



# Livret d'accueil

De notre Service Polyvalent d'Aide et  
de Soins A Domicile  
(SPASAD)

Des services adaptés  
à vos besoins !



530 Boulevard du Parc  
d'Affaires Eurotunnel  
62231  
COQUELLES

UNA des Pays du Calaisis

Téléphone : 03.21.85.18.18

Mail : [unaducalaisis@orange.fr](mailto:unaducalaisis@orange.fr)

Mail Handicap : [accueil.handi.una@orange.fr](mailto:accueil.handi.una@orange.fr)



**OUVERT**

Du Lundi au Vendredi  
De 9h00 à 12h30 et  
de 13h30 à 17h00

→ En dehors de ces horaires,  
Astreinte au : 06.71.20.86.77



# BIENVENUE

Madame, Monsieur,

Notre association d'aide à domicile s'est engagée à devenir un SPASAD (Service Polyvalent d'Aide et de Soins à Domicile), et en a obtenu la reconnaissance par le Conseil Départemental et L'Agence Régionale de Santé en Novembre 2011.

Nous vous souhaitons la bienvenue, et vous remercions de faire confiance à l'UNA des Pays du Calaisis.

Nous nous engageons à dispenser des prestations et des soins de qualité, ainsi que de vous accompagner tout au long de votre séjour à nos côtés.

Vous vous posez certainement des questions sur l'organisation de l'UNA des Pays du Calaisis et sur les modalités de votre prise en charge. Dans le but de vous répondre nous avons le plaisir de vous remettre ce livret d'accueil.

Il vous permettra de faire connaissance avec notre association et de trouver tous les renseignements utiles.

Le personnel administratif de l'UNA des Pays du Calaisis reste bien entendu à votre disposition pour répondre à vos questions et vous aider dans vos démarches administratives.



**La Directrice**  
**Isabelle Hénon**



## JUSTE UN MÉMO



*N'oubliez pas*

### **L'importance du cahier de liaison**

Vous avez la possibilité de communiquer par écrit aux intervenants à domicile ou aux autres professionnels à l'aide du cahier de liaison à votre disposition au domicile. Cela a pour but de transmettre vos observations, ou une quelconque remontée d'information, ceci afin d'organiser votre accompagnement le plus personnalisé possible.



*N'oubliez pas*

### **Astreinte disponible 24 h/24**

Un salarié administratif de l'UNA des pays du Calais est disponible en dehors des horaires de bureau (9h00-12h30 et 13h30 – 17h00), dans le but d'assurer la continuité du service.

**N° Astreinte : 06.71.20.86.77**



03.21.85.18.18





*N'oubliez pas*



## **Les horaires d'interventions possibles**

Les auxiliaires de vie peuvent intervenir à partir de 6h00 du matin à votre domicile jusque minuit. Un service « garde itinérante de nuit » est présent afin d'intervenir après minuit à votre domicile



*N'oubliez pas*

## **Vos droits et devoirs en tant qu'utilisateur**

### **Vos devoirs**

L'utilisateur s'engage à :

- Remettre à l'UNA des Pays du Calais les informations nécessaires à la constitution de son dossier, ainsi qu'à la facturation des prestations ;
- Payer annuellement son adhésion obligatoire de 10€ ;
- Mettre à disposition des gants à usage unique dans le cadre de la toilette, ou des changes ;
- Accepter l'ensemble des intervenants ;
- Respecter le règlement de fonctionnement ;
- Respecter les règles d'hygiène, de sécurité et de respect des intervenant(e)s ;
- Garantir l'accès au domicile ;
- Respecter les jours et horaires, ainsi que la durée des interventions programmées.



### **Pour les usagers du service des dossiers sensibles (service Handéo) :**

L'utilisateur a la possibilité de modifier ponctuellement l'horaire d'intervention, maximum 72 heures avant que celle-ci ne débute, excepté en cas de situation d'urgence (hospitalisation, placement) où la structure devra être prévenue avant le déroulement programmé de la prestation. Toute prestation non décommandée sera considérée comme due et facturée au tarif en vigueur.



### **Pour les autres usagers :**

En cas d'empêchement de nature à annuler l'exécution de l'intervention, l'utilisateur s'engage à informer la structure au moins 8 jours à l'avance, excepté en cas de situation d'urgence (hospitalisation, placement) où la structure devra être prévenue avant le déroulement programmé de la prestation. Toute prestation non décommandée sera considérée comme due et facturée au tarif en vigueur.

- Informer l'association par écrit en cas d'insatisfaction concernant le déroulement de la prestation afin de trouver une solution satisfaisante pour les deux parties ;
- Ne donner aux intervenant(e)s de l'association aucune délégation de pouvoir sur ses avoirs, biens ou droits et à n'effectuer aucune donation, aucun dépôt de fonds, de bijoux ou de valeurs. L'association ne pourra en aucun cas être tenue responsable, si l'utilisateur contrevenait à cette obligation.

## **Vos droits**

- Principe de non-discrimination ;
- Droit à une prise en charge ou un accompagnement adapté ;
- Droit à l'information ;
- Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne ;
- Droit à la renonciation ;
- Droit au respect des liens familiaux ;
- Droit à la protection ;
- Droit à l'autonomie ;
- Droit à l'exercice des droits civiques ;
- Droit à la pratique religieuse ;
- Respect de la dignité et de l'intimité.

Connaissez-vous  
**VOS DROITS?**



# SOMMAIRE

I) Présentation de l'association .....	7
➤ Plan d'accès et horaires .....	7
➤ Historique de l'association .....	8
➤ Organigramme .....	9
➤ Organisation de la structure .....	10
➤ L'UNA.....	11
11	
➤ Nos partenaires.....	12
➤ Notre conseil d'administration .....	12
II) Nos services.....	13
➤ Service d'Aide à Domicile .....	13
• La notion de SPASAD .....	15
→ L'aide-ménagère.....	15
→ L'aide à la personne.....	15
→ Le service « homme toutes mains ».....	16
→ Le service garde d'enfants à domicile .....	16
16	
→ Le service garde itinérante de nuit.....	16
→ Le service Transport Accompagné.....	17
→ Le service repassage .....	17
→ Ateliers de prévention .....	17
→ Le service HANDEO.....	19
<b>Procédure d'admission service HANDEO .....</b>	<b>19</b>
<b>Procédure d'admission service d'Aide à Domicile.....</b>	<b>21</b>
➤ <b>Service de soins infirmiers à domicile.....</b>	<b>22</b>
<b>Procédure d'admission Service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD) .....</b>	<b>24</b>
III) La prise en compte de l'utilisateur .....	25
IV) Déontologie.....	30
V) Partage d'informations .....	33
VI) Désignation de la personne de confiance.....	33
VII) Comment intervenons-nous ? .....	34

VIII) Règlement de fonctionnement SPASAD .....	35
IX) Les chartes .....	43
➤ <b>Charte des droits et libertés de la personne accueillie</b> .....	43
➤ <b>Charte des droits et libertés de la personne âgées, en situation de handicap ou dépendante</b> 46	
<b>Annexes</b> .....	<b>52</b>
➤ <b>Annexe 1 : Politique qualité</b> .....	52
➤ <b>Annexe 2 : Liste des personnes qualifiés dans le Pas-de-Calais</b> .....	56
➤ <b>Annexe 3 : Tarifs horaires Prestataire au 1<sup>er</sup> Janvier 2022</b> .....	57
➤ <b>Annexe 4 : Tarifs horaires Service de garde itinérante de nuit au 1<sup>er</sup> janvier 2022</b> .....	58
➤ <b>Annexe 5 : Tarifs horaires Mandataire au 1<sup>er</sup> Août 2022</b> .....	59
➤ <b>Annexe 6 : Numéros de téléphone utiles</b> .....	60
➤ <b>Annexe 7 : Tarifs CIDE LISE</b> .....	61
→ <b>Annexes suivantes : Spécifique au service HANDEO :</b> .....	65
➤ <b>Annexe 9 : MDPH</b> .....	65
➤ <b>Annexe 10 : AFAPEI</b> .....	68
<b>Encadrants Equipe Handicap</b> .....	<b>72</b>

## I) Présentation de l'association

### ➤ Plan d'accès et horaires



530 Boulevard du Parc d'Affaires Eurotunnel, 62231 Coquelles



03 21 85 18 18



[unaducalaisis@orange.fr](mailto:unaducalaisis@orange.fr)

HANDICAP : [accueil.handi.una@orange.fr](mailto:accueil.handi.una@orange.fr)



[www.unaducalaisis.com](http://www.unaducalaisis.com)



06 71 20 86 77



Du Lundi au Vendredi, de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00  
→ Sauf jour férié



Parking Una des Pays du Calais avec une place réservée aux personnes en situation de handicap.



Ligne de bus n°1. Arrêt « Médecine du Travail » situé près de l'association.

Horaires :

- A l'agence Espace Vivabus, Calais Cœur de Vie, 3 rue Neuve, Calais.
- Par téléphone : 03.21.19.72.72
- Sur le site [www.sitac-calais-opale-bus.fr](http://www.sitac-calais-opale-bus.fr)

### ➤ Historique de l'association

**1950**, Monsieur Maurice COURBOT crée l'APAF (prêt de machines à laver et aide aux mères)

**1971**, Création de l'ADAR de Coulogne

**2002**, Madame Isabelle HENON est nommée Directrice Générale de l'association

**2004**, ADAR de Coulogne devient l'ADAR des Pays du Calais

**2006**, L'association s'installe à Coquelles

**2010**, Ouverture du Service de Soins Infirmiers A Domicile (SSIAD)

**2013**, Labellisation CAP'HANDEO

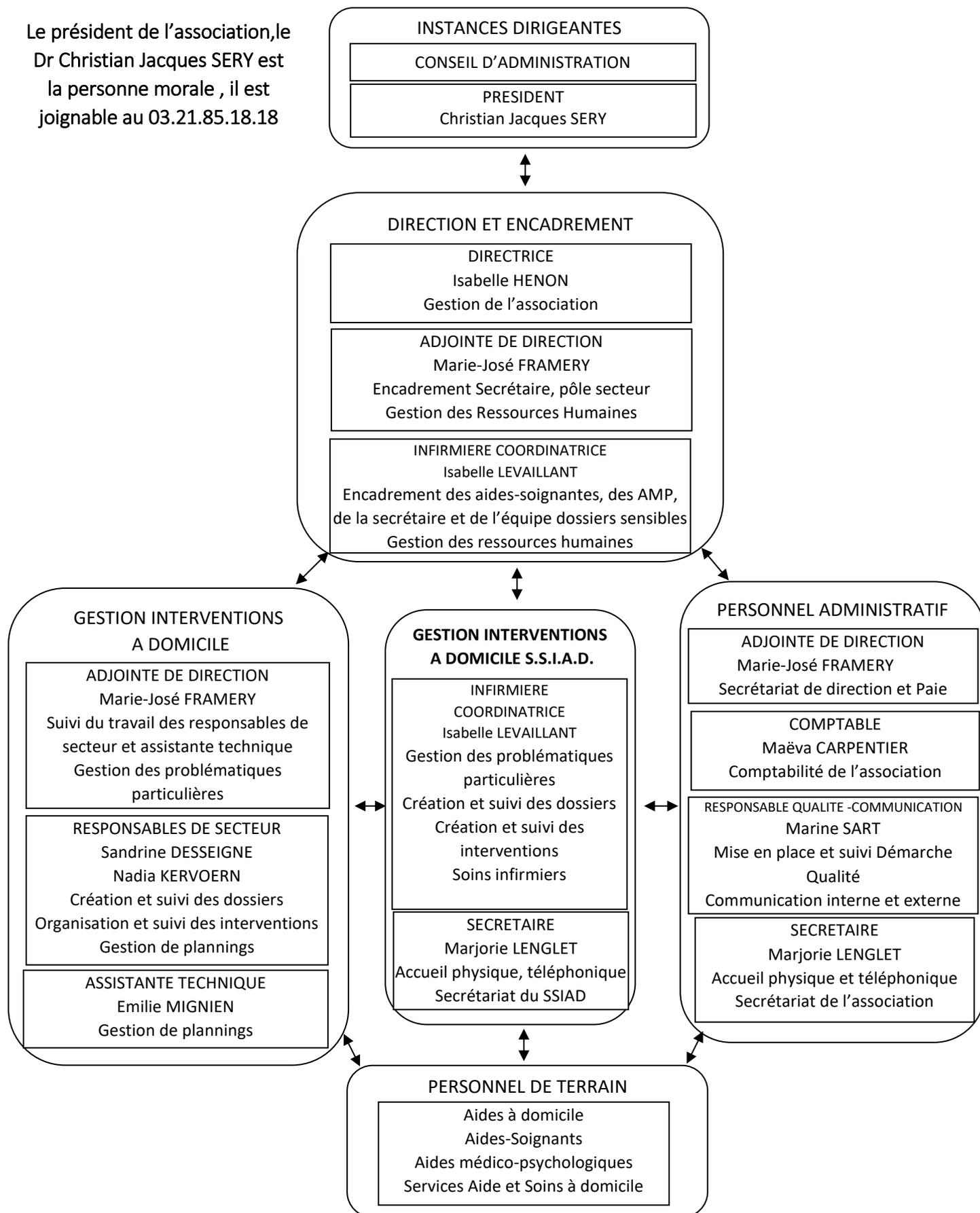
**2015**, L'ADAR des Pays du Calais devient l'UNA des Pays du Calais

**2016**, Christian-Jacques SERY prend la Présidence

**2019**, Certification CAP'HANDEO

## ➤ Organigramme

Le président de l'association, le Dr Christian Jacques SERY est la personne morale, il est joignable au 03.21.85.18.18



## ➤ Organisation de la structure

L'UNA des Pays du Calais est une association à but non lucratif, de loi 1901, conventionnée par les principaux fonds sociaux des caisses de retraite, des caisses d'action sociale ou des mutuelles.

Le service est autorisé par le Président du Conseil Départemental, situé rue Ferdinand Buisson, 62018 ARRAS Cedex 9 – 03.21.21.62.16 depuis octobre 2004 (n° agrément : SAP/783981996).

Son but est d'apporter des services d'aide, d'accompagnement ou de soins à domicile, de manière ponctuelle ou permanente, aux personnes en situation de handicap et aux personnes âgées, malades, ne pouvant plus accomplir les gestes essentiels de la vie courante.

Elle vient en aide également aux familles et aux retraités pour l'accomplissement des tâches ménagères.

Elle est administrée par un Conseil d'administration bénévole chargé de définir les orientations politiques. Il délègue, à une Direction salariée, la mission de gérer l'activité et d'assurer le bon fonctionnement de l'association.



---

**VOTRE BIEN-ÊTRE EST NOTRE PRIORITE**

## ➤ L'UNA

L'UNA des Pays du Calais n'agit pas seule, elle est affiliée à l'UNA (Union Nationale de l'Aide, des Soins et des Services aux Domiciles). UNA est une fédération qui regroupe plus de 1100 structures adhérentes.

L'Union Nationale de l'Aide, des Soins et des Services aux domiciles a pour finalité de promouvoir une politique de maintien, de soutien et d'accompagnement à domicile, ou à partir du domicile, c'est-à-dire :

- De permettre à toute personne fragilisée par les vicissitudes de la vie ou en situation de handicap, quel que soit son âge, de rester maître de ses choix de vie,
- D'apporter une aide ou un accompagnement permettant à toute famille ou groupe familial confronté à des difficultés sociales, éducatives ou de santé de les compenser ou de les dépasser,
- De permettre à chacun de rester chez soi le plus longtemps possible, y compris jusqu'à la fin de son existence, si tel est son choix.

Par ailleurs, elle contribue au développement des services qui facilitent la vie à domicile à toute personne.



Le logo de notre fédération UNA



Union Nationale de l'Aide, des Soins  
et des Services aux Domiciles.

## ➤ Nos partenaires

Afin de favoriser la coordination avec les autres établissements, les services sociaux et médico-sociaux pour garantir la continuité des prises en charge, l'ensemble de l'équipe a su nouer des liens avec d'autres partenaires.

En voici quelques exemples représentatifs :



## ➤ Notre conseil d'administration

- Président ➡ Christian-Jacques SER Y
- Vice-Présidente ➡ Rose-Andrée MILLIEN
- Secrétaire ➡ Josette BASSET
- Trésorière ➡ Marie-Claire GRASSIEN
- Membre ➡ Stéphanie BRUNET
- ➡ Annick LOST



## II) Nos services

### ➤ Service d'Aide à Domicile

#### Rôle et missions

- Il intervient pour l'aide à la réalisation des tâches ménagères.
- Il participe à l'aide à la personne dans les actes essentiels de la vie quotidienne.
- Il favorise l'accompagnement relationnel et social auprès des personnes fragilisées.

Les prestations sont assurées par des aides à domicile ou des auxiliaires de vie sociale

#### Modes d'interventions

##### Service Prestataire

- Très grande simplicité et souplesse d'utilisation pour l'usager car l'association est l'employeur du salarié.
- L'UNA des Pays du Calais veille à l'évolution de la qualification et de la formation des salariés.
- L'intervention est encadrée par un Responsable de secteur qui aménage la prestation en fonction de vos besoins. L'association assure la continuité du service en cas d'absences ou de congés de l'aide à domicile.  
Vous recevrez une facture mensuelle pour le service rendu, que vous pouvez régler, à votre convenance, par chèque, virement ou prélèvement.

##### Service Mandataire

- Vous êtes employeur de votre aide à domicile et vous devez respecter les obligations légales du droit du travail. Vous déléguez à l'association un mandat de gestion pour assurer les formalités relatives au contrat de travail, à l'édition du bulletin de salaire et à l'organisation du travail de l'aide à domicile.
- L'association assure un rôle d'administration et de conseil mais le particulier garde toutes les prérogatives liées à la fonction d'employeur. Sur votre demande, la continuité du service peut être assurée en cas d'absence ou de congés de l'aide à domicile (les remplacements nécessitent l'établissement de nouveaux contrats de travail).
- Le service mandataire permet de bénéficier de la prestation de garde de nuit. Vous recevez une facture par mois pour les frais de gestion, que vous pouvez régler, à votre convenance, par chèque, virement ou prélèvement.

## Territoire d'intervention pour l'Aide à Domicile

- Notre association intervient dans Calais et aux alentours, sur 25km.
- Les interventions ont lieu de 6h à 00h ainsi que la nuit
- La plage d'intervention du SSIAD est de 7h à 21h



## Services proposés par notre association dans le cadre de l'Aide à Domicile :

- [La notion de SPASAD](#)

Les SPASAD (Services Polyvalents d'Aide et de Soins à Domicile) permettent d'assurer des soins infirmiers à domicile, mais également de l'aide et de l'accompagnement à domicile pour les actes de la vie quotidienne.

Plus besoin de faire appel à plusieurs établissements différents, l'UNA des Pays du Calais vous proposent de nombreux services afin que vous vous sentez au mieux chez vous :

### → L'aide-ménagère

L'aide à domicile effectue des tâches ménagères courantes :

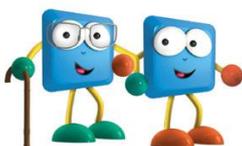
- Ménage,
- Repassage,
- Lavage de vitres,
- ...



### → L'aide à la personne

L'aide à domicile vous aide également dans les tâches de la vie quotidienne :

- Aide au repas
- Aide au lever
- Aide au coucher
- Accompagnement pour des sorties
- Accompagnement pour les courses
- ...



→ Le service « homme toutes mains »

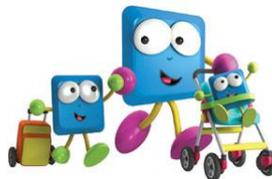
Une personne se rend au domicile des usagers pour effectuer :

- Des travaux de jardinage, de tonte de pelouses, de ramassage des feuilles,...
- Des petits travaux de bricolage et d'entretien,
- Les soins et promenades d'animaux domestiques,
- La surveillance temporaire des domiciles.



→ Le service garde d'enfants à domicile

Que ce soit en journée ou le soir, l'intervenante va chercher les enfants à l'école, prépare le goûter, fait prendre le bain, ou fait un peu de ménage pendant que les enfants font leurs devoirs. Elle peut également emmener les enfants à leurs activités extra-scolaires ou à des rendez-vous médicaux.



→ Le service garde itinérante de nuit

Le service de garde itinérante permet la mise en place de passages programmés d'1/4 heure ou d'1/2 heure la nuit, mais aussi de passages non planifiés en cas d'urgence (les auxiliaires de vie ayant un portable professionnel).

Les prestations proposées par ce service sont :

- L'aide aux actes essentiels de la vie (aide au coucher, au transfert, à la mobilisation, à l'habillage et au déshabillage, à l'hygiène corporelle, à la prise des médicaments, à la prise d'un repas).

- L'aide à la sécurisation : vérifier la fermeture (portes, volets, gaz...), écouter et accompagner la personne par une présence rassurante, s'assurer du bien être de la personne.
- Accompagnement à la Vie Sociale : assurer une présence lors des sorties ( par exemple : conduire l'utilisateur au cinéma, au restaurant, chez des amis, ...) et venir la rechercher ensuite.



### → Le service Transport Accompagné

Ces interventions s'adressent à des personnes à mobilité réduite quel que soit leur âge et leur handicap. Notre personnel, formé aux diverses situations, vous conduira là où vous le désirez sur le territoire du Pays du Calais. Il peut également, si vous le souhaitez, vous accompagner lors de vos activités, loisirs, courses...



### → Le service repassage

Ce service est ouvert à tous. Le client dépose son linge à l'UNA des Pays du Calais pour lavage et/ou repassage et/ou travaux de couture.

Un employé de CIDE LISE transporte le linge dans les locaux de CIDE LISE où le travail est effectué, puis, le linge est redéposé à l'UNA des Pays du Calais, afin que le client puisse venir le récupérer. (Tarifs en annexe 7)

### → Ateliers de prévention

L'association propose des ateliers collectifs pour tous les bénéficiaires de l'association, qui se déroulent au sein de l'UNA :

- **Atelier Gym Adaptée** – En partenariat avec l'association Siel Bleu

C'est un atelier qui permet de faire travailler les différentes parties du corps, tout en s'adaptant à la personne. Nous vous garantissons des séances conviviales dans la joie et la bonne humeur !!

- **Atelier Snoezelen**, dans une roulotte multisensorielle

Moment de détente et de bien-être dans un cadre atypique, avec des jeux sensoriels et des massages (visage, cheveux, pieds, mains, à la demande de la personne), avec une infirmière diplômée pendant 30 minutes. Moment de détente garantie !!

- **Atelier Diététique** – En partenariat avec Magic Santé

Notre association vous propose d'apprendre à cuisiner de bon petit plats pour les réaliser ensuite chez vous. Ceux sont 2 heures de préparation, mais surtout de dégustation ! Rejoignez-nous pour apprendre de bons petits plats dans la bonne humeur !

- **Atelier Chantons Ensemble**

Les chansons de votre enfance vous manquent ? Vous aimeriez revivre de beaux souvenirs à travers les chansons ? Venez à nos ateliers pour passer un moment convivial dans la joie et la bonne humeur !

L'association propose également des ateliers individuels à votre domicile :

- **Atelier Numérique**

Vous aimeriez apprendre à utiliser votre ordinateur, votre téléphone ou votre tablette ? vous souhaitez prendre contact avec vos proches à travers les réseaux sociaux ? Vous souhaitez apprendre à faire votre déclaration d'impôts, ou faire un drive ? Contacter nous afin qu'une personne vienne à votre domicile apprendre le numérique à votre rythme.

- **Esthéticienne à domicile**

Une esthéticienne diplômée peut intervenir à votre domicile pour des séances de bien être, avec modelage des mains et des pieds ! N'hésitez pas à vous faire plaisir.



## Ateliers GRATUITS

→ Le service HANDEO

Composé de personnel dédié et formé, ce service est **labellisé Handéo** depuis le **26 mars 2013**.

Le **15 Octobre 2019**, l'UNA des Pays du Calais a été **certifié Cap' Handéo**

Ce service garantit :

- Un accueil préparé à l'écoute des personnes en situation de handicap,
- Des supports de communication adaptés aux différents handicaps,
- La sécurisation de la prestation : remplacement de l'intervenant indisponible,
- La formation des intervenants sur les différents handicaps,
- La formation des encadrants,
- Un maillage local avec les acteurs du handicap pour une coordination plus efficace et un appui technique en cas de besoin,
- Un suivi régulier de la prestation,
- Un traitement efficace des réclamations,
- Un accompagnement par les Pôles Ressources Locaux Handéo avec un soutien dans ses actions.

### Procédure d'admission service HANDEO



Suite à une demande du conseil départemental, de l'utilisateur lui-même, de son entourage ou d'un service social :

1. Le responsable de secteur et/ou l'IDEC réalise une évaluation des besoins à domicile. Il remet sa carte de visite à l'utilisateur.

En cas de situation de handicap altérant la faculté de compréhension de l'utilisateur, lors de la visite d'évaluation, la présence d'un proche, d'un membre de la famille, d'un interlocuteur privilégié est obligatoire. Les documents contractuels doivent être signés également par l'interlocuteur privilégié et/ou le cas échéant le représentant légal.

Il en est de même pour les mineurs : un parent ou personne représentant l'autorité parentale doit être présent.

2. Si l'utilisateur n'a pas encore d'accord avec un organisme financeur, le responsable de secteur et/ou l'IDEC l'informe des différents types de financement possible. Il précise la différence entre les services prestataire et mandataire et répond aux diverses questions de l'utilisateur ou de l'interlocuteur privilégié. Le responsable de secteur et/ou l'IDEC sélectionne, avec l'utilisateur ou l'interlocuteur privilégié, la solution la plus adaptée.
3. L'utilisateur ou l'interlocuteur privilégié rédige le projet de vie (non obligatoire) qui sera joint au document d'évaluation. Le projet de vie invite la personne en situation de handicap à s'exprimer librement sur ses attentes et ses besoins. La personne peut, si elle le souhaite, faire part de ses attentes et besoins en termes de communication, santé, scolarité, formation, travail, logement, vie quotidienne, vie affective, vie familiale, loisirs etc. Le responsable de secteur et/ou l'IDEC peut, si la personne le désire, apporter une aide à la formulation de ce projet de vie.
4. Un devis gratuit est élaboré par le responsable de secteur et/ou l'IDEC.
5. Un contrat est établi auquel seront annexés le devis et le projet d'intervention. Le projet d'intervention doit indiquer les objectifs de l'intervention, les moyens nécessaires à l'atteinte des objectifs et l'organisation des interventions.
6. Un livret d'accueil et un cahier de liaison doivent être transmis à l'utilisateur.
7. Les interventions sont planifiées par le responsable de secteur et/ou l'IDEC : il sélectionne les intervenant(e)s dans l'équipe spécialisée handicap, leur remet une fiche de liaison.
8. L'utilisateur, ou l'interlocuteur privilégié, est tenu informé.
9. Présentation de la salariée lors de la première intervention, les interventions ont lieu.
10. Le responsable de secteur et/ou l'IDEC réalise un suivi régulier des interventions soit par téléphone ou bien au domicile (avec au minimum deux visites à domicile la première année, puis une visite annuelle minimum à partir de la seconde année).

### Facturation des interventions

Une facture est établie chaque mois et envoyée à l'utilisateur par l'UNA des Pays du Calais. La facturation est réalisée en fonction du financement accordé par

l'organisme financeur qui participe au coût des interventions, l'utilisateur doit s'acquitter du reste. Sans financement, l'utilisateur paie les interventions réalisées à taux plein.

### Procédure d'admission service d'Aide à Domicile

Suite à une demande du conseil départemental, de l'utilisateur lui-même, de son entourage ou d'un service social :

1. Le responsable de secteur réalise une évaluation des besoins à domicile. Il remet sa carte de visite à l'utilisateur.
2. Si l'utilisateur n'a pas encore d'accord avec un organisme financeur, le responsable de secteur l'informe des différents types de financement possible. Il précise la différence entre les services prestataire et mandataire et répond aux diverses questions de l'utilisateur ou de l'interlocuteur privilégié. Le responsable de secteur sélectionne, avec l'utilisateur ou l'interlocuteur privilégié, la solution la plus adaptée.
3. Un devis gratuit est élaboré par le responsable de secteur.
4. Un contrat est établi auquel seront annexés le devis et le projet personnalisé.

**Le projet d'intervention doit indiquer les objectifs de l'intervention, les moyens nécessaires à l'atteinte des objectifs et l'organisation des interventions.**

5. Un livret d'accueil et un cahier de liaison doivent être transmis à l'utilisateur.
6. Les interventions sont planifiées par le responsable de secteur : il sélectionne les intervenant(e)s dans l'équipe et leur remet une fiche de mission.
7. L'utilisateur, ou l'interlocuteur privilégié, est tenu informé.
8. Les interventions ont lieu.
9. Le responsable de secteur réalise un suivi régulier des interventions soit par téléphone ou bien au domicile (avec au minimum une visite à domicile annuelle).

## Facturation des interventions

Une facture est établie chaque mois et envoyée à l'usager par l'UNA des Pays du Calais. La facturation est réalisée en fonction du financement accordé par l'organisme financeur. Si l'organisme financeur finance une partie du coût des interventions, l'usager doit s'acquitter du reste. Dans le cas contraire, sans financement d'un organisme financeur, l'usager paie les interventions réalisées à taux plein.

### ➤ Service de soins infirmiers à domicile



### Rôle et missions

Le service de soins infirmiers à domicile (article R.312-1 CASF) assure sur prescription médicale (une ordonnance est obligatoire) des prestations de soins infirmiers : soins de nursing, relationnels et techniques, seulement aux personnes âgées de 60 ans et plus.

Le SSIAD coordonne l'action d'une équipe de professionnels : aides-soignants diplômés d'Etat, salariés de l'association et infirmiers libéraux en convention avec l'association.

Les objectifs du SSIAD sont définis précisément, il est question de prévenir ou retarder la perte d'autonomie, de soutenir le maintien à domicile et de différer l'hébergement en institution ainsi que de faciliter le retour à domicile après hospitalisation.

Les soins d'hygiène, de confort et de prévention sont encadrés par l'infirmière coordinatrice.

Le SSIAD intervient soit au domicile de la personne âgée, soit en établissement social d'hébergement.

La Capacité du Service de Soins Infirmier A Domicile est de **39 patients**.

Ce service assure, sur prescription médicale, aux personnes âgées de 60 ans et plus, malades ou dépendantes, les soins infirmiers et l'hygiène générale.

Le patient est pris en charge à 100% par tous les régimes d'assurance maladie.

Les soins sont prodigués par une infirmière, une aide-soignante ou une aide médico-psychologique à domicile.

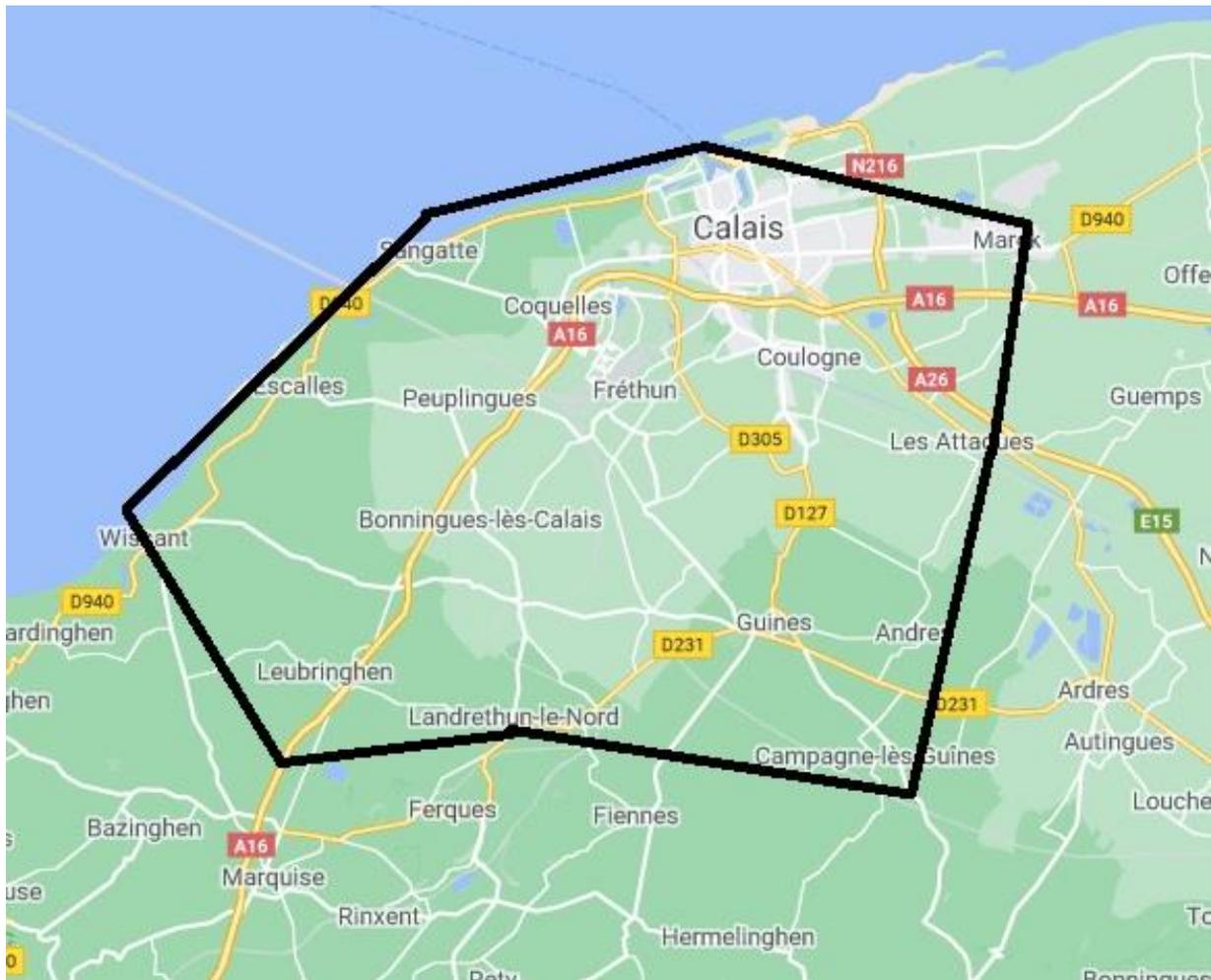
*A savoir : Tous les usagers bénéficiant de soins infirmiers à domicile ont accès à tous les services de l'aide à domicile.*

**Territoire d'intervention pour le  
Service de Soins Infirmiers à Domicile  
(SSIAD)**

Conformément au décret n° 2004-613 du 25 Juin 2004, la capacité d'accueil du service a été fixée par le Préfet pour un secteur géographique déterminé.

Le SSIAD intervient sur **23 communes** :

→ Andres, Bonningues-lès-Calais, Calais, Coquelles, Coulogne, Escalles, Fréthun, Guînes, Hames-Boucres, Les Attaques, Marck, Nielles-les-Calais, Peuplingues, Pihen les Guînes, Saint Tricat, Sangatte, Audembert, Havelinghen, Landrethun le Nord, Leubringen, Saint Inglevert, Wissant, Rodelinghem.



## Procédure d'admission Service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD)

### 1. Les critères de prise en charge ;

- ✓ Résider dans une des communes de notre secteur d'intervention
- ✓ Être âgé de plus de 60 ans
- ✓ Patient en phase aiguë de maladie, ou en état de dépendance, nécessitant une aide partielle ou totale en matière d'hygiène corporelle.

### 2. Le lieu d'intervention ;

- ✓ Au domicile du patient, dans une résidence ou dans un foyer non médicalisé pour personnes âgées.

### 3. L'admission sur prescription médicale ;

- ✓ Suite à la demande du médecin traitant, de l'utilisateur lui-même, de son entourage ou d'un service social, l'infirmière coordinatrice du SSIAD évalue la situation au domicile et propose le cas échéant l'admission dans le service

- ✓ Lors de cette visite d'évaluation, la présence d'un proche ou d'un membre de la famille (personne référente) est souhaitée
- ✓ Elle propose à l'utilisateur un plan de soins adapté
- **L'admission est formalisée par :**
  - ✓ Le contrat individuel de prise en charge signé par l'utilisateur et l'infirmière coordinatrice du service

L'utilisateur est pris en charge à 100 % par tous les régimes d'assurance maladie et de ce fait ne fait pas l'avance des soins.

→ **Sont compris dans la prise en charge du service :**

- L'intervention de l'aide-soignante, de l'aide médico-psychologique,
- les soins infirmiers pratiqués par une infirmière libérale conventionnée avec le service,
- Une consultation auprès d'une pédicure/podologue conventionnée avec le service, est pris en charge une fois par an.

→ **Ne sont pas compris dans la prise en charge du service**

- Le matériel de maintien à domicile (lit médicalisé, lève malade, déambulateur, etc....)
- Le matériel nécessaire à la réalisation des soins (gants, serviettes, savon, pommades éventuelles, protections, etc....)

### III) La prise en compte de l'utilisateur

#### Le groupe d'expression

Conformément à la réglementation, il est institué à l'UNA des Pays du Calais un groupe d'expression afin d'associer les personnes bénéficiaires des prestations ainsi que leurs familles au fonctionnement de l'association.

Le groupe d'expression comprend des usagers, des aidants, des professionnels et des administrateurs. Il se réunit au minimum 1 fois par an.

Le Comité consultatif des personnes est mis en place 1 fois par an, pour les personnes en situation de handicap et/ou proche aidants, généralement au moment de la chandeleur, avec une dégustation de crêpes et une activité comme un loto par exemple.

L'équipe se mobilise afin que les personnes n'ayant pas les moyens de venir seules jusqu'au siège de l'association puisse être présent.

CCP

**Objectif** → Proposer aux personnes en situation de Handicap un dispositif d'évaluation de la satisfaction collectif en complément de l'enquête de satisfaction, et permet à l'association de connaître davantage les attentes des bénéficiaires, de créer un lien entre l'équipe handicap et les usagers ainsi qu'avec l'équipe d'encadrement. Un climat de confiance peut se créer durant ce CCP.

Enquête de satisfaction

Chaque année, une enquête de satisfaction est organisée, destinée à connaître l'avis des bénéficiaires sur la qualité de nos prestations. Votre avis est très précieux et nous permet de délivrer une prestation conforme à vos attentes ainsi que d'améliorer nos services rendus.

Le service a souscrit une assurance « responsabilité civile » qui le couvre contre les conséquences pécuniaires qu'il peut encourir à l'égard d'un tiers en raison des dommages corporels ou matériels consécutifs à une erreur de son personnel pendant la réalisation des interventions et des soins.

Garanties / Assurances

Gestion des réclamations

La direction de l'association se tient à la disposition des bénéficiaires et de leurs familles pour recueillir et traiter toute remarque, réclamation ou plainte ponctuelle qui devra être formulée :

- Soit par téléphone au **03.21.85.18.18**.
- Soit par écrit à l'adresse suivante : **UNA des Pays du Calais 530 du Parc d'Affaires Eurotunnel – 62231 COQUELLES**
- Ou par mail à l'adresse suivante : [unaducalaisis@orange.fr](mailto:unaducalaisis@orange.fr)

L'UNA des Pays du Calais tient un enregistrement des doléances assurant la traçabilité des plaintes et des réponses qui auront été apportées à celles-ci.

Si le bénéficiaire ou sa famille l'estime nécessaire, il lui est possible de faire appel à un intervenant extérieur appelé « personne qualifiée ». Le service de la personne qualifiée est gratuit.

Cette personne qualifiée est librement choisie par le bénéficiaire ou sa famille sur une liste établie par le Conseil Départemental. Cette liste est annexée à ce livret d'accueil (annexe n°2).

**Recours à une  
« Personne  
qualifiée »**

**Adhésion à  
l'association et  
participation**

Les usagers pris en charge par le service adhèrent à l'association UNA des Pays du Calaisis.

Elle est limitée à une adhésion par personne prise en charge (la personne elle-même ou son représentant). Le montant de la cotisation est fixé chaque année lors de l'assemblée générale. Elle est actuellement d'un montant de 10€ par an.

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à améliorer votre prise en charge auprès des organismes et favoriser l'organisation de nos interventions.

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent.

**Confidentialité  
et accès à  
l'information**

Le libre choix de l'utilisateur est respecté en ce qui concerne :

- Le Médecin traitant
- L'infirmière libérale
- Les paramédicaux (pédicure, kinésithérapeute)
- Le pharmacien
- Le laboratoire.

Les infirmiers libéraux, et pédicures doivent avoir passé une convention avec le SSIAD afin d'intervenir auprès d'utilisateurs pris en charge par le service.

**Libre choix  
du SSIAD**

## La coordination

Dans le souci de coordonner le travail des aides à domicile intervenant chez vous, plusieurs dispositifs peuvent être mis en place :

- Le cahier de liaison : Les intervenants auprès d'un bénéficiaire dépendant note les informations relatives à son état de santé, à ses besoins...
- Des rencontres régulières entre les intervenantes à l'occasion des fins de mois,
- Pour les personnes les plus dépendantes il peut arriver qu'une remplaçante accompagne l'intervenante principale sur son lieu de travail afin qu'elle prenne connaissance des habitudes du bénéficiaire.
- Le dispositif de la télégestion a été mis en place afin de permettre à la salariée de badger dès son arrivée à votre domicile, il permet de nous faire connaître le temps d'intervention et de suivre dans l'intégralité la personne aidée.
- Au Service d'Aide à Domicile, est mis en place un référent dossier (une aide à domicile) pour nos dossiers sensibles, afin d'anticiper les problèmes.

## Extrait de notre projet de service SPASAD :

Le projet de service du Spasad de l'UNA des Pays du Calais a été validé par le conseil d'administration de notre association, il définit nos objectifs et nos moyens pour la période 2017-2022. Nous avons tout d'abord réalisé un diagnostic du territoire sur la population, les revenus et le logement afin d'analyser la situation actuelle et les évolutions futures de notre environnement. La volonté de l'association est de mettre l'utilisateur au centre de son dispositif.

A partir de ce diagnostic, le projet de service formule des choix sur le positionnement de l'association et de ses activités, ainsi que sur ses missions, son organisation, ses compétences, ses locaux ses équipements, afin d'imaginer un plan d'action.

Ce projet se réalisera en coopération avec l'ensemble de nos partenaires avec un code déontologique commune l'ambition de « prendre soin ».

Notre SPASAD ( service polyvalent de l'aide et du soins à domicile) assure à la fois, les missions d'un service de soins infirmiers et celles de l'aide (actes de la vie quotidienne) avec des valeurs de référence comme le respect de la personne, de la neutralité, du respect mutuel, du libre choix, de la solidarité et de l'éthique, tout en garantissant des prestations de qualité, en élaborant un projet personnalisé d'accompagnement et en assurant la coordination et le réajustement.

Ce projet a pour ambition de sonner un signe fort au personnel, en développant une culture d'appartenance associative.

Dans nos perspectives, nous souhaitons apporter une aide aux aidants familiaux, développer notre service transport, développer la gestion des ressources humaines et la formation.

Nous élaborerons des groupes de travail afin d'évaluer nos objectifs.



## IV) Déontologie

Les professionnels de l'UNA des Pays du Calais s'engagent à respecter les principes suivants :

*L'utilisateur est une personne quel que soit sa situation, son état de santé physique ou psychique, son niveau d'intégration sociale.*

### Le respect de la personne et de ses droits fondamentaux

- Ce principe anime toutes les interventions de nos professionnels qui mettent leurs compétences au service des personnes quel que soit leur sexe, leur situation, leur nationalité, leur religion, les sentiments que ces personnes leur inspirent.
- Leurs interventions sont soumises au secret professionnel, à l'obligation de réserve et d'objectivité. La communication de renseignements confidentiels nécessite le consentement express de l'utilisateur.
- Conscients de l'importance qu'accorde l'utilisateur à son domicile, ils ne suppriment ou ne déplacent ses objets personnels qu'avec son consentement.
- Ils respectent le droit de la personne de vivre en autonomie, ils cherchent à soutenir et restaurer son intégrité, à respecter sa dignité, à respecter et satisfaire ses choix, à valoriser son lieu de vie.
- Ils respectent le mode de vie de l'utilisateur sans chercher à leur imposer des choix, des valeurs ou des convictions. Ils respectent son projet de vie quand il est formulé.

### Une approche globale de la personne et une intervention individualisée

- Les professionnels de l'UNA des Pays du Calais procèdent à une évaluation aussi complète que possible de la situation de l'utilisateur et de ses besoins avant de lui proposer une offre adaptée et conforme aux règles éthiques et professionnelles.
- Ils informent les utilisateurs des possibilités et des limites d'intervention de l'UNA des Pays du Calais, ils expliquent le contenu, les objectifs et les résultats attendus par la prestation et sollicitent l'avis des utilisateurs et recherchent en toutes circonstances leur adhésion au projet proposé, leur objectif primordial étant d'améliorer sa qualité de vie.

- Ils œuvrent dans la limite de leurs domaines de compétence. Lorsque leur aide professionnelle ne peut plus être fournie ou poursuivie, ils adressent leurs usagers à des services appropriés. Pour cela ils collaborent activement avec des organismes d'autres institutions ou collectivités afin de répondre aux besoins des usagers et de leur fournir d'autres services.
- Ils informent les usagers du projet de l'UNA des Pays du Calais, des règles de déontologie applicables et des contraintes liées à la prestation de service. Ils informent également les usagers de leurs droits sociaux.
- Ils informent l'utilisateur qu'il a libre accès aux informations contenues dans son dossier.

### Aide aux personnes en difficultés

- L'UNA des Pays du Calais peut proposer ses services aux personnes en situation d'urgence, de précarité sociale, d'isolement même si elles n'en font pas la demande directement.
- L'UNA des Pays du Calais est attentive aux problèmes de maltraitance, aux situations pouvant mettre en danger physique ou psychologique les personnes. Elle veille à la prévention de ces situations, et réalise un signalement lorsque nécessaire, selon des dispositions prévues et communiquées, auprès des organismes ou autorités ayant compétence pour recevoir ces informations.
- Par leur connaissance et leur compréhension des problèmes spécifiques aux personnes âgées, nos intervenants réalisent des actions préventives pour éviter les accidents domestiques, la sécurité de leurs clients étant une priorité.

### La compétence professionnelle

- Pour prendre en compte les rythmes et les difficultés de la personne âgée, pour maintenir l'autonomie de l'utilisateur, développer ses potentialités et prévenir les difficultés liées à la dépendance, l'UNA des Pays du Calais s'assure que ses intervenants ont la qualification et la formation nécessaires. Des sessions de formation continue sont régulièrement organisées.

**La relation triangulaire qui protège le client et l'intervenant**



Il s'agit de la relation entre la personne qui bénéficie du service, accompagnée le cas échéant d'une personne de son entourage, celle qui réalise la prestation et un « référent » qui représente l'entité.

- **Protection du client** : La prestation des professionnels de l'UNA des Pays du Calais est contrôlée par des référents de façon à protéger l'utilisateur d'éventuelles pratiques abusives.
- **Protection de l'intervenant** : Les référents de l'UNA des Pays du Calais aident les intervenants à distinguer une relation professionnelle d'une relation personnelle, à maintenir une juste distance professionnelle et à éviter une relation trop affective ou trop indifférente.
- **Bonne réalisation du service** : Les référents évaluent régulièrement au domicile des particuliers la bonne réalisation et la pertinence du service ainsi que le respect des règles professionnelles et déontologiques. En cas de besoin, la prestation est réajustée avec l'accord de l'utilisateur, ou de l'interlocuteur privilégié le cas échéant.



**VOTRE BIEN-ÊTRE EST NOTRE PRIORITE**

## V) Partage d'informations

### → Vos droits

En tant qu'utilisateur de la structure de l'UNA Des Pays du Calais, vous avez droit au respect de votre vie privée, et au secret des informations vous concernant.

### → *Le partage d'information entre les professionnels de notre structure*

Un décret du 10 octobre 2016 fixe les modalités de recueil du consentement du patient préalablement à l'échange d'informations entre professionnels de santé et professionnels sociaux et médico-sociaux n'appartenant pas à la même équipe de soins.

Les professionnels du secteur peuvent désormais échanger des informations concernant la personne malade auprès de laquelle ils interviennent. Cette possibilité, ouverte par la loi santé du 26 janvier 2016. avec la parution du décret du 10 octobre 2016 précisant les conditions et modalités de recueil du consentement de l'intéressé lorsque les professionnels ne font pas partir de la même équipe des soins, le partage est pleinement opérationnel.

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.

## VI) Désignation de la personne de confiance

### Article D. 311-0-4 du code de l'action sociale et des familles

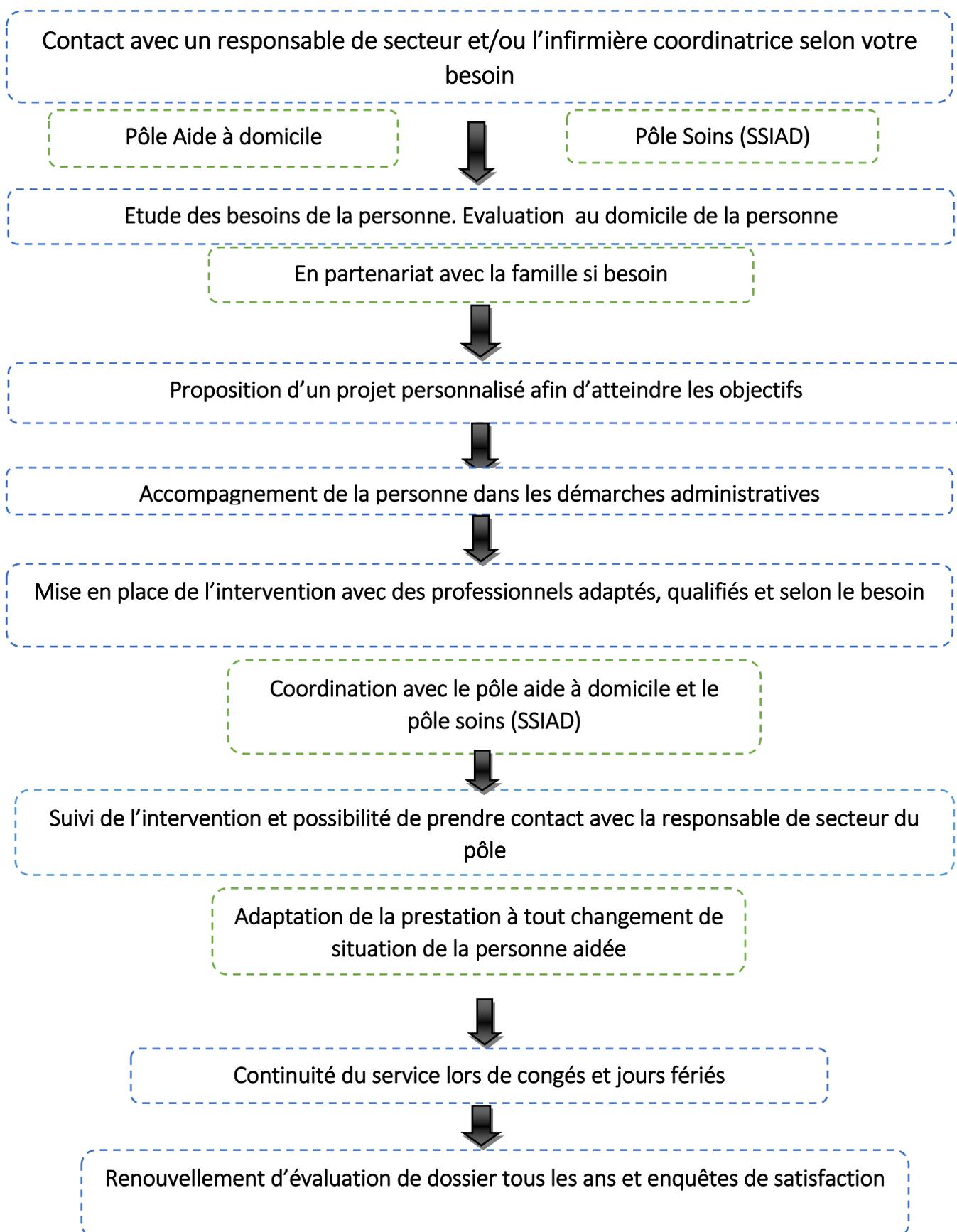
### → *Le rôle et les modalités de désignation de la personne de confiance*

La loi donne le droit à toute personne majeure prise en charge dans un établissement ou un service social ou médico-social de désigner une personne de confiance qui, si elle le souhaite, l'accompagnera dans ses démarches afin de l'aider dans ses décisions.

Vous pouvez désigner comme personne de confiance toute personne majeure de votre entourage en qui vous avez confiance, par exemple un membre de votre famille, un proche, votre médecin traitant.

La personne que vous souhaitez désigner doit donner son accord à cette désignation. Cette désignation faite, par écrit, est valable sans limitation de durée. Mais elle est révoquée à tout moment.

## VII) Comment intervenons-nous ?



## VIII) Règlement de fonctionnement SPASAD

### **OBJET DU REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT**

Le présent document s'adresse aux personnes prises en charge et aux acteurs du service. Il définit les règles générales et permanentes d'organisation et de fonctionnement de l'établissement dans le respect des droits et libertés de chacun.

Ce règlement de fonctionnement a pour objet d'informer la personne aidée sur ses droits et ses devoirs.

### **PRESENTATION DE L'UNA DES PAYS DU CALAISIS**

L'UNA des Pays du Calaisis est une association à but non lucratif de loi 1901. Elle est administrée par un conseil d'administration chargé de définir les orientations de l'association, il délègue à une direction salariée la mission de gérer l'activité et d'assurer le bon fonctionnement de l'association. L'UNA des Pays du Calaisis met en œuvre un projet de service afin d'offrir aux usagers des prestations adaptées à leurs besoins.

#### **→ Les locaux de l'UNA**

Le siège de l'association se situe à Coquelles à proximité d'un arrêt de bus régulièrement desservi. Les locaux permettent d'accueillir l'utilisateur et sa famille dans de bonnes conditions de confidentialité. Des équipements adéquats permettent aux personnes à mobilité réduite d'accéder à nos locaux.

### **Obligations faites aux usagers pour permettre la réalisation des prestations**

#### **→ Respect des consignes de travail de l'intervenant(e)**

Sauf urgence, toute modification des heures d'intervention au domicile des particuliers doit être soumise à l'aval du responsable de secteur ou de l'infirmière coordinatrice.

La personne aidée s'engage à respecter la durée d'intervention et à ne pas demander à l'intervenant(e) à domicile de déborder sur la durée de celle-ci.

L'utilisateur s'engage à respecter le domaine de compétence de l'intervenant(e) à domicile.

Le dispositif de télégestion est un système fonctionnant par téléphone, sans coût pour l'utilisateur, il indique l'heure d'arrivée et de départ de l'intervenant(e), supprimant ainsi l'obligation pour l'utilisateur de signer la feuille de présence.

### → Respect de la personne

L'utilisateur et l'intervenant(e) se doivent d'adopter une attitude respectueuse l'un envers l'autre.

### → Mesures relatives à la sécurité des intervenant(e)s

Afin de garantir la sécurité des intervenant(e)s, il est demandé aux usagers de s'assurer que le matériel dont pourrait se servir l'aide à domicile soit en parfait état de marche (appareils électriques, prises de courant...), de fournir du matériel ergonomique (balai espagnol, ...), Il est recommandé de ne pas transvaser les produits d'entretien dans un récipient non étiqueté, d'utiliser de préférence des produits naturels.

## Les devoirs du personnel

### → Prévention de la violence et de la maltraitance

Les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires. Les personnes dénonçant les faits de violence sur autrui dont ils sont témoins dans l'exercice de leur fonction bénéficient de mesures de protection légale. En cas de suspicion de maltraitance, l'intervenant(e) à domicile contactera son responsable qui prendra les mesures qui s'imposent.

### → La relation intervenant(e) – usager

Les intervenant(e)s ne doivent pas participer à des jeux de hasard avec la personne aidée. Les intervenant(e)s ne doivent demander ou recevoir aucune somme d'argent ou d'objet de quelque valeur que ce soit de la personne aidée. Les intervenant(e)s ne peuvent utiliser le téléphone de l'utilisateur sauf cas d'urgence ou à la demande de la personne aidée. Les intervenant(e)s ne doivent ni fumer ni boire d'alcool au domicile de l'utilisateur.

## La sécurité

### → Modalités d'organisation des transports

L'association ne souscrit pas d'assurance pour le transport des personnes dans le véhicule des intervenant(e)s.

### → L'accès au domicile de l'utilisateur

Si l'utilisateur ne peut pas ouvrir sa porte, il lui est demandé, afin de permettre l'accès à son domicile pour l'intervention, d'installer une boîte à clé.

### → Mesures à prendre en cas d'urgence ou de situations exceptionnelles

Toute situation exceptionnelle, devra être déclarée dans les plus brefs délais à l'UNA des Pays du Calais. Le responsable prendra les dispositions nécessaires et guidera l'intervenant(e) dans d'éventuelles démarches.

### → Mesures relatives à la sûreté des biens et des personnes

Il est recommandé à l'utilisateur de ne pas laisser en évidence de l'argent ou des objets de valeur.

### → Les dégâts occasionnés chez l'utilisateur

Les dégâts occasionnés chez l'utilisateur sont couverts (sous certaines conditions de valeur et de vétusté) par l'assurance que contracte l'UNA des Pays du Calais (franchise). Tout dégât constaté doit faire l'objet d'une déclaration à l'association.

## L'information de l'utilisateur et la confidentialité des données le concernant

L'UNA des Pays du Calais s'engage à respecter les dispositions de la charte des droits et libertés de la personne accueillie dont un exemplaire est remis à l'utilisateur en complément du livret d'accueil, du contrat de prestation et du présent règlement de fonctionnement.

Les salariés de l'association sont tenus au secret professionnel. Ils s'engagent à ne pas divulguer les données concernant les personnes aidées et les événements survenus au domicile, sauf nécessités liées à la santé de la personne ou en cas de suspicion de maltraitance.

L'UNA met en place les procédures organisationnelles appropriées pour assurer la confidentialité des informations concernant l'utilisateur. L'utilisateur peut demander communication et rectification de toute information le concernant qui figurerait sur un fichier à l'usage de l'UNA en s'adressant au siège de l'association.

Conformément à la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le traitement automatisé des informations nominatives est déclaré à la CNIL.

## Mode d'expression et de représentation

### → Groupe d'expression

Un groupe d'expression comprenant des utilisateurs, des membres de leur famille et des professionnels est mis en place. Ses membres sont élus pour une durée de trois ans. Le groupe d'expression a pour objectif de favoriser la participation des utilisateurs et de leur famille au fonctionnement du service. Le groupe d'expression se réunit au minimum une fois par an.

Le Conseil d'Administration de l'UNA des Pays du Calais établit l'acte institutif du groupe d'expression. La Directrice a délégation pour mettre en place le groupe d'expression et définir l'ordre du jour des séances. Le groupe d'expression a pour mission de donner son avis et de faire des propositions sur toute question concernant le fonctionnement de l'UNA des Pays du Calais.

### → Médiation

L'utilisateur peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'il choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'état dans le département et le Président du Conseil Départemental après avis de la commission départementale consultative.

Dès la fin de son intervention, la personne qualifiée informe le demandeur d'aide ou son représentant légal par lettre recommandée avec accusé de réception des suites données à sa demande et, le cas échéant, des mesures qu'elle peut être amenée à suggérer et des démarches qu'elle a entreprise.

### → Le questionnaire de satisfaction

Un questionnaire de satisfaction est remis chaque année à l'utilisateur, il est utile qu'il y réponde car cela permet d'apprécier l'adéquation entre les services proposés et les attentes des personnes aidées et de mettre en place des actions d'amélioration.

Les attentes des usagers sont prises en compte dans la mesure où elles sont compatibles avec le projet de service.

### Modalités d'élaboration, de validation et de révision du règlement de fonctionnement

Le règlement de fonctionnement a été arrêté par le Conseil d'Administration de l'UNA des Pays du Calais après consultation des délégués du personnel et du groupe d'expression.

Il sera revu au minimum tous les 5 ans et chaque fois que les événements rendront sa modification nécessaire. Toute modification de ce dit règlement de fonctionnement fera l'objet d'un avenant qui sera porté à la connaissance des usagers et des professionnels. Le présent règlement de fonctionnement est remis à chaque usager et à toute personne travaillant à l'UNA des Pays du Calais

Le règlement de fonctionnement est affiché au siège de l'association.

### Organisation des prestations du Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile

L'UNA des Pays du Calais assure au domicile des personnes, des prestations de services ménagers et des prestations d'aide à la personne pour les actes ordinaires de la vie et les actes essentiels lorsque ceux-ci sont assimilés à des actes de la vie quotidienne.

Ces prestations s'inscrivent dans un projet individualisé d'aide et d'accompagnement élaboré à partir d'une évaluation globale des besoins de la personne.

### → La préparation des interventions

L'utilisateur a le libre choix entre les prestations adaptées qui sont offertes.

A savoir, service mandataire ou service prestataire :

### → ***La réalisation de la prestation***

L'utilisateur a droit au respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité, de sa sécurité. L'UNA des Pays du Calais contribue au travers de sa politique de formation continue à sensibiliser les aides à domicile à cette question.

L'UNA des Pays du Calais veille à proposer à l'utilisateur une prise en charge et un accompagnement individualisé favorisant son développement et son autonomie. C'est pourquoi, le responsable de secteur s'attache à effectuer chaque année une réévaluation des besoins de l'utilisateur. Au cours de ces évaluations, le consentement éclairé de l'utilisateur est systématiquement recherché.

### → ***Garantie de la continuité des services***

Tout retard ou absence de l'intervenant sera signalé par le responsable de secteur à la personne aidée dans les plus brefs délais. Selon ses disponibilités, la personne aidée pourra accepter que la prestation soit effectuée plus tard dans la journée ou à une autre date. L'association s'engage à proposer le remplacement de l'intervenant habituel en cas d'absence de ce dernier consécutif notamment aux congés payés ou à la maladie.

***En cas de difficulté particulière (absence imprévue d'un(e) intervenant(e)...) une astreinte téléphonique permet de joindre à tout moment (7 jours / 7 – 24 h / 24) un responsable de l'association.***

### → ***Non-exécution de la prestation***

En cas d'événement prévisible de nature à empêcher l'exécution de la prestation, la personne aidée s'engage à informer l'association au plus tard dans les 8 jours précédant la survenance de la cause de l'empêchement. Toute intervention non décommandée dans ce délai sera due, sauf circonstances exceptionnelles.

### → ***Modalités de rétablissement des prestations dispensées lorsqu'elles ont été interrompues***

Dans le cadre du service mandataire, il est nécessaire de réactualiser le dossier.

Dans le cadre du service prestataire, les modalités de reprise de l'activité sont tributaires du type de financement. Il est donc demandé à l'utilisateur de se rapprocher du responsable de secteur qui l'accompagnera dans d'éventuelles démarches.

Dans tous les cas, la reprise des prestations de l'UNA à la suite d'une interruption prolongée fera l'objet de la rédaction d'un document contractualisé.

## Organisation des prestations de Service de Soins Infirmiers à Domicile

Le service de soins infirmiers à domicile de l'UNA des Pays du Calais a été autorisé par le préfet du Pas de Calais le 22 décembre 2009 pour délivrer sur prescription médicale des soins infirmiers au domicile. La capacité d'accueil du service a été fixée par arrêté préfectoral en date du 22 décembre 2009 à 30 personnes âgées. Cette capacité d'accueil a été étendue à 39 personnes âgées en novembre 2011. Les soins sont assurés de manière à préserver et si possible restaurer l'autonomie des personnes prises en charge.

### → *Nature et modalités d'organisation du service*

Le service de soins infirmiers à domicile est autorisé à dispenser des soins infirmiers techniques ou de nursing et d'hygiène.

A son admission dans le service, la personne bénéficie d'une évaluation individualisée de ses besoins réalisée à son domicile par l'infirmière coordinatrice. Cette évaluation tient compte des diverses préconisations contenues dans les plans d'aide ou plan personnalisé de compensation du handicap dont la personne aurait pu bénéficier par ailleurs.

En fonction de leur nature, les soins sont assurés :

- Soit par des infirmiers diplômés d'état, exerçant à titre libéral ou salariés, et dûment conventionnés avec le service
- Soit par des aides-soignantes titulaires du certificat d'aptitude aux fonctions d'aide-soignante
- Soit par des aides médico-psychologiques

Les usagers du service de soins sont tenus de mettre à disposition du personnel du service le matériel nécessaire à la toilette et aux soins d'hygiène. Le SSIAD en tant qu'institution médico-sociale, est un terrain de stage pour les professionnels en formation. Ainsi, les personnels soignants sont susceptibles, de manière ponctuelle, d'être accompagnés par des stagiaires en formation.

### → **Admission**

L'admission dans le service est subordonnée à une prescription médicale délivrée par le médecin traitant. Elle est prononcée à l'issue d'une évaluation individualisée des besoins réalisée par l'infirmière coordinatrice au domicile des usagers. Cette évaluation prend en compte les préconisations formulées par les plans d'aide ou de compensation du handicap réalisés par les équipes médico-sociales.

Au moment de l'admission, les usagers doivent fournir les éléments suivants :

- ✓ une photocopie de l'attestation d'immatriculation à la sécurité sociale ou de la carte vitale
- ✓ la prescription médicale du médecin traitant
- ✓ le traitement en cours

Pour faciliter les relations avec l'entourage familial des personnes prises en charge dans le service, chacune d'elles est invitée au moment de son admission dans le service à désigner un référent familial. Le service devra être prévenu de toute modification qui interviendrait dans cette désignation. La mention de ce référent est portée dans le document individuel de prise en charge ou le contrat de prestation de service mis en œuvre pour chaque personne.

En cas de besoin d'appareil médical défini lors de l'évaluation, la personne prise en charge est tenue d'accepter les aménagements nécessaires à sa sécurité et à celle du soignant.

### → **Interruption de prise en charge**

L'intervention au domicile peut être interrompue à la demande de la personne prise en charge pour une absence temporaire ou des congés. Dans ce cas, l'infirmière coordinatrice du service doit être prévenue au moins huit jours avant et l'intervention est rétablie à la date programmée du retour de la personne.

Si l'intervention doit être suspendue suite à une hospitalisation, l'infirmière coordinatrice doit être prévenue dans la mesure du possible, dès la prescription par le médecin traitant ou le service d'urgence. L'infirmière coordinatrice devra également être prévenue dès que possible de la date prévisionnelle du retour à domicile. A cette occasion, cette dernière se réserve le droit de vérifier si l'état de la personne est compatible avec les moyens d'intervention en soins dont dispose le service.

### → **Fin de prise en charge (uniquement sur prescription médicale)**

- ✓ Soit à l'initiative de l'usager, huit jours avant la date souhaitée
- ✓ soit à l'initiative de l'infirmière, responsable du service, lorsque les conditions minimales d'hygiène et sécurité ne sont pas remplies. L'interruption ne peut être prononcée qu'après consultation du médecin traitant et organisation de solutions alternatives en lien avec l'entourage de la personne.
- ✓ soit à l'initiative du médecin-conseil.

→ **Coordination**

L'infirmière coordinatrice assure la coordination des soins et des interventions avec les autres professionnels de santé.

En fonction de l'éventuelle dégradation de l'état de santé de la personne prise en charge, l'infirmière coordinatrice peut demander la mise en place de certains aménagements sans lesquels les professionnels ne peuvent réaliser leurs interventions dans de bonnes conditions de sécurité : lit médicalisé, barres d'appui dans les sanitaires...

En fonction de l'éventuelle dégradation de l'état de santé de la personne prise en charge, l'infirmière coordinatrice peut demander la mise en place de certains aménagements sans lesquels les professionnels ne peuvent réaliser leurs interventions dans de bonnes conditions de sécurité : lit médicalisé, barres d'appui dans les sanitaires...

→ **Modalités d'intervention du service**

L'infirmière coordinatrice décide des horaires de passages, de leur fréquence et de la durée des interventions en fonction de l'état de santé de la personne, de la prescription médicale et des moyens du service.

En revanche, le service s'engage à respecter, dans la mesure du possible, la tranche horaire définie au moment de l'évaluation. Les horaires peuvent être amenés à être modifiés en fonction d'aléas tels que des intempéries, absence de personnel...

Le personnel bénéficie régulièrement de formation professionnelle continue pour répondre le mieux possible aux situations de prise en charge difficiles dans l'intérêt des usagers. Des réunions hebdomadaires permettent également de favoriser le travail d'équipe et d'échanger sur les différentes situations rencontrées et les moyens pour apporter la meilleure réponse possible dans le respect de la personne et de son entourage.

COQUELLES, LE .....

Christian-Jacques SERY  
Président

Isabelle HENON  
Directrice

## IX) Les chartes

### ➤ Charte des droits et libertés de la personne accueillie

#### **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**

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 de soins à domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ;

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

### **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.

## ➤ Charte des droits et libertés de la personne âgées, en situation de handicap ou dépendante

Sous l'égide de la :

### FONDATION NATIONALE DE GERONTOLOGIE (MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ)

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

La plupart des personnes âgées resteront autonomes et lucides jusqu'au dernier moment de leur vie. L'apparition de la dépendance, quand elle survient, se fait à un âge de plus en plus tardif. Cette dépendance peut être due à l'altération de fonctions physiques et/ou à l'altération de fonctions mentales.

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

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

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

#### ARTICLE I - CHOIX DE VIE

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

Elle doit pouvoir profiter de l'autonomie permise par ses capacités physiques et mentales, même au prix d'un certain risque. Il faut l'informer de ce risque et en prévenir l'entourage.

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

#### ARTICLE II - DOMICILE ET ENVIRONNEMENT

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

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

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

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

Ce choix doit rechercher la solution la mieux adaptée au cas individuel de la personne malade. Son confort moral et physique, sa qualité de vie, doivent être l'objectif constant, quelle que soit la structure d'accueil.

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

### ARTICLE III - UNE VIE SOCIALE MALGRE LES HANDICAPS

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

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

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

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

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

### ARTICLE IV - PRESENCE ET ROLE DES PROCHES

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

Le rôle des familles, qui entourent de leurs soins leurs parents âgés dépendants à domicile, doit être reconnu.

Ces familles doivent être soutenues dans leurs tâches notamment sur le plan psychologique.

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

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

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

## ARTICLE V - PATRIMOINE ET REVENUS

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

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

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

## ARTICLE VI - VALORISATION DE L'ACTIVITE

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

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

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

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

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

## ARTICLE VII - LIBERTE DE CONSCIENCE ET PRATIQUE RELIGIEUSE

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

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

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

## ARTICLE VIII - PRESERVER L'AUTONOMIE ET PREVENIR

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

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

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

## ARTICLE IX - DROIT AUX SOINS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## ARTICLE X - QUALIFICATION DES INTERVENANTS

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

Une formation spécifique en gérontologie doit être dispensée à tous ceux qui ont une activité professionnelle qui concerne les personnes âgées.

Cette formation doit être initiale et continue, elle concerne en particulier, mais non exclusivement, tous les corps de métier de la santé.

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

## **ARTICLE XI - RESPECT DE LA FIN DE VIE**

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

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

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

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

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

## **ARTICLE XII - LA RECHERCHE : UNE PRIORITE ET UN DEVOIR**

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

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

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

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

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

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

Toute personne en situation de dépendance devrait voir protégés non seulement ses biens mais aussi sa personne.

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

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

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

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

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

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

Le besoin de protection n'est pas forcément total, ni définitif ;

La personne âgée dépendante protégée doit pouvoir continuer à donner son avis chaque fois que cela est nécessaire et possible ;

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

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

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

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

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

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

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

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

---

**VOTRE BIEN-ÊTRE EST NOTRE PRIORITE**

## Annexes

### ➤ Annexe 1 : Politique qualité

#### I. Préambule

Après s'être engagée en 2002 dans une démarche qualité, l'UNA des Pays du Calais a intensifié ses efforts puisque l'UNA des Pays du Calais s'est lancée dans une démarche de labellisation Cap 'Handéo, couronnée de succès par l'obtention du label le 26 mars 2013 puis par l'obtention de la certification Cap'Handéo le 15 octobre 2019.

Pour autant, il est nécessaire de consolider le système qualité en s'assurant que les engagements pris sont respectés et en s'engageant vers de nouvelles pistes d'amélioration. En effet, le secteur de l'aide à la personne et des soins infirmiers à domicile étant en pleine mouvance, seules les associations étant en mesure d'innover et de s'adapter au changement pourront continuer à développer leurs activités.

Pour cela, l'UNA des Pays du Calais a souhaité actualiser sa politique « qualité ». Les grands principes sont décrits ci-dessous, chacun d'eux étant par ailleurs déclinés en objectifs opérationnels et en engagements « clients ».

#### II. Poursuivre les efforts engagés dans l'amélioration continue de la qualité

L'amélioration continue de la qualité est l'affaire de tous. La phase préalable à la certification a permis de prendre conscience que l'association optimisera ses performances si chacun s'investit dans cette démarche.

Plusieurs outils permettent d'identifier les dysfonctionnements. Il s'agit du résultat des enquêtes de satisfaction, de l'analyse des réclamations, de la remontée d'information... L'exploitation de ces données se fait par l'établissement de tableaux de bord auxquels sont associés des indicateurs. Ils permettent de mettre en valeur les points qui posent un problème. La recherche de solutions est collective, il s'agit en effet ici d'accompagner le changement afin de permettre à chacun d'évoquer les difficultés rencontrées.

L'UNA des Pays du Calais s'attache à vérifier régulièrement que les dispositions prises lors de la mise en place de la démarche qualité sont toujours d'actualité et appliquées.

#### III. Développer les actions de communication

La communication constitue un axe essentiel de la politique qualité de l'UNA des Pays du Calais. Les objectifs sont multiples et correspondent à des besoins éclectiques.

##### → La communication interne

La communication interne concerne les administrateurs, les « administratifs », les intervenantes et les clients actuels de l'association.

L'UNA des Pays du Calais part du principe que ces acteurs sont les moteurs de la politique de communication. Ils sont en effet au cœur de notre organisation et ils constituent ainsi un vecteur de notre image à l'extérieur. Afin de pouvoir véhiculer une image positive de l'association il est ainsi fondamental qu'ils connaissent eux-mêmes les rouages de notre organisation, ses orientations politiques, ses événements, ses projets...

L'adhésion à la démarche de changement nécessite une bonne compréhension de part et d'autre des contraintes et objectifs de chacun. C'est pourquoi le partage de l'information aussi bien dans le sens ascendant que descendant est fondamental afin que chacun éprouve le sentiment d'appartenance à l'association.

→ **La communication externe**

La politique de communication externe répond à deux objectifs principaux. Il est nécessaire de se faire connaître à l'extérieur afin de perpétuer notre activité mais également de mieux cerner les besoins de nos clients.

Dans le contexte concurrentiel des services à la personne, il nous semble important de communiquer sur notre savoir-faire et le professionnalisme de nos interventions. L'UNA des Pays du Calais a fait le choix de multiplier les supports et les moyens de communication de façon à toucher le maximum de personnes. Ainsi les campagnes de communication peuvent concerner tour à tour l'ensemble de l'activité, un service particulier, un événement...

L'UNA des Pays du Calais souhaite favoriser le retour d'information des professionnels travaillant à nos côtés. Ils représentent une source de données conséquente et permettent d'orienter nos actions d'amélioration en fonction des besoins réels. L'UNA des Pays du Calais s'engage donc à provoquer des rencontres et à questionner nos partenaires sur les besoins non satisfaits.

#### **IV. Optimiser la prise en charge des bénéficiaires**

L'UNA des Pays du Calais dispose de l'agrément qualité lui permettant d'intervenir auprès d'un public dit « vulnérable », pour cela plus de 50 % des intervenantes sont qualifiées.

Le développement des activités de l'association, notamment en ce qui concerne la prise en charge des personnes à problématique(s) particulière(s), nécessite de maintenir l'effort de formation des intervenantes sur l'accompagnement de ces dernières.

L'UNA des Pays du Calais souhaite également favoriser la polyvalence des interventions réalisées auprès de nos bénéficiaires. Après avoir créé un service « hommes toutes mains », l'UNA des Pays du Calais a ouvert un SSIAD (Service de Soins Infirmiers A Domicile), constitué une équipe spécialisée Handicap, tout cela afin de favoriser le maintien des personnes fragilisées à leur domicile.

L'association a obtenu la reconnaissance SPASAD (Service Polyvalent d'Aide et de Soins A Domicile) en fin d'année 2011.

La réduction du nombre des interlocuteurs est de nature à sécuriser l'environnement des bénéficiaires, à assurer leur bien-être et à limiter les risques d'abus de faiblesse.

L'UNA des Pays du Calais a aussi créé le service Le Pays des Doudous (garde d'enfant) offrant soutien à la parentalité, aide aux actes essentiels, aide aux devoirs, accompagnement à l'école, activités extra-scolaires et/ou rendez-vous médicaux).

L'UNA des Pays du Calais souhaite assurer le suivi des clients tout au long de leur prise en charge. C'est pourquoi elle apporte un soin particulier à la qualité des dossiers des bénéficiaires, tout comme à l'évaluation de l'évolution de leur situation.

Enfin, l'association reste attentive à ce que la gestion des remplacements soit exemplaire. Limiter les perturbations et informer les bénéficiaires de toutes les modifications des plannings ou des intervenantes constitue la priorité des responsables de secteur et de l'infirmière coordinatrice.

#### V. Maintenir le management participatif du personnel

Le secteur des services d'aide et de soins à la personne est en plein bouleversement. Face aux incertitudes générées par les mesures réglementaires et l'émergence de la concurrence, il paraît important d'une part d'informer les salarié(e)s sur les orientations de l'association et d'autre part de fidéliser le personnel.

Les administrateurs et le personnel de l'UNA des Pays du Calais sont les moteurs de notre communication. Consolider les instances de concertation et mutualiser les connaissances et le savoir-faire permettra de favoriser une information juste et claire sur la qualité de nos prestations.

L'intégration de l'ensemble des fonctions administratives dans le système qualité ainsi que le décloisonnement des tâches administratives sera de nature à favoriser l'échange d'informations et l'harmonie au travail.

La mise en place d'une Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences s'appuyant sur les entretiens individuels professionnels, d'un passeport formation, de la modulation du temps de travail, mais également, le suivi des salarié(e)s en difficulté, l'accueil des nouvelles personnes embauchées... permettent de mieux comprendre les besoins des employé(e)s afin de les fidéliser après qu'un effort de formation ait été accompli. Les bénéficiaires en sont d'autant plus satisfaits.

#### VI. Engagement de la direction

L'ensemble du personnel de l'UNA des Pays du Calais se réjouit de travailler dans une association dont la qualité de l'organisation et des prestations a été reconnue par un organisme comme CAP'HANDEO. Pour autant, la pérennisation de l'activité nécessite une adaptation constante de nos méthodes de travail au contexte réglementaire et concurrentiel. C'est pourquoi, nous souhaitons développer l'activité tout en se recentrant sur notre cœur de métier : l'aide et les soins à la personne.

Nous souhaitons poursuivre nos efforts dans l'amélioration continue de la qualité. C'est pourquoi, nous veillerons à ce que les exigences du label Cap' Handéo soient respectées et nous centrerons nos efforts sur les axes suivants :

- Le déploiement d'une communication externe efficace,
- La prospection de nouveaux clients,
- L'identification des besoins émergents, avec l'adaptation de l'offre de service,
- La valorisation de nos relations avec nos partenaires,
- L'amélioration de l'efficacité de l'organisation,
- L'accroissement de la satisfaction des clients,
- La mise en œuvre d'une politique de gestion des ressources humaines performante,
- La culture de l'esprit associatif.

Chaque salarié(e) doit se sentir personnellement impliqué(e) dans l'amélioration continue de la qualité des prestations. Pour autant, nous déléguons à la responsable qualité la gestion du système de management de la qualité et de la communication. Les revues de direction semestrielles nous permettent de nous assurer de la conformité de la démarche au projet associatif.

Notre volonté est d'apporter à nos clients une offre de service de qualité élevée et constante. L'ensemble du personnel travaille dans ce sens.

➤ **Annexe 2 : Liste des personnes qualifiés dans le Pas-de-Calais**

**Pour le territoire de l'Arrageois :**

- M MACHEN : 06.70.97.56.34 - [christian.machen@orange.fr](mailto:christian.machen@orange.fr)
- M PETIT Jean-Charles : 03.21.41.35.22 – [petit.jean-charles@neuf.fr](mailto:petit.jean-charles@neuf.fr)
- M LEPLAT Michel : 06.72.15.35.99 – [michel.leplat@cegetel.net](mailto:michel.leplat@cegetel.net)

**Pour le territoire de l'Artois :**

- M. FENET René : 06.25.57.67.05 - [marie-jose.fenet@wanadoo.fr](mailto:marie-jose.fenet@wanadoo.fr)
- Mme DAUTRICHE Micheline : 06.16.23.87.48 [micheline.dautriche@sfr.fr](mailto:micheline.dautriche@sfr.fr)

**Pour le territoire de l'Audomarois :**

- Mme BERTHELEMY Catherine : 03.21.38.54.60, 06.32.20.52.61 - [cberthelemy3@gmail.com](mailto:cberthelemy3@gmail.com)
- Mme OBOEUF Florelle : 03.59.79.52.51, 06.01.18.22.91 - [florelle.oboeuf@hotmail.fr](mailto:florelle.oboeuf@hotmail.fr)

**Pour le territoire du Boulonnais :**

- M. HENICHART Jean : 06.52.89.07.56 - [jhenichart@sfr.fr](mailto:jhenichart@sfr.fr)
- M. JOLY Jean : 06.62.67.04.74 - [ja.joly@orange.fr](mailto:ja.joly@orange.fr)

**Pour le territoire du Calaisis :**

- M. FOURNIER Philippe : 06.87.15.31.64 - [philippefournier62@gmail.com](mailto:philippefournier62@gmail.com)
- M. BLANQUART Serge 06.07.86.61.65 - [serge.reinemarie@wanadoo.fr](mailto:serge.reinemarie@wanadoo.fr)

**Pour le territoire de la Communauté d'Agglomération de Lens-Liévin :**

- Mme PAU Marie-Andrée : 03.21.72.53.38 - [marie-andree.pau@laposte.net](mailto:marie-andree.pau@laposte.net)
- M CZAJKOWSKI Richard : 07.88.21.15.63 03.21.92.26.30 [richard.czajkowski@wanadoo.fr](mailto:richard.czajkowski@wanadoo.fr)

**Pour le territoire du Montreuillois-Ternois :**

- M PERARD Alain : 03.21.92.26.30 – 06.58.60.72.64 [Alain.perard583@orange.fr](mailto:Alain.perard583@orange.fr)
- M GOVART Bertrand : 06.77.42.16.31 [bertrandgovart@hotmail.fr](mailto:bertrandgovart@hotmail.fr)

➤ Annexe 3 : Tarifs horaires Prestataire au 1<sup>er</sup> Janvier 2022

**LES TARIFS HORAIRES DE L'ASSOCIATION EN PRESTATAIRE AU 1<sup>ER</sup> JANVIER 2022**

**L'ASSOCIATION N'EST PAS SOUMISE AUX IMPOTS COMMERCIAUX Y COMPRIS LA TVA :**

**TARIFS HORS TAXES = TARIFS TOUTES TAXES COMPRISES**

<b>Intervention d'une aide à domicile sans financement</b>	
Du lundi au samedi (jours ouvrables)	<b>24.50 € (TTC)</b>
Dimanche et jour férié	<b>27.50 € (TTC)</b>

<b>Service à la personne</b>	
Ménage chez des personnes non fragilisées	<b>21.00 € (TTC)</b>
Petits travaux * + 2 €/heure avec utilisation du matériel de l'association	<b>17.50 €* (TTC)</b>
Garde d'enfant	<b>24.50 € (TTC)</b>
Frais kilométriques Toute utilisation du véhicule personnel de l'intervenant(e) est facturé au Km : 0.37€/km	<b>0.37 €/ Km</b>

<b>Prise en charge financière par la CARSAT et autre caisse de retraite*</b>	
Du lundi au samedi (jours ouvrables)	<b>24.50 € (TTC)</b>
Dimanche et jour férié	<b>27.50 € (TTC)</b>

**\*La participation des retraités :** Le barème de participation des retraités est variable selon la caisse de retraite. Pour connaître votre participation, vous pouvez vous rapprocher de votre responsable de secteur

<b>Prise en charge financière par le Conseil Départemental*</b>	
Du lundi au samedi / jour férié / dimanche	<b>22.50 € (TTC)</b>

**\*La Participation des bénéficiaires :** le taux de prise en charge dépend du GIR du bénéficiaire et de ses ressources. Chaque cas est évalué par l'équipe médico-sociale du Conseil Départemental.

<b>Prise en charge financière par une mutuelle</b>	
Du lundi au samedi	<b>24.50 € (TTC)</b>

<b>A.R.D.H. (Aide au Retour à Domicile après Hospitalisation) et accompagnement de fin de vie*</b>	<b>24.50 € (TTC)</b>
--	----------------------

\*Dans le cas de l'Aide au Retour à Domicile après Hospitalisation (A.R.D.H.), le % restant à la charge du bénéficiaire est établi en fonction des dossiers

Dans le cas d'un accompagnement de fin de vie, il reste 10 % à la charge du bénéficiaire

**Cotisation annuelle 10 € (à l'exception des dossiers mutuelle et de service à la personne)**

➤ <b>UN DEVIS GRATUIT PEUT ETRE ETABLI SUR SIMPLE DEMANDE</b>
➤ Pour information : le paiement en espèces des interventions n'est pas déductible des impôts.

- Annexe 4 : Tarifs horaires Service de garde itinérante de nuit au 1<sup>er</sup> janvier 2022

## LES TARIFS HORAIRES DE L'ASSOCIATION

### SERVICE GARDE ITINERANTE DE NUIT AU 1<sup>ER</sup> JANVIER 2022

*L'ASSOCIATION N'EST PAS SOUMISE AUX IMPOTS COMMERCIAUX Y COMPRIS LA TVA :*

*TARIFS HORS TAXES = TARIFS TOUTES TAXES COMPRISES*

	¼ heure	½ heure
	TTC	TTC
<b>Forfait mensuel programmé</b>		
1 passage/ jour	296 €	510 €
2 passages/ jour	581 €	998 €
<b>Passage programmé</b>		
Semaine	9.60 €	16.98 €
Dimanche et jour férié	13.60 €	23.00 €
<b>Passage non programmé</b>		
Semaine	10.20 €	16.98 €
Dimanche et jour férié	14.75 €	24.65 €
Astreinte Semaine	/	18.05 €
Astreinte Dimanche et jour férié	/	26.25 €

**COTISATION ANNUELLE : 10€ (TTC)**

**UN DEVIS PEUT ETRE ETABLI SUR SIMPLE DEMANDE**

Pour information : le paiement en espèces des interventions n'est pas déductible des impôts.

**LES TARIFS MANDATAIRES DE NOTRE ASSOCIATION SONT A VOTRE DISPOSITION SUR LE  
TABLEAU D’AFFICHAGE DE L’ACCUEIL**

➤ Annexe 5 : Tarifs horaires Mandataire au 1<sup>er</sup> Août 2022

**LES TARIFS HORAIRES DE L’ASSOCIATION EN MANDATAIRE AU 1<sup>ER</sup> AOUT 2022**

**ASSISTANTE DE VIE**

<b>Sans exonération charges patronales &lt;70 ans :</b>	<b>Salaire horaire</b>	<b>Charges</b>	<b>Frais de gestion</b>	<b>Total Taux horaire</b>
Semaine	11.07 €	7.80 €	3.10 €	<b>21.97 €</b>
Dimanche et fériés	13.84 €	9.75 €	3.10 €	<b>26.69 €</b>
Nuit calme 21h00-7h00	38.75 €	27.31 €	10.85 €	<b>76.91 €</b>
Nuit agitée 21h00-7h00	77.49 €	54.62 €	21.70 €	<b>153.81 €</b>
Garde de jour	7.53 €	5.31 €	3.10 €	<b>15.94 €</b>
<b>Cotisation annuelle : 10.00 €</b>				

<b>Avec exonération charges patronales &gt;70 ans :</b>	<b>Salaire horaire</b>	<b>Charges</b>	<b>Frais de gestion</b>	<b>Total Taux horaire</b>
Semaine	11.07 €	4.19 €	3.10 €	<b>18.36 €</b>
Dimanche et fériés	13.84 €	5.23 €	3.10 €	<b>22.17 €</b>
Nuit calme 21h00-7h00	38.75 €	14.65 €	10.85 €	<b>64.25 €</b>
Nuit agitée 21h00-7h00	77.49 €	29.31 €	21.70 €	<b>128.50 €</b>
Garde de jour	7.53 €	2.85 €	3.10 €	<b>13.48 €</b>
<b>Cotisation annuelle : 10.00 €</b>				

➤ Les frais de gestion sont dégressifs au delà de 60 heures par mois :

- de la 1<sup>ère</sup> à la 60<sup>ème</sup> heure = 3.10€/Heure
- de la 61<sup>ème</sup> heure à la 100<sup>ème</sup> heure = 1.58€/Heure
- à partir de la 101<sup>ème</sup> heure = gratuité

**Un devis gratuit peut être réalisé sur simple demande en fonction de la catégorie choisie suite à la nouvelle classification en vigueur depuis le 01/04/2016**

➤ Annexe 6 : Numéros de téléphone utiles

<b>UNA des Pays du Calais</b>	<b>03.21.85.18.18</b>
<b>ASTREINTE UNA des Pays du Calais</b>	06.71.20.86.77
<b>SAMU</b>	15 (ou 112 Européen)
<b>CAP' HANDEO</b>	01.43.12.19.29
<b>Centre Hospitalier de Calais</b>	03.21.46.33.33
<b>Clinique des 2 Caps Coquelles</b>	03.21.46.64.00
<b>MDS (Maison Département solidarité) Calais : Antenne locale MDPH Pas de Calais Alzheimer</b>	03.21.00.02.70
<b>Bibliothèque sonore Calais</b>	03.21.71.35.28
<b>SOS Amitié</b>	03.21.96.48.41
<b>Allo Maltraitance</b>	03.21.71.01.71
<b>Allo Maltraitance</b>	3977
<b>AFAPEI Réseaux d'aide (CRA, CREPSY, AFABLE62...) : Service d'écoute pour les aidants</b>	03-21-36-53-10
<b>Une visite-un sourire</b>	03 21 97 36 86
<b>CCAS Calais</b>	03 21 97 83 33

➤ Annexe 7 : Tarifs CIDE LISE

<b>LAVAGE</b>	
Linge lavé AU kg	3.00 €
<b>LAVAGE ET REPASSAGE</b>	
Linge lavé et repassé au Kg	3.50 €
Supplément amidon au Kg	0.30 €
Chemise lavée et/ou repassée pliée	1.90 €
Chemise lavée et/ ou repassée sur cintre	1.50 €
Manteau, imperméable, doudoune, parka, veste	6.00 €
Oreiller coton / synthétique	1.50 €
Oreiller à plumes	1.80 €
Coussin (canapé, transat, ect...)	3.50 € à 5.00 €
Duvet	4.00 €
Couverture	8.00 €
Couette 1 personne	10.00 €
Couette 2 personnes	12.00 €
Housse de clic clac	12.00 €
Jetée de lit 1 personne	10.00 €
Jetée de lit 2 personnes	12.00 €
Plaid	4.00 €
Aube de communion	10.00 €
<b>REPASSAGE</b>	
Linge repassé au Kg	3.00 €
Manteau, imperméable, parka, veste	4.00 €
Ensemble costume ( pantalon, chemise, veste)	12.00 €
Ensemble costume (pantalon, veste)	10.00 €

## Annexe 8 : Nos engagements clients

ORIENTATIONS STRATEGIQUES	OBJECTIFS OPERATIONNELS		ACTIONS A METTRE EN ŒUVRE	INDICATEURS	CIBLES
	ENGAGEMENT CLIENT	OBJECTIFS INTERNES			
Poursuivre les efforts engagés dans l'amélioration continue de la qualité	Garantir une prestation de qualité en accompagnant nos salariés vers leur bien être au travail	Améliorer les conditions de travail, favoriser le bien-être	1) Echange par télégestion avec le groupe de travail QVT, plateforme d'écoute et de soutien	1) Nombre de contact avec le groupe de travail dans l'année 2) Nombre de planning réajustés par mois 3) Nombre de salariés satisfaits de leur nouveau planning/ nombre de planning réajustés	1) 2/an 2) 5 plannings/ mois 3) 90% salariés satisfaits
	Obtenir des résultats plus représentatifs de la satisfaction	Augmenter le taux de réponses aux questionnaires	Enquête annuelle faite par des étudiantes de BTS SP3S par téléphone avec l'utilisateur.	1) Taux de réponse	1) 30% minimum
	Prendre en compte l'insatisfaction des usagers	Répondre aux réclamations et créer des fiches de progrès si problèmes récurrents	Traiter les réclamations : -contacter les personnes mécontentes rapidement pour résoudre leur problème -créer des actions correctives si problèmes récurrents - Planification des actions dans perceval suite aux appels. - Enregistrer sur contact	1) Temps de clôture	1) Réponse apportée dans la journée (8 jours max)
	Garantir la continuité de notre échange 24h/24h	Améliorer la traçabilité des appels d'astreinte	1) Tracer systématiquement tous les appels relatifs à l'astreinte dans Perceval Contact	1) Indicateur de mesure: nombre d'appels d'astreinte enregistrés par période d'astreinte ( du lundi au lundi) par personnes réalisant des astreintes	1) 150 appels tracés/an

Développer les actions de communication	Améliorer continuellement la communication	Déposer des affiches et plaquettes de présentation de l'association chez les professionnels de santé, les lieux de rencontre de nos aînés....	1) Faire distribuer les plaquettes de l'association par les intervenantes, chiffons lunettes, calendrier 2) Actualisation du Site interne de l'UNA et site internet de Cap'Handéo	/	/
	Obtenir davantage de partenariat au niveau du secteur du handicap	Contacteur et rencontrer les professionnels du secteur du handicap	1) Convier les partenaires au GLISPH 2) Formations mutualisées 3) Participation à des réseaux (CREAI, AFAPEI, UNAFAM, PRISM Opale, main tendu, SAVS, communauté 360...)	1) Nombre de contact et de rendez-vous	1) 8/an
Optimiser la prise en charge des bénéficiaires	Faciliter votre accompagnement par l'amélioration de la coordination de nos services	Améliorer la coordination entre le SAAD et le SSIAD 1 réunion / mois	1) indicateur de mesure: Nombre de réunion réalisées dans l'année 2) indicateur de résultat: Nombre de situations revues / nombre de réunions	1) Réunir les 2 services en réunions de transmissions (échanges SPASAD : RS + IDEC)	1) 20/semestre 2) 100/semestre
	Faciliter votre accompagnement par l'amélioration de la coordination de nos services et un personnel de qualité	1) Effectuer une évaluation des besoins de chaque usager au moins une fois par an 2) Assurer au personnel de suivre toute formation utile à la réalisation des interventions à domicile 3) Assurer au personnel des formations internes sur la prise en charge de différents handicap	1) Effectuer l'évaluation annuelle des besoins (GIR 1 à 4 à domicile et GIR 5 à 6 par téléphone) bilan à 1 mois et bilan à une semaine pour les dossiers sensibles 2) Développer des actions de formation 3) Développer des actions de formations interne	1) Nombre des évaluations réalisées 2) Nombre des salariés formés 3) Nombre de salariés ayant suivi une formation interne (équipe dossiers sensibles)	1) 80% des évaluations réalisées 2) 20% des salariés formés 3) 80% des salariés formés

Maintenir le management participatif	Favoriser la concertation du personnel sur les avancées et/ou problèmes à traiter	1) Organiser une réunion de service mensuelle	1) Réunion de service mensuelle : planifier les réunions de services 2) Création du groupe éthique en revue de direction 3) Etat des lieux des réclamations mensuelles et problèmes éventuels 4) Actions correctives si nécessaire	1) Nombre de réunions avec le personnel	1) au moins 10 réunions/an
--------------------------------------	---	---	---	---	----------------------------

### Objectifs du projet de service

ORIENTATIONS STRATEGIQUES	OBJECTIFS OPERATIONNELS		ACTIONS A METTRE EN ŒUVRE	INDICATEURS	CIBLES
	ENGAGEMENT CLIENT	OBJECTIFS INTERNES			
Travail sur l'éthique	garantir une prestation de qualité	traiter toutes les situations complexes	traiter les problèmes éthique lors de la revue de direction	nombre de pb traité en revue de direction une fois par an	5
la coordination	optimiser l'accompagnement global	favoriser les réunions spasad	réaliser 40 réunions Spasad dans l'année	nombre de réunions dans l'année	40/an
culture d'appartenance associative	travail sur la cohésion d'équipe	augmenter la fidélisation des salariés	groupe de travail	Nombre de réunion QVT dans l'année	2/an
apport d'une aide aux aidants familiaux	facilité l'accompagnement	activités d'occupation pour les usagers	mise en place d'ateliers de prévention	nombre d'ateliers dans l'année	24
développement de la gestion RH et de la formation	sécuriser les interventions en garantissant la professionnalisation	accroître les compétences en lien avec le besoin des usagers	mise en place du plan de formation	taux de personnel formé	20%

→ Annexes suivantes : Spécifique au service HANDEO :

➤ Annexe 9 : MDPH

**LA MAISON DEPARTEMENTALE DES PERSONNES HANDICAPEES  
(MDPH)**

La MDPH est issue de la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

Créée pour faciliter les démarches des personnes handicapées de moins de 60 ans et placée sous la responsabilité du Conseil Général, c'est un lieu d'accueil et d'orientation pour toute demande concernant une situation de handicap qui donne informations, aide et conseils.

La MDPH est implantée à Arras :

Parc d'activités des Bonnettes - 9 rue Willy Brandt - BP 90266 - 62505 ARRAS Cedex Tel : 03.21.21.84.00. Adresse courriel : [mdph62@mdph62.fr](mailto:mdph62@mdph62.fr)

Elle dispose d'une antenne dans chaque territoire du département, à la Maison du Développement Solidarité (MDS).

Exemple Calais : MDS - 40 rue Gaillard 62100 CALAIS. Tel : 03.21.00.02.70

**SES MISSIONS :**

- Aider à définir le projet de vie de la personne
- Informer sur les droits et orienter vers les professionnels et services compétents
- Evaluer les besoins dans leur globalité
- Proposer un plan personnalisé de compensation du handicap
- Attribuer les droits et prestations des personnes handicapées
- Orienter vers les établissements et services médico-sociaux adaptés à la situation de la personne.

## LES AIDES FINANCIERES

Leur attribution est décidée par la Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées (CDAPH), organisme de la MDPH qui étudie le projet de vie et les propositions de l'équipe pluridisciplinaires qui a instruit le dossier.

### L'Allocation Adulte Handicapée (AAH)

Elle garantit un minimum de ressources aux personnes handicapées pour leur permettre de faire face à leurs dépenses courantes.

Les personnes reconnues dans l'incapacité de travailler (après une évaluation de leur capacité à occuper un emploi) bénéficient d'une allocation majorée.

### Le Complément de Ressources

C'est une allocation forfaitaire qui s'ajoute à l'AAH pour compenser l'absence durable de revenus d'activité des personnes handicapées reconnues dans l'incapacité de travailler

### L'Allocation d'Education de l'Enfant Handicapé (AEEH)

C'est une allocation destinée à compenser les frais supplémentaires liés à l'éducation et aux soins apportés à un enfant handicapé.

### La Prestation Compensation du Handicap (PCH)

Cette prestation prend en compte, de manière individualisée et globale, l'ensemble des besoins d'aide à la vie quotidienne, en compensation des conséquences du handicap, au moyen de :

- Aides humaines
- Aides techniques
- Aménagement du logement, du véhicule, ou frais de transport
- Aides spécifiques ou exceptionnelles
- Aides animalières

## L'Allocation Compensatrice pour Tierce Personne (ACTP)

L'allocation compensatrice de tierce personne est versée aux adultes de moins de 60 ans par le conseil général pour permettre de compenser l'impossibilité de réaliser les gestes ordinaires de la vie. Elle permet de rémunérer une tierce personne ou le personnel d'un établissement de soins.

Cette allocation, a été remplacée en 2006 par la prestation de compensation du handicap (PCH), elle ne concerne plus que les personnes qui la percevaient déjà et qui ont choisi de la conserver.

➤ Annexe 10 : AFAPEI

**PLACE D'ACCUEIL TEMPORAIRE A L'AFAPEI**

*Pour les personnes en situation de handicap*

**Foyer d'Accueil Médicalisé « FAM » Arc en Ciel**

*1 Rue Platon, 62100 CALAIS*

*03.21.19.78.00*

→ **1 place**

**Foyer de Vie Saint François**

*Rue Léo Lagrange, 62340 GUINES*

*03.21.82.24.24*

→ **2 places**

**Service d'Accueil Temporaire « SAT » Horizon**

*160 Rue des Prairies, 62185 FRETHUN*

*03.21.82.55.00*

→ **8 places orientation Foyer de vie occupationnel**  
**2 places orientation ESAT**

**Foyer d'hébergement La Résidence  
du Bord de Mer**

*920 Avenue Pierre de Coubertin, 62100 CALAIS*

*03.21.19.12.65*

→ **1 place**

**2 places sur le dispositif EHPAH**

→ **1 formule accueil de jour**

**1 formule accueil permanent**

---

**Il existe également en dehors de l'AFAPEI**

**La maison de Pierre**

*Rue l'As de Licques, 62380 Bouvelinghem*

*03.21.11.15.15*

→ **Maison d'Accueil Temporaire Enfants, Adolescents, Adultes en  
situation de handicap**

## SOLUTION DE REPIT A L'AFAPEI

*Pour les personnes en situation de handicap*

### Handi loisirs :

Ce service a pour but de proposer un moment de détente et de socialisation à des personnes en situation de handicap mental tout en accordant à leur parents la possibilité de s'accorder du temps pour eux même. Ce service est animé par des bénévoles.

Lieu : La maison pour Tous

Capacité d'accueil : 6 personnes

Durée : 2h à raison de 2 fois par semaine l'après midi

Fréquence : 2 fois par semaine le lundi et le jeudi

Participation : 2€ par personne

### Handi sitting :

C'est un service de garde à domicile pour les parents d'enfants accueillis à l'IME « Le lutin des Bleuets » qui souhaitent faire garder leur enfant en situation de handicap pour se libérer du temps.

Lieu : au domicile de la personne en situation de handicap.

Durée : en fonction de la demande : une après-midi, une journée voir en weekend en fonction des disponibilités.

Fréquence : en fonction de la demande.

Participation : rémunération en fonction du contrat de garde.



## SOLUTION DE SOUTIEN A L'AFAPEI

*Pour les personnes en situation de handicap*

### Service écoute :

C'est un service qui consiste en un accueil téléphonique gratuit (hors coût de l'appel) et confidentiel.

Lieu : les bénévoles se trouvent au siège de l'AFAPEI

Fréquence : du lundi au vendredi de 14h à 16h

Participation : gratuit

### Pause-café :

C'est un temps d'échanges entre parents et ou aidants qui permet de passer un moment ensemble, pour discuter, s'entraider....

Lieu : au siège de l'AFAPEI

Capacité d'accueil : 10 personnes

Durée : 1h30

Fréquence : 1 fois par mois le vendredi après midi

Participation : gratuit

### RDV entr'aidants :

C'est un temps de rencontres entre parents / aidants et d'information autour d'un thème, d'une animation.

Lieu : défini en fonction de l'action proposée

Capacité d'accueil : 30 personnes

Durée : 2h

Fréquence : 3 fois par an le jeudi après midi

Participation : gratuit

### Soutien psychologique

Problèmes à gérer fatigue et stress ? Des psychologues sont à votre écoute pour vous soulager. Pour organiser la mise en contact, appelez-le : **03.21.36.53.10**

Lieu : Chez vous ou à l'extérieur

Participation : gratuit

## Equipe HANDEO

### Nos aides à domicile



Véronique  
BARRAS



Marie-Annick  
COUPIN



Brigitte  
DESMET



Sabrina  
GLAUDIS



Aurélie  
HENQUEZ



Claire  
MALLET

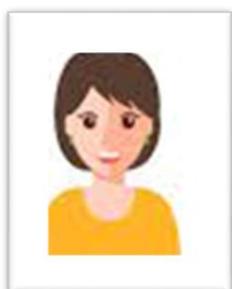


Erika  
POUILLY

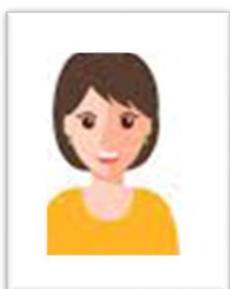


Cindy  
VANNIEUWENHUYSE

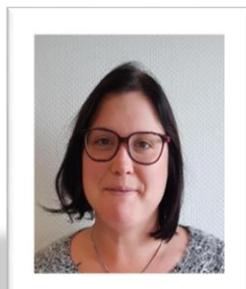
### Nos Aide Médico-Psychologique (AMP)



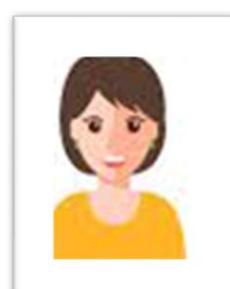
Lydia  
BRUNET



Charlotte  
HERMIGNIES



Amandine  
MEYNS



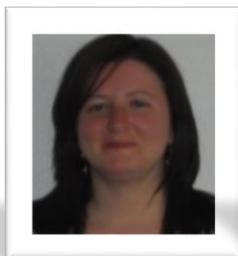
Kebira  
OUCHCHEN



Christine  
SAISON

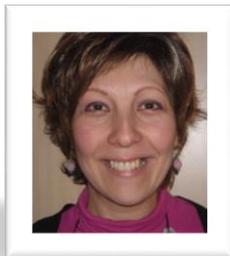
## Le service administratif

**Assistante  
Technique**



Emilie  
MIGNIEN

**Secrétaire**



Marjorie  
LENGLET

## Encadrants Equipe Handicap

**Responsables de secteur**



Sandrine  
DESSEIGNE



Nadia  
KERVOERN

**Infirmière coordinatrice**



Isabelle  
LEVAILLANT