis et indiqué sur le contrat individuel de prise en charge).

## LE DOSSIER DE DEMANDE

Lors de chaque première demande ou pour procéder à son renouvellement, une visite à domicile est effectuée par la responsable des aides à domicile du Service soutien à domicile, afin d'évaluer les besoins spécifiques du demandeur et de constituer, avec lui, le dossier de prise en charge (Conseil général, ou caisse de retraite).

Lors de la visite d'évaluation du service, les jours et heures d'intervention seront précisés et confirmés dans le contrat de prise en charge individuel.

Un devis ci-joint est à retourner au SAD. Il est valable 3 mois à compter de la date de signature du contrat à domicile.

Le bénéficiaire peut se rétracter dans les 7 jours (jours fériés compris) à compter de la date de signature du contrat à domicile.

## LES MISSIONS ET LES OBLIGATIONS DE L'AIDE À DOMICILE

### LES MISSIONS

L'aide à domicile intervient au domicile pour soutenir la personne âgée ou handicapée dans l'accomplissement des gestes essentiels de la vie quotidienne. Par sa présence régulière, elle apporte appui moral et réconfort en complément de la solidarité familiale et amicale.

Elle possède une expérience significative et/ou un diplôme reconnu par l'État.

L'aide à domicile n'est pas une femme de ménage. Ses missions ne se limitent pas aux travaux domestiques. Elle exerce une profession à vocation sociale en assurant des relations avec l'extérieur.

Actrice privilégiée dans la relation entre le bénéficiaire et le service SAD, l'aide à domicile devra signaler à celui-ci tout problème rencontré au cours de son intervention (dégradation de l'état de santé de la personne âgée, condition de travail au domicile du bénéficiaire...).

L'aide à domicile devra contacter immédiatement le service SAD si le bénéficiaire ne répond pas lors de son passage.

### **L'aide à domicile assure les petits travaux ménagers que le bénéficiaire ne peut plus effectuer seul :**

- le nettoyage et l'entretien courant du logement (y compris les balcons) (elle n'effectuera pas de gros travaux tels que le lavage des vitres réalisé par l'agent technique du service)
- l'entretien du réfrigérateur et la vérification des dates de péremption des produits
- l'entretien de la literie
- les courses (exception faite des charges lourdes comme les packs d'eau ou de lait, assurées par l'agent technique du service) seule ou en compagnie du bénéficiaire, pour le bénéficiaire seulement, et, en tout état de cause dans l'horaire imparti
- la préparation des repas, l'aide au repas et la vaisselle
- l'entretien du linge et le repassage, seulement pour ce qui concerne les vêtements ou effets personnels du ou des bénéficiaires s'il s'agit d'un couple. Elle peut faire le petit savonnage des sous-vêtements, et apporter le linge à la blanchisserie ou à la laverie

L'aide à domicile doit aider le bénéficiaire à faire sa toilette si c'est nécessaire (toilette ne nécessitant pas de soins relevant d'une aide-soignante ou d'une infirmière).

L'aide à domicile doit aider le bénéficiaire à la prise des médicaments prescrit par le médecin si c'est nécessaire à condition d'être préparés dans un pilulier et par un infirmier.

L'aide à domicile durant ses heures de travail peut accompagner sur la commune de Bagnolet le bénéficiaire dans ses déplacements vers d'autres structures (service Animation-Retraités ou la résidence La Butte-aux-Pinsons, pour les animations ou la restauration, la banque...).

Deux agents assurent la livraison des repas.

Un agent technique assure la livraison de choses lourdes et la réalisation de petits travaux à domicile (petite plomberie et électricité, lavage des vitres...) facturé selon le tarif horaire indiqué dans le contrat de prise en charge individuel.

## **LES OBLIGATIONS DE L'AIDE À DOMICILE (ET DE L'AGENT TECHNIQUE)**

L'aide à domicile doit témoigner au bénéficiaire respect, bienveillance et compréhension, elle doit éviter tout ce qui pourrait atteindre sa dignité.

L'aide à domicile doit présenter sa carte d'identité professionnelle au bénéficiaire lors de la première prise de contact.

L'aide à domicile doit se présenter dans une tenue correcte.

L'aide à domicile ne devra pas fumer au domicile du bénéficiaire (respect de la loi ÉVIN).

L'aide à domicile doit respecter l'intimité des personnes et des familles, leur culture, leur choix de vie, leur espace privé et leur bien. Elle est tenue au secret professionnel.

L'aide à domicile observera la plus stricte neutralité religieuse, politique ou syndicale.

L'aide à domicile s'engage à travailler en équipe pour le bien être du bénéficiaire.

Elle est en contact permanent avec le service ; le service peut être amené à prévenir la famille, à contacter le médecin traitant ou, en cas d'urgence à composer le 18.

## CE QUE L'AIDE À DOMICILE NE PEUT PAS DEMANDER AU BÉNÉFICIAIRE

L'aide à domicile ne peut pas demander au bénéficiaire de lui rendre un service personnel.

L'aide à domicile ne peut pas demander au bénéficiaire d'accueillir une autre personne qu'elle.

Les bénéficiaires seront prévenus par le service de l'accueil de stagiaires aide à domicile.

L'aide à domicile ne peut pas demander au bénéficiaire de passer ou recevoir des appels téléphoniques personnels (sauf urgence).

L'aide à domicile ne peut recevoir, à aucun titre, ni pourboire, ni rétribution d'aucune sorte.

Les échanges d'argent pour les courses sont organisés à l'aide d'un support signé par l'aide à domicile et le bénéficiaire.

## DROITS ET OBLIGATIONS DU BÉNÉFICIAIRE

### Les engagements du bénéficiaire

Le bénéficiaire s'engage à faciliter l'accès à son domicile et à être présent aux heures prévues du passage de l'aide à domicile.

Le bénéficiaire ne refusera pas le passage de l'aide à domicile.

Le bénéficiaire s'engage à avertir le service pour une absence prolongée (vacances, hospitalisation si prévue), ainsi que pour le retour une semaine avant, dans la mesure du possible, afin d'optimiser la gestion des plannings d'interventions.

Le bénéficiaire s'engage à prévenir le service (et l'aide à domicile) de toute annulation ou modification de la prestation au minimum 48 heures avant la date prévue pour l'intervention.

Le nom du référent est indiqué dans le contrat de prise en charge individuel.

Toute annulation en dehors de ce cadre pourrait être facturée aux bénéficiaires au coût du déplacement soit 50% du taux horaire (sauf hospitalisation non prévue).

Le bénéficiaire s'engage à mettre à disposition des produits de nettoyage appropriés ainsi que le matériel nécessaire pour effectuer le travail.

Dans le cadre des déplacements à la demande du bénéficiaire, ce dernier s'engage à payer le titre de transport de l'aide à domicile, si elle n'en dispose pas.

Le bénéficiaire s'engage à traiter l'aide à domicile avec considération et respect.

En cas de problème, sur la qualité du travail, il devra remplir la fiche de réclamation.

# CE QUE LE BÉNÉFICIAIRE NE DOIT PAS DEMANDER À L'AIDE À DOMICILE

**Le bénéficiaire ne peut demander à l'aide à domicile de :**

- retirer de l'argent au distributeur automatique avec la carte du bénéficiaire ou avec une procuration
- lui vendre ou acheter un objet, et ne permettra pas qu'une telle transaction se fasse avec un membre de sa famille
- le transporter dans son véhicule
- toute action qui mettrait l'aide à domicile en position surélevée (monter sur une chaise, un escabeau ou un tabouret) est dangereuse
- nettoyer les pièces, faire la vaisselle, laver ou repasser le linge d'autres occupants du logement (même s'il s'agit des autres membres de la famille)
- effectuer des travaux de jardinage, nettoyer cours ou jardins
- nettoyer ou soigner les animaux familiers
- communiquer son adresse et son numéro personnel ou professionnel

## L'ORGANISATION DU SERVICE

### LA FICHE DE VACATION

L'aide à domicile a en sa possession des feuilles de travail intitulées «Fiche de vacation». La fiche de vacation permet de justifier aux organismes financeurs (Caisse de retraite ou Conseil général) le nombre d'heures réalisées et d'établir les factures mensuelles.

L'aide à domicile doit présenter la fiche de vacation à chaque passage et/ou intervention au domicile du bénéficiaire, à son arrivée et à son départ. Si la prestation est refusée la mention déplacement suivi du motif devra figurer sur la fiche de vacation. Elle sera correctement remplie et signée par le bénéficiaire et l'aide à domicile.

Si le bénéficiaire ne peut pas signer cette fiche de vacation, l'aide à domicile devra indiquer la mention «ne peut pas signer». Un certificat médical devra être fourni attestant cette incapacité et conservé dans le dossier. Si c'est une autre personne qui signe (ex. : conjoint, enfant), la mention «pour» sera indiquée ainsi que sa signature.

En cas de désaccord sur le nombre d'heures réalisée, seule la fiche de vacation fera office de preuve.

Un document gestion de l'argent sera fourni, il devra être correctement rempli par l'aide à domicile à chaque remise de l'argent par le bénéficiaire. Ce document devra être signé.

### LES HORAIRES

Les prestations à domicile s'effectuent selon les besoins de 8h à 19h30 du lundi au dimanche (y compris les jours fériés).

Les aides à domicile doivent observer l'horaire de travail qui lui sera communiqué sans y apporter de modifications sauf autorisation du service.

Elle préviendra sans délai la responsable des aides à domicile de toutes circonstances ayant pour effet d'interrompre son service.

## LES REMPLACEMENTS DES AIDES À DOMICILE ABSENTES

Afin d'assurer la continuité des prestations, le service propose un remplacement parfois sur des plages horaires différentes.

## LE RÈGLEMENT DE LA PRESTATION

Une facture claire et détaillée est établie chaque mois sur la base des fiches de vacation. Chaque intervention doit faire apparaître l'heure d'arrivée, de départ ainsi que le nombre d'heures. Elles sont signées par le bénéficiaire et l'agent.

Le règlement s'effectue à la réception de la facture par chèque bancaire/postal ou chèque emploi service universel (CESU) auquel sera joint le talon de la facture. Le chèque bancaire/postal sera établi à l'ordre du Trésor Public, et à adresser au SPASAD, 13, rue Sadi-Carnot.

Un régime fiscal très avantageux : déduction fiscale de 50 % des sommes versées sur la participation du bénéficiaire. Une attestation fiscale vous sera adressée chaque année, à joindre à votre déclaration d'impôt.

## LES SOINS INFIRMIERS À DOMICILE / SSIAD

---

### Missions du service de soins infirmiers

Le service de soins à domicile assure, sur prescription médicale, aux personnes âgées malades ou dépendantes, les soins infirmiers et d'hygiène générale et les concours nécessaires à l'accomplissement des actes essentiels de la vie. Il a notamment pour vocation d'éviter l'hospitalisation des personnes âgées lors de la phase aiguë d'une affection pouvant être traitée à domicile, de faciliter les retours au domicile à la suite d'une hospitalisation, de prévenir ou retarder la dégradation progressive de l'état des personnes et leur admission dans les services de long séjour ou dans les sections de cure médicale des établissements sociaux.

### Soigner est à la fois traiter, compenser mais aussi prendre soin de la personne (dans le sens de l'accompagnement) en s'appuyant sur les valeurs suivantes :

- le respect de la personne dans ses habitudes, ses choix, ses rythmes, son espace de vie privée, et en la considérant comme partenaire.

La notion de domicile implique pour le soignant de s'adapter au milieu de vie de chacun.

- le respect de la liberté de consentir aux traitements et aux soins avec le droit à une information complète dans une relation de confiance.
- le droit à une prise en charge de qualité et à un accompagnement individualisé.

Tous les membres de l'équipe sont sensibilisés au contenu de la Charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante (jointe en annexe).

### Les soins infirmiers sont personnalisés et de nature préventive, éducative, curative ou palliative. Ils ont pour objectifs de :

- prévenir ou retarder les complications d'une perte d'autonomie
- éviter une hospitalisation lorsque les conditions médicales et sociales le permettent
- faciliter un prompt retour après hospitalisation
- éviter, retarder ou préparer l'admission en établissement médicalisé
- accompagner jusqu'au bout de la vie
- aider et soutenir les aidants naturels

## LA PRISE EN CHARGE

Les patients sont admis sur prescription médicale. En application de la circulaire ministérielle du 1<sup>er</sup>-10-1981 et du décret 2004-613, la personne âgée doit nécessiter des soins prolongés et mieux coordonnés que ne le permettraient les seules interventions à l'acte. Une évaluation est faite à domicile lors de la prise en charge. Les soins infirmiers sont effectués par l'infirmier du service et éventuellement par des infirmiers libéraux ayant signé une convention avec le service.

## MISSIONS ET OBLIGATIONS DE L'AIDE-SOIGNANT(E)

### Les missions de l'aide-soignant(e)

Les aides-soignantes effectuent l'ensemble des soins de nursing. Les toilettes et les douches sont réalisées principalement le matin mais aussi l'après-midi. Les soins du soir s'adressent aux personnes les plus dépendantes.

### Les obligations de l'aide-soignant(e)

L'aide-soignante, au même titre que tous les professionnels de santé, est tenu(e) au secret professionnel et au respect de la confidentialité. Il/elle doit être particulièrement vigilant(e) à ses paroles et à ses gestes dans le respect de la loi n°2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé.

Les aides-soignant(es) s'engagent à respecter et à informer l'utilisateur de leurs droits et libertés.

À obtenir le consentement de la personne âgée, ou celui de son représentant légal pour toute intervention la concernant.

À assurer le respect de son intimité, de sa dignité, ainsi que de sa liberté.

À assurer le respect et la confidentialité des informations personnelles, médicales et sociales de sa vie privée.

Il est formellement interdit au personnel d'accepter des pourboires, des gratifications, des donations, des legs.

## L'ORGANISATION DU SERVICE

### RÉGIME JURIDIQUE

Le service de soins infirmiers à domicile (SSIAD) est un établissement public médico-social. Il relève de l'article L312-1 du code de l'action sociale et des familles et de la loi 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.

Il est géré par le Centre communal d'action sociale de Bagnolet.

Le SSIAD assure, sur prescription médicale, des prestations de soins infirmiers sous la forme de soins techniques, de soins d'hygiène et de nursing et relationnels auprès de personnes âgées de 60 ans et plus, malades ou dépendantes.

### ADMISSION

Si l'admission dans le service impose une prescription médicale, elle est subordonnée à la décision de l'infirmière cadre de santé. Après entretien téléphonique et évaluation à domicile, elle décide de l'intervention du service si les moyens de ce dernier sont compatibles avec les besoins repérés de la personne.

## LES PRESTATIONS

Les aides-soignant(es) et l'infirmière sont salariés du service et effectuent des soins relevant de leurs compétences sous la responsabilité de l'infirmière coordinatrice.

Le service travaille aussi avec des infirmiers libéraux, avec qui, le CCAS a signé une convention. Ils sont responsables des actes qu'ils exécutent selon la nomenclature et la prescription médicale. Leurs prestations sont comprises dans le budget du SSIAD. C'est pourquoi, nous vous demandons de nous prévenir dès que votre médecin vous a prescrit des actes techniques infirmiers tels que des injections ou pansements...

Les soins de pédicurie sont réalisés par des praticiens ayant passé convention avec le service. Les rendez-vous sont gérés par le service, condition obligatoire pour que la séance nous soit facturée.

## DOCUMENT INDIVIDUEL DE PRISE EN CHARGE (DIPC)

Nous vous proposons un suivi individuel et évolutif dont les conditions sont définies dans le document individuel de prise en charge. Cet accompagnement est adapté à chacune des situations et mis en place avec vous, vos proches et votre médecin traitant le cas échéant.

## INTERRUPTION TEMPORAIRE DE PRISE EN CHARGE

Le SSIAD dont les interventions sont financées par l'assurance maladie, est soumis à certaines modalités de fonctionnement que lui imposent les textes dont il relève.

À ce titre, est prévu qu'en cas d'interruption de la prise en charge, la reprise ne sera pas systématique et sera en fonction de la charge en soins et des possibilités du service.

## DOSSIER DE L'USAGER

Le respect de la confidentialité des données relatives à l'utilisateur est garanti dans le respect de la réglementation en vigueur.

La consultation du dossier médical et de soins est exclusivement réservée au personnel médical et soignant.

Tout usager a droit d'accès à son dossier, sur demande formulée écrite (loi du 4 mars 2002).

Il peut être accompagné de la personne de son choix ou céder ce droit à son représentant nominativement désigné.

Toutes les données concernant la personne font l'objet d'un traitement informatisé dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 relative à l'information, aux fichiers et aux libertés individuelles les données médicales sont protégées par le secret médical, les données autres sont protégées par le secret professionnel auquel est tenu tout le personnel du SPASAD.

## LA PRISE EN CHARGE MÉDICALE

L'utilisateur conserve le libre choix de son médecin traitant qui établit le protocole de soins en lien avec l'infirmière cadre de santé.

Vous avez le libre choix de votre infirmier libéral sous réserve qu'il ait passé une convention avec le service.

Le personnel est sensibilisé à la prise en charge de la douleur et travaille en lien avec les réseaux de soins palliatifs du département.



## MODALITÉS DE FIN DE PRISE EN CHARGE

À l'initiative de la personne soignée dans le respect du libre choix.

À l'initiative de l'infirmière coordinatrice, si les conditions minimales d'hygiène et de sécurité n'ont pas été mises en place malgré les explications et les conseils donnés.

Par le fait que la personne ne se trouve plus dans une situation médico-sociale qui nécessite une intervention du service.

## RELATIONS AVEC LA FAMILLE ET LES PROCHES

Nous cherchons à instaurer l'information et la communication entre votre famille et le service, dans le respect de votre volonté. Le projet de soins consacre une place importante à vos habitudes de vie et à votre environnement social.

Nous vous proposons de désigner un référent choisi parmi un membre de votre famille ou une relation proche. Le référent servira de lien privilégié entre le patient et la structure. Il sera contacté lorsque vous serez dans l'impossibilité de réaliser vous-même une démarche ou lorsque vous souhaiterez l'avis d'un tiers pour toute décision vous concernant.

## PRÉVENTION DE LA VIOLENCE ET DE LA MALTRAITANCE

Le personnel est tenu de dénoncer les faits de maltraitance physique, psychologique ou morale dont il est témoin dans l'exercice de sa fonction. Il est alors protégé conformément à la législation en vigueur.

## RECOURS ET MÉDIATION

L'infirmière cadre de santé responsable du service est votre interlocuteur en cas de problème.

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse donnée, vous pourrez vous adresser à la directrice générale du CCAS.

En cas de litiges avec le service, vous ou votre représentant légal, vous pouvez faire appel à une « personne qualifiée » nommée conjointement par le préfet et le président du Conseil général. Cette personne est susceptible d'intervenir en tant que médiateur. Les modalités pour y recourir vous seront communiquées par le service.

## SITUATIONS EXCEPTIONNELLES

Le service ne peut répondre à des situations d'urgence (chute, malaise...).

Dans ces circonstances, il faut appeler un médecin ou un service de secours (le 15 ou le 18).

En dehors des horaires d'ouverture (8h-12h/13h30-19h30), vous pouvez laisser un message sur le répondeur du service. Il est consulté régulièrement, y compris le week-end.

En cas de situations exceptionnelles (vague de chaleur ou de grand froid...) une organisation est mise en place selon les directives ministérielles. Le personnel a reçu les informations indispensables, réactualisées pour assurer un travail professionnel.

## LES HORAIRES

Les prestations à domicile s'effectuent selon les besoins de 8h à 19h30 du lundi au dimanche (y compris les jours fériés). Les horaires dépendent de la prescription médicale ou des préconisations du plan d'aide.

## LES ENGAGEMENTS DU BÉNÉFICIAIRE

Le bénéficiaire s'engage à fournir au service les moyens pour que le personnel accède facilement à son logement. Le service doit être prévenu en cas de suspension temporaire des interventions, la date de retour doit être annoncée le plus tôt possible afin de rétablir les interventions à la date prévue de retour.

## CE QUE LE BÉNÉFICIAIRE NE DOIT PAS DEMANDER À L'AIDE-SOIGNANT(E)

**Le bénéficiaire s'engage à ne pas demander à l'aide-soignant(e) de :**

- réaliser les actes de la vie courante relevant du rôle des aides à domicile, ou des auxiliaires de vie sociale
- d'effectuer des soins relevant de la compétence de l'infirmier ou d'un praticien médical
- de faire le ménage et les courses

## L'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DE NOS PRESTATIONS

Une fois par an, nous vous proposons de répondre à une enquête pour évaluer votre satisfaction quant à la qualité de nos prestations offertes.

Les résultats de cette enquête vous seront communiqués sur simple demande.

En cas d'éventuelles réclamations de votre part, celles-ci doivent être adressées au Cadre de santé grâce à la fiche de réclamations présente dans le dossier de prise en charge.

# D'autres services du CCAS contribuent au soutien à la personne et l'aide aux personnes âgées

## LA RÉSIDENCE LA BUTTE-AUX-PINSONS

---

La Butte-aux-Pinsons est un établissement d'accueil pour les personnes âgées de Bagnoleet. Il se compose de 62 studios entièrement rénovés lors de la réhabilitation qui s'est terminée en 2008. La Butte-aux-Pinsons organise, régulièrement, repas à thème et animations variées pour ses résidents, mais aussi pour toutes les personnes âgées de la ville qui souhaitent y participer. Il est également possible de venir se restaurer tous les midis dans la salle à manger de l'établissement et de bénéficier d'un repas complet et équilibré, servis par les agents de la Résidence.

### POUR TOUT RENSEIGNEMENT

#### Résidence La Butte-aux-Pinsons

78, rue Robespierre - 93170 Bagnoleet - 01 43 60 58 90

## LE SERVICE ANIMATION-RETRAITÉS/SENIORS

---

Le centre d'animation s'adresse à tous les seniors (55 ans et +) de Bagnoleet. Ils peuvent s'y rencontrer, sy distraire, y discuter et participer aux différents ateliers, animations, projet de ville et séjours proposés. Il est également possible de venir se restaurer tous les midis dans la grande salle du centre et de bénéficier d'un repas complet et équilibré.

### POUR TOUT RENSEIGNEMENT

#### Service Animation-Retrainés/Seniors

47, rue Hoche - 93170 Bagnoleet - 01 43 60 76 38

Site Internet de la Ville : [www.ville-bagnoleet.fr](http://www.ville-bagnoleet.fr)

## L'ANIMATION À DOMICILE

---

Cette action a pour but de vous aider à mieux vivre à domicile, une auxiliaire de vie peut se déplacer chez vous 1 à 2 fois par semaine et vous proposer des activités, jeux, lecture ou vous accompagner dans vos sorties. Après une évaluation individuelle de vos attentes et demandes, un projet personnel adapté vous est proposé.

### POUR TOUT RENSEIGNEMENT

#### Service Animation-Retrainés/Seniors

47, rue Hoche - 93170 Bagnoleet - 01 43 60 76 38

Site Internet de la Ville : [www.ville-bagnoleet.fr](http://www.ville-bagnoleet.fr)

MAIRIE DE  
BAGNOLET



[ville-bagnoleet.fr](http://ville-bagnoleet.fr)

## LE « CAFÉ DES AIDANTS »

---

Le CCAS propose une action spécifique en direction des aidants familiaux, par la mise en place d'un lieu d'écoute, de soutien, d'échange et d'information.

Cette action se traduit par la mise en place d'un temps d'accueil régulier pour les aidants, qui consiste à des rencontres mensuelles de deux heures (un samedi matin par mois) dans un café de la ville et/ou à la Médiathèque.

### **Les axes essentiels du « Café des Aidants » se traduisent par les actions suivantes :**

- offrir à la population la possibilité d'un lieu de rencontre et de dialogue avec des professionnels pour échanger sur l'accompagnement de leurs proches par le biais : d'un groupe de parole (échange, d'expérience, entraide entre aidants, formation...); d'un appui émotionnel, soutien moral et psychologique
- accueillir individuellement les aidants pour les informer, les orienter et élaborer une évaluation individuelle de leur situation et un appui technique

**Des professionnels médico-sociaux vous accueillent un samedi par mois à la Médiathèque de 10h30 à 12h**  
1, rue Marceau - 93170 Bagnolet  
Tél. : 06 11 26 59 54