

SOINS ET SERVICES À LA PERSONNE



LIVRET D'ACCUEIL

Un autre regard sur l'aide au maintien à domicile





Mot d'accueil

Dans ce guide, vous trouverez les réponses aux principales questions que vous vous posez concernant les modalités d'utilisation des prestations de SESAP RÉUNION.

SESAP RÉUNION souhaite rendre ce document le plus clair possible et reste à votre disposition pour tout questionnement afin de répondre efficacement à vos attentes.

L'objectif prioritaire de SESAP RÉUNION est de vous permettre, ainsi qu'à vos proches, de conserver ou de retrouver une indépendance et une autonomie indispensables à votre vie au quotidien.

Afin de compléter et d'optimiser au mieux vos besoins, SESAP RÉUNION affine les services déjà existants et propose une prestation innovante avec son service de nuit.

Nos intervenants sont disponibles et à votre écoute pour vous aider dans vos gestes de la vie courante.

Dans un souci constant d'exigence, en tant que directrice de SESAP RÉUNION, infirmière libérale avec une expérience de 20 années passées auprès de personnes médicalement fragilisées et dépendantes, j'ai tenu à m'entourer d'une équipe forte, expérimentée et recrutée sur des critères de professionnalisme et de compétences reconnues qui s'appliquera à la résolution de vos difficultés avec une étude pertinente de vos besoins et de vos demandes d'accompagnement.

Nadia LAGOURGUE-SOUIDI

Directrice Générale

Sommaire

1. Présentation générale de SESAP RÉUNION	5
Localisation et champs d'actions	6
La Charte Qualité	6
2. Une équipe à votre service	7
3. Nos services d'aide à la personne et de confort	9
Les aides et prises en charge financières	10
Nos services d'aide à la personne	12
Nos services de confort	14
4. Modalités de prise en charge	17
5. Règlement de fonctionnement	20
 Annexe :	
Charte des Droits et Libertés de la personne accueillie	24
Partenaires et Associations	26



Présentation générale



Présentation générale

SESAP RÉUNION est une société EURL (N° SIRET : 789 185 642 00038) de Services à la personne agréée et autorisée qui répond à un cahier des charges strict.

L'agrément de SESAP RÉUNION a été délivré le 13 novembre 2012 sous le numéro **SAP 789185642** par la DIECCTE de La Réunion (Pôle IDEFP « Services à la personne » 112, rue de la République 97400 Saint-Denis).

L'autorisation a été accordée par le conseil départemental de La Réunion sous le numéro FINESS 97 041 161 7

Notre siège social

est situé au 4, rue Henri Farman

Duparc - 97438 Sainte-Marie

Tél. : 0262 47 47 01 – 0262 20 47 47

Nos bureaux sont accessibles à tout public.

Nos horaires d'ouverture

Nos bureaux sont ouverts du lundi au vendredi de 7h30 à 18h00.

Accueil téléphonique

Pour les situations d'urgence, en dehors des heures d'ouverture de bureau, vous pouvez laisser un message sur la plateforme téléphonique 7/7 et 24h/24 qui sera traité dans les meilleurs délais. Un transfert d'appel est assuré sur le mobile du référant de secteur de permanence, à défaut du responsable de secteur.

Nos champs d'actions

Nous intervenons sur les territoires des communes de :

- Saint-Denis - Sainte-Marie
- Sainte-Suzanne - Bras Panon - Saint-André

À votre demande, nous pouvons nous déplacer à votre domicile afin de vous présenter nos services et effectuer un devis gratuit à la demande du bénéficiaire. **Toutes nos interventions sont réalisées en mode prestataire selon la Charte Qualité ci-après appliquée par l'ensemble de notre personnel.**

LA CHARTE QUALITÉ

La présente Charte Qualité traduit l'éthique professionnelle de SESAP RÉUNION et garantit à ses clients un service de qualité. Ces règles, valeurs et principes partagés par nos salariés ont pour seul objectif la satisfaction du client.

1. COMPÉTENCE ET CONSEIL :

SESAP RÉUNION met à votre disposition du personnel de confiance rigoureusement sélectionné pour son expérience du métier et ses qualités personnelles et relationnelles.

2. PERSONNALISATION ET ÉCOUTE :

SESAP RÉUNION s'engage à vous apporter une réponse professionnelle adaptée à vos besoins.

3. CONFIDENTIALITÉ ET SÉCURITÉ :

SESAP RÉUNION s'engage à agir avec discrétion, dans le respect de votre vie privée et de votre intimité.

4. DISPONIBILITÉ ET RÉACTIVITÉ :

Le personnel de SESAP RÉUNION, chargé de clientèle, répond à toutes vos questions du lundi au vendredi de 7h30 à 18h00. Si toutefois des réponses ne peuvent être apportées immédiatement, SESAP RÉUNION s'engage à vous fournir ces renseignements en moins de 48 heures.

5. TRANSPARENCE :

Nos tarifs sont « tout compris », sans abonnement ni frais administratifs.

6. LIBERTÉ :

Vous n'avez pas d'engagement de durée, seulement l'obligation de nous prévenir au minimum un mois à l'avance de l'arrêt de vos prestations choisies.

7 – GARANTIE :

Nous nous engageons à tout mettre en œuvre pour vous satisfaire. Néanmoins, si vous n'êtes pas pleinement satisfait de la prestation, nous nous engageons à la refaire dans les 48 heures.



2

Une équipe
à votre service



Présentation générale

Le bureau

- Nadia LAGOURGUE-SOUIDI, directrice - infirmière de profession avec une expérience de 20 années en libéral
- Un responsable de secteur expérimenté dans le domaine des services à la personne
- Un assistant administratif et comptable
- Une secrétaire médico-sociale
- Deux Chargées de suivi et référentes de secteur

Les intervenants

Notre personnel est recruté, formé et diplômé en fonction de la Charte Qualité établie et présentée précédemment.

Nous recrutons du personnel d'expérience, possédant un réel sens des responsabilités et des qualités humaines avérées pour ses diverses activités.

Nos intervenants disposent obligatoirement d'un diplôme attestant de leur compétence dans le secteur concerné. Ils possèdent tous par ailleurs le Brevet de secourisme.

Nous demandons automatiquement le casier judiciaire de nos intervenants et vérifions leurs références.

Un remplacement par un personnel de réserve, à compétence égale, est systématiquement proposé en cas d'absence de l'intervenant, y compris pendant les congés annuels.

Vous êtes informés de l'identité des intervenants et de leur qualification avant leur première visite chez vous. Lors de cette dernière, ils seront obligatoirement accompagnés du responsable qui procédera lui-même aux présentations.

Vous pourrez identifier l'intervenant grâce à un signe de reconnaissance : un badge de la société.

Nos intervenants respectent la confidentialité des informations reçues et l'intimité des personnes.

SESAP RÉUNION dispose d'une équipe à votre service réparti sur le secteur Nord et Est :

Catégorie A : Aide à domicile niveau 1

- Réalise et aide à l'accompagnement des activités domestiques et administratives simples, essentiellement auprès de personnes en capacité d'exercer un contrôle et un suivi de celles-ci

Catégorie B : Aide à domicile niveau 2

- Réalise et aide à l'accompagnement des activités domestiques et administratives essentiellement auprès de personnes ne pouvant plus le faire en totale autonomie ou rencontrant des difficultés passagères
- Assiste et soulage les personnes qui ne peuvent plus effectuer les actes ordinaires de la vie

Catégorie C : Auxiliaire de Vie Sociale, Aide Médico-Psychologique, Accompagnant Educatif et Social

- Effectue un accompagnement social et un soutien auprès des publics fragiles dans leur vie quotidienne
- Aide à effectuer (stimule, soulage, accompagne apprend à faire) ou fait à la place d'une personne qui est dans l'incapacité de réaliser les actes ordinaires de la vie quotidienne

NOS INTERVENANTS DE

CATÉGORIES B ET C SONT :

- Soit titulaires d'un diplôme, certificat ou titre délivré par l'État.
- Soit employés disposant d'une expérience professionnelle confirmée dans le secteur et bénéficiant d'actions de formation ou d'accompagnement à la VAE dans une perspective qualifiante
- Soit du personnel en formation en alternance



3

Nos services
**d'aide à la personne
et de confort**



SESAP RÉUNION

vous fournit un service contractuellement défini et l'exécute sous sa propre responsabilité, avec ses propres moyens humains et matériels. Nous assurons l'encadrement des salariés ainsi que les fonctions d'employeur et restons responsables de la qualité de la prestation réalisée. Pour faciliter vos démarches de la vie quotidienne et favoriser votre maintien à domicile, nous réalisons des services diversifiés. Pour les services d'aide à la personne, et afin de répondre au plus vite à votre demande d'accompagnement,

SESAP RÉUNION Étudie et évalue vos besoins puis élabore une proposition de prestations individualisée qui prend en compte les souhaits du bénéficiaire et/ou de son entourage.

La proposition est présentée au bénéficiaire sous la forme d'un document individualisé : fiche de mission, tenant compte des souhaits de ce dernier ou de son entourage. Cette prestation de service est établie pour des services de confort ou d'aide et d'accompagnement à la personne. La tarification dépendra des services à mettre en place lors de l'évaluation. (Un devis gratuit vous sera transmis sur demande). Pour information, toute heure de prestation entamée est due.

LES AIDES ET LES PRISES

EN CHARGE FINANCIÈRES

Les prestations proposées par SESAP RÉUNION peuvent faire l'objet d'aides diverses provenant d'organismes publics ou privés, de prises en charge financière partielles ou complètes, de certains avantages fiscaux et financements, selon votre situation personnelle (âge, handicap, revenus, situation sociale...).

LE SERVICE PRESTATAIRE

LES PERSONNES ÂGÉES

- **Conseil Départemental** : si vous avez plus de 60 ans, vous pouvez bénéficier de l'aide personnalisée à l'autonomie (APA) selon certaines conditions. Cette aide publique attribuée par le Conseil Départemental concerne les personnes «qui se trouvent dans l'incapacité d'assumer les conséquences du manque ou de la perte d'autonomie liées à leur état physique ou mental» et «qui ont besoin d'une aide pour l'accomplissement des actes essentiels de la vie». Le montant de l'APA est calculé en fonction du degré de perte d'autonomie, évalué lors de la visite à domicile de l'équipe médico-sociale du Conseil Départemental.
- **Caisse de retraite** : si vous êtes retraité, une aide financière peut vous être attribuée. Suite à une évaluation à votre domicile du nombre d'heures nécessaires, nos services constituent votre dossier et le transmettent à la caisse concernée. Selon votre niveau de ressources, une participation horaire variable pourrait vous être demandée. Cette prise en charge est en général renouvelable tous les ans.
- **CGSS** : pour une prise en charge des interventions effectuées auprès de personnes âgées sans ressource, souffrant de dépendance légère.
- **Mutuelles** : si vous êtes adhérent à une mutuelle complémentaire, vous avez la possibilité de bénéficier du service d'une aide à domicile sur une période définie.

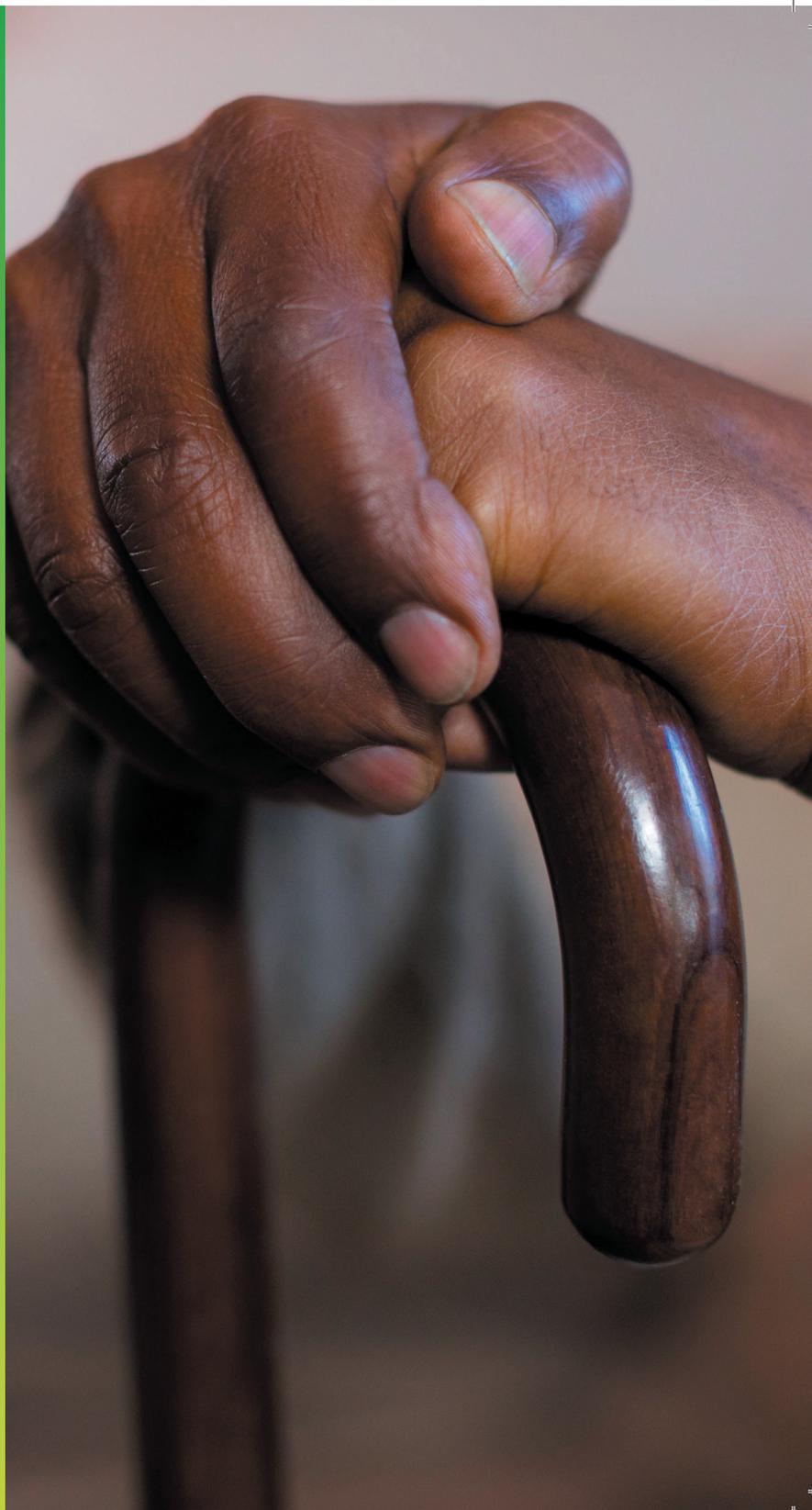
LES PERSONNES HANDICAPÉES

C'est la Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées (CDAPH) de la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH) qui va évaluer le degré du handicap et établir des propositions quant à l'aide financière et la prise en charge de la personne concernée.

Ces allocations sont attribuées comme suit :

- **Allocation Éducation Spécialisée (AES) :** destinée aux enfants à charge de moins de 20 ans, quels que soient votre situation et le montant de vos revenus. Le taux d'incapacité déterminé par la MDPH doit être d'au moins 80 % et l'enfant doit être inscrit dans un établissement spécialisé et/ou doit bénéficier de soins à domicile.
- **Allocation Compensatrice Tierce Personne (ACTP) :** destinée à financer l'aide d'une tierce personne qui vous aidera dans l'accomplissement des tâches de la vie quotidienne. Vous devez être titulaire d'une pension d'invalidité au travail ou d'une pension vieillesse.
- **Allocation Adultes Handicapés (AAH) :** destinée aux personnes handicapées aux ressources modestes. Le taux d'incapacité déterminé par la MDPH doit être au moins égal à 80 %, ou la personne doit être dans l'incapacité de travailler.
- **Prestation de Compensation du Handicap (PCH) :** destinée à financer l'aide d'une tierce personne qui vous aidera dans l'accomplissement des tâches de la vie quotidienne.

La direction de SESAP RÉUNION se tient à la disposition du public pour toute information supplémentaire et s'engage à fournir la documentation écrite nécessaire.





Nos services d'aide à la personne et de confort

Il s'agit d'activités de services à la personne, à leur domicile, relatives à l'assistance aux personnes âgées de 60 ans au moins, aux personnes handicapées ou autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile ou d'une aide à la mobilité, dans l'environnement de proximité, favorisant leur maintien à domicile.

L'AIDE MÉNAGÈRE

Le service

Il participe à l'entretien quotidien du logement, aux courses, aux repas et aux démarches simples et courantes que le public concerné ne peut plus accomplir. Elle apporte une présence attentive. Le nombre d'heures attribuées est fonction des besoins.

Les bénéficiaires

- Les personnes âgées relevant des seuils 5 et 6 de la grille des seuils de dépendance (Grille Autonomie Gérontologie Groupes Iso-Ressources (AGGIR))
- Les personnes âgées qui ne peuvent bénéficier de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) et dont la situation motive une aide à domicile en raison de leur isolement géographique ou familial, de leur grand âge, ou d'une situation sociale particulièrement fragile

Les pièces à fournir

- Une fiche familiale d'état civil
- Un certificat médical attestant de la nécessité de l'aide ménagère
- Un justificatif de ressources
- Un avis d'imposition ou de non-imposition
- Un justificatif d'adresse
- Coordonnées téléphoniques du bénéficiaire ou de sa famille

Les aides financières

Cette aide ménagère est prise en charge soit :

- Par le Conseil Départemental au titre de l'aide ménagère partiellement par la Caisse Générale d'Assurance Maladie (CGSS)
- Par le Régime Social des Indépendants (RSI)
- Par l'organisme de retraite dont dépend l'allocataire

Les démarches concernant la **demande et les conditions d'attribution** sont à la disposition du public dans nos bureaux.

Déduction fiscale

La part de l'aide ménagère restant à la charge de la personne âgée ouvre droit à une réduction d'impôt au titre de l'emploi d'un salarié à domicile.

Tarifcation

Se référer au « **Barème des tarifications** » joint au livret.

L'AIDE À DOMICILE (AUXILIAIRE DE VIE SOCIALE, AIDE MÉDICO-PSYCHOLOGIQUE)

Le service

L'aide à domicile a un rôle de soutien et d'accompagnement social.

Elle s'exerce au domicile des personnes fragiles, dépendantes ou en difficultés sociales.

Les bénéficiaires

Les personnes âgées, personnes malades ou personnes handicapées pour :

- Une assistance à la personne (aide pour faire sa toilette, aide pour s'habiller, aide pour les repas, aide pour se lever ou se coucher...)
- Une aide à la vie sociale, à l'écoute et au dialogue (courses, correspondance...)
- La réalisation des tâches ménagères (préparer les repas, laver la vaisselle, laver et repasser le linge...)
- Aide à la mobilité et aux transports des personnes ayant des difficultés de déplacement

LES AIDES FINANCIÈRES

L'accord de prise en charge au titre soit :

- L'Allocation Personnalisée à l'Autonomie (APA)
- Prestation de Compensation du Handicap (PCH)

Le Conseil Départemental peut octroyer à la personne en perte d'autonomie une allocation personnalisée à l'autonomie (APA) pour une prestation en nature affectée à l'achat de biens et services. Le dossier de demande d'aide est à retirer, soit au Centre d'Action Sociale de la mairie, soit au bureau « Personnes âgées » des services sociaux du Conseil Départemental. Chaque demande fera l'objet d'un examen par les services sociaux départementaux qui donnera lieu à un plan d'aide basé sur la grille AGGIR. Cet outil d'évaluation qui comporte six groupes iso-ressources, diagnostiquera le degré de la perte d'autonomie du bénéficiaire et permettra la mise en place de l'aide financière adéquate et l'environnement humain professionnel nécessaire à sa prise en charge. Seuls les quatre premiers GIR de la grille nationale ouvrent droit à l'APA, que les bénéficiaires se trouvent à domicile ou en établissement, à condition qu'ils répondent aux critères d'âge et de résidence. Les démarches pour la demande de l'APA et ses conditions d'attribution sont à la disposition du public dans nos bureaux. Le gestionnaire reste à votre disposition pour vous faire connaître les financements potentiels et les démarches à effectuer pour les obtenir.

Les allocations destinées aux personnes handicapées sont définies selon un plan d'aide par la Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées (CDAPH) de la Maison Départementale des Personnes Handicapées. Cette dernière attribuera la PCH en fonction du degré de handicap.

Déduction fiscale

À la fin de chaque année, SESAP RÉUNION s'engage à vous fournir les documents nécessaires à votre déduction fiscale.

Tarification

Se référer au « **Barème des tarifications** » joint au livret.

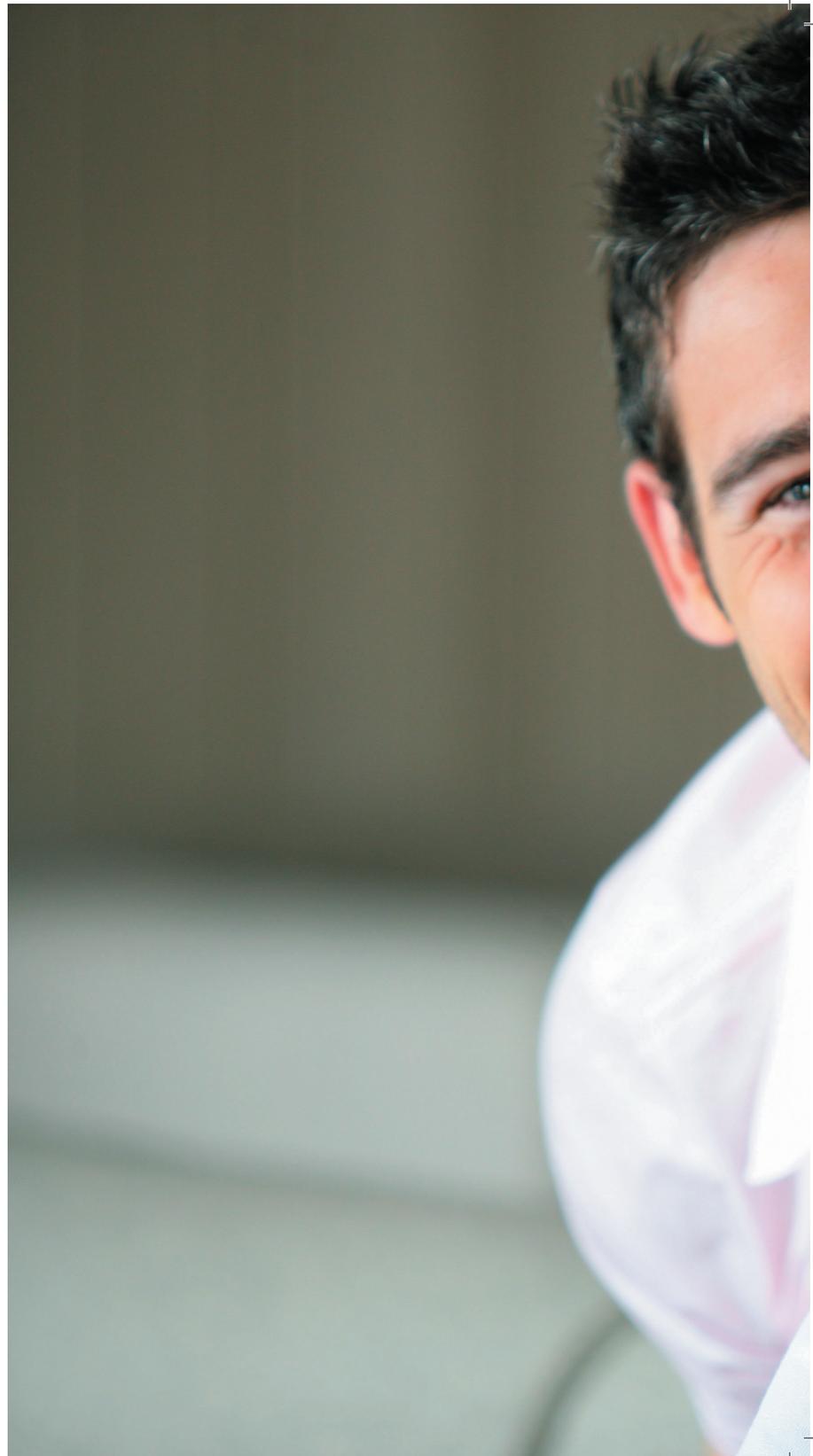


Nos services **de confort** **(Aide simple)**

Ces services sont proposés aux familles afin de faciliter la vie à domicile.

SESAP RÉUNION fonctionne simplement.

Sur un appel téléphonique de votre part, nous répondrons à vos questions et, si vous le souhaitez, et sans engagement de votre part, le responsable viendra évaluer vos besoins.





LA GARDE D'ENFANTS

DE PLUS DE 3 ANS

Le service

Votre garde d'enfant sera à l'écoute de vos exigences afin de vous donner entière satisfaction.

Il ou elle pourra également, si vous le souhaitez, exécuter en parallèle des travaux ménagers.

Nos intervenants sont rigoureusement sélectionnés en fonction de leur expérience réussie de garde d'enfants et de leur qualité relationnelle avec ceux-ci.

SESAP RÉUNION est leur employeur ; vous n'avez donc ni contrainte ni déclaration administrative.

Les bénéficiaires

Les familles.

Les pièces à fournir

- Justificatif d'adresse
- Coordonnées téléphoniques

Les aides financières

Chèques Emploi Services Universels (CESU) préfinancés par votre entreprise ou par votre Comité d'Entreprise.

Déduction fiscale

50 % des dépenses engagées dans la limite d'un seuil révisable chaque année. Le justificatif de déduction d'impôt vous sera fourni dans la deuxième quinzaine de février de l'année suivante.

Tarification

Se référer au « **Barème des tarifications** » joint au livret.

L'ENTRETIEN DE LA MAISON

Le service

C'est l'entretien de votre maison (sols, escaliers, sanitaires, vitres, vérandas...), préparation des repas à domicile, entretien du linge (laver, repasser, ranger)... Vous bénéficiez d'un agent à domicile occasionnellement ou régulièrement afin de déléguer, en toute confiance, vos contraintes domestiques et de profiter pleinement de votre temps libre.

- Notre intervenant utilise votre matériel et vos produits ménagers afin de respecter vos habitudes.
- SESAP RÉUNION est l'employeur de l'agent à domicile ; vous profitez de votre intervenant sans contrainte ni déclaration administrative.
- Nos agents à domicile sont rigoureusement sélectionnés en fonction de leurs qualités et rapidité de travail, mais aussi en raison de leur sens relationnel.

Les bénéficiaires

Les familles, les personnes seules, isolées ou âgées.

Les pièces à fournir

- Justificatif d'adresse
- Coordonnées téléphoniques

Les aides financières

Chèques Emploi Services Universels (CESU) préfinancés.

Déduction fiscale

50 % des dépenses engagées dans la limite d'un seuil révisable chaque année. Le justificatif de déduction d'impôt vous sera fourni dans la deuxième quinzaine de février de l'année suivante.

Tarification

Se référer au « **Barème des tarifications** » joint au livret.



4

SESAP RÉUNION

modalités
de prise en charge



SESAP RÉUNION

modalités de prise en charge

Les modalités de prise en charge dans le cadre des services d'aide à la personne

Nos interventions sont organisées sur la base d'une relation entre :

- Le bénéficiaire de la prestation
- Le référent SESAP RÉUNION, soit le responsable de secteur, reste votre interlocuteur privilégié au sein de l'antenne de votre secteur
- L'intervenant(e) à domicile qui assure et réalise la prestation

NOS PRESTATIONS SE DÉCOMPOSENT EN 4 TEMPS :

1. Le traitement de votre demande

Le responsable de secteur s'assure que votre demande de services correspond aux champs d'interventions de SESAP RÉUNION.

Il prend alors rendez-vous avec vous à votre domicile afin de procéder à l'évaluation de vos besoins.

Le responsable renseigne une fiche d'évaluation de vos besoins qui lui sert de support pour vous faire une proposition individualisée de prestation.

Il vous informe des financements potentiels et des démarches à effectuer.

Il établit une fiche de mission de prise en charge décrivant la nature et les modalités de la prestation, son coût et les recours en cas de litige. La proposition individualisée et le document de prise en charge vous sont transmis par courrier pour votre « Bon pour accord ».

2. La planification et l'organisation de l'intervention

Le responsable de secteur choisit ensuite un intervenant dont le profil de compétence et la qualification correspondent à vos attentes et besoins.

L'intervenant reçoit le protocole d'intervention contenant :

- Vos coordonnées
- La coordination avec d'autres intervenants
- Des observations spécifiques
- Les horaires d'intervention à votre domicile
- Les tâches à réaliser

3. La réalisation de l'intervention

Présentation

L'intervenant vous est présenté par le responsable de SESAP RÉUNION. Le premier jour, il se présente à vous, muni de son badge et de sa blouse.

Respect du protocole

L'intervenant réalise sa prestation conformément aux consignes mentionnées dans son protocole d'intervention et en respectant les engagements de son cadre d'intervention, du règlement de fonctionnement (voir p. 21) et des principes de la Charte Qualité (voir p. 6).

Continuité de service

SESAP RÉUNION a mis en place une procédure de remplacement en cas d'absence de l'intervenant afin d'assurer la continuité du service. Vous êtes prévenu de tout retard ou toute absence de l'intervenant habituel.

SESAP RÉUNION trouve, sous les meilleurs délais, une solution de remplacement, à qualité égale, et dans la mesure du possible, en conservant les mêmes plages horaires d'intervention.

Si vos besoins nécessitent une prise en charge le samedi, dimanche ou jour férié, SESAP RÉUNION se réserve le droit de répartir l'intervention sur plusieurs intervenants afin d'assurer la continuité de service.

Vous êtes informé de tout changement d'horaires selon un délai de prévoyance de 24 heures, dans la mesure du possible.

4. La réalisation de l'intervention

Le responsable de SESAP RÉUNION contacte régulièrement par téléphone votre intervenant afin de s'assurer du bon déroulement de la mission.

Votre intervenant a pour consigne de signaler à son responsable de secteur les éventuels problèmes ou conflits qu'il pourrait rencontrer. En cas de conflit important, le responsable de secteur établit une « fiche de signalement » transmise au service concerné pour traitement et suite à donner. Le responsable de SESAP RÉUNION réalise une visite de contrôle auprès du bénéficiaire 2 semaines après le début de l'intervention. À cette occasion, un questionnaire de satisfaction sera rempli avec le collaborateur du bénéficiaire afin de s'assurer de l'adaptation de nos services à vos besoins.

Une enquête de satisfaction est réalisée auprès des bénéficiaires une fois tous les ans afin d'améliorer notre qualité de services et de mettre en œuvre des actions correctives, si besoin.

Des réunions internes seront organisées par le responsable de la société avec son personnel afin de :

- Assurer la continuité de la qualité des services proposés
- Organiser les modalités mises en œuvre pour les actions correctives
- Soutenir et accompagner son personnel intervenant dans leurs missions professionnelles



Conditions générales de vente

Selon le code de la consommation relatif au démarchage et à l'abus de faiblesse, vous avez la faculté de renonciation prévue aux articles L. 121-20 à L.121-26 et aux articles L.122-8 à L.128-10.

Les conditions générales de vente et les textes de lois sont consultables sur notre site Internet.

Réclamations

Pour tout type de réclamations, SESAP RÉUNION a mis en place une procédure de traitement :

Le responsable de SESAP RÉUNION est informé par vous-même de la réclamation.

Il sera chargé de trouver une solution après avoir entendu toutes les parties concernées et vous fera alors une proposition de règlement de litige.

Si la solution proposée ne vous donne pas satisfaction, SESAP RÉUNION vous communiquera, tel que prévu à l'article L 311-5 du code de l'action sociale et des familles, la liste de médiateurs qualifiés et reconnus par la préfecture.

Le bénéficiaire reçoit une facture correspondant au nombre d'heures réalisées tous les mois. Elle est payable au comptant et à réception.

Toute facture non réglée dans les délais fera l'objet d'une relance qui générera des frais.

Assurances

SESAP RÉUNION a souscrit des contrats d'assurances : Responsabilité civile et Auto-mission couvrant sa société et son personnel dans leurs interventions au quotidien.



5

Le règlement de fonctionnement



Le règlement de fonctionnement

Conditions générales de vente

- Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale
- Décret n° 2003-1095 du 14 novembre 2003
- Code de l'action sociale et des familles : article L. 311-7

Dans le cadre de la prestation de services au bénéfice des personnes fragiles, SESAP RÉUNION a établi un règlement de fonctionnement qui définit les droits de la personne prise en charge et les obligations et devoirs nécessaires au respect des règles de vie entre usager et intervenant. Le règlement de fonctionnement a donc pour objet de vous informer sur vos droits et vos devoirs.

Son objectif

Le règlement de fonctionnement a pour objet d'informer le bénéficiaire de ses droits et de ses obligations.

Il est transmis à l'utilisateur via le livret d'accueil.

Il est également affiché dans les locaux d'accueil de nos différentes antennes et remis à l'ensemble de nos salariés.

1. Garantir les droits et libertés du bénéficiaire

Conformément aux exigences fixées par la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, la charte des Droits et Libertés de la personne accueillie est portée à la connaissance du bénéficiaire via le livret d'accueil.

Se référer à la « Charte des Droits et Libertés de la personne accueillie » jointe en annexe. Les 12 points de cette charte garantissent notamment au bénéficiaire :

- Le respect de son intégrité et de son intimité
- La confidentialité des informations le concernant
- Le droit à la non-discrimination
- Le recours à une « personne qualifiée » en cas de litige...

Aussi nos intervenants sont soumis au secret professionnel et s'engagent de ce fait à ne divulguer aucune donnée concernant le bénéficiaire ni aucun événement survenu au domicile, sauf en cas d'altération de l'état de santé de la personne ou en cas de suspicion de maltraitance.

2. Favoriser la participation du bénéficiaire

SESAP RÉUNION a mis en place des modalités de participation du bénéficiaire ou de son représentant en réalisant, au moins une fois tous les six mois, une enquête de satisfaction auprès des bénéficiaires afin d'apprécier le niveau de qualité de ses prestations.

Ce questionnaire est analysé afin de recueillir les suggestions du bénéficiaire et de mettre en place des actions d'amélioration de la qualité de ses prestations.

3. Respecter les engagements de chacun

Engagements du bénéficiaire

Dans le cadre de la prestation qui lui est proposée, le bénéficiaire s'engage :

- À respecter les termes du document individuel de prise en charge (Respect des tâches à réaliser, respect des jours et heures d'intervention)
- À respecter la vie privée et la culture de l'intervenant
- À adopter un comportement respectueux et une attitude courtoise à l'égard de l'intervenant

- À respecter les principes d'hygiène et de sécurité élémentaires
- À ne pas demander des tâches abusives à l'intervenant, chaque fin de mois
- À signer le contrat de mise à disposition, le cas échéant
- À mettre à disposition de l'intervenant les produits et matériels nécessaires à la bonne réalisation de son travail
- À prévenir SESAP RÉUNION par écrit et dans les meilleurs délais de ses absences

Il est important de rappeler ici que les heures consacrées aux courses sont des heures de travail.

Engagement de l'intervenant

Dans le cadre de la prestation, l'intervenant s'engage à :

- Respecter les principes énoncés dans la charte des Droits et Libertés de la personne qui lui a été remise par SESAP RÉUNION en adoptant un comportement « bien traitant »
- Prévenir la maltraitance de la personne aidée
- Respecter les horaires et jours d'intervention mentionnés dans le document individuel de prise en charge
- Veiller à la sécurité de la personne
- Ne demander ni recevoir aucune somme d'argent ou d'objet de quelque valeur que ce soit de la part du bénéficiaire
- Ne pas utiliser le téléphone fixe ou portable du bénéficiaire, sauf en cas d'extrême urgence ou à la demande du bénéficiaire
- Ne pas transporter dans son véhicule personnel le bénéficiaire qui lui en ferait la demande, sans l'autorisation préalable de SESAP RÉUNION

4. Garantir des conditions favorables de travail à son personnel

- Rappeler à la signature du contrat entre le bénéficiaire et SESAP RÉUNION les engagements de chacune des deux parties et les obligations à les respecter (voir chapitre ci-dessus « Respecter les engagements de chacun »)
- Prévenir la maltraitance sur son personnel dans le cadre de la prise en charge de personnes diminuées physiquement et psychologiquement par la maladie. Ces dernières peuvent, en effet, parfois montrer de l'agressivité et un excès d'autorité envers l'entourage qui les côtoie au quotidien
- Constituer avec le concours du personnel, des groupes de parole qui pourront, en présence d'un animateur (coach, psychologue...) échanger leurs expériences et faire part de leurs difficultés

- Avec le concours de la Médecine du Travail, la société s'attache à repérer les facteurs qui conduiraient à une dégradation de la santé mentale du fait du travail : facteurs organisationnels et environnementaux générateurs d'inconfort psychologique, de stress.

Les renseignements médicaux communiqués par l'intéressé ou par son médecin relèvent du secret médical et ne pourront être divulgués hors de ce contexte.

5. Garantir la continuité du service

Afin de garantir la continuité du service rendu au bénéficiaire, SESAP RÉUNION s'engage à :

- Prévenir le bénéficiaire dans les plus brefs délais de tout retard ou absence de l'intervenant
- Trouver, dans les meilleurs délais et dans la mesure du possible, une modalité de remplacement de ses personnels
- Évaluer régulièrement les prestations en fonction des besoins
- Signaler aux professionnels de santé et/ou aux services compétents du département la dégradation ou bien au contraire l'amélioration du bénéficiaire afin d'adapter les services aux besoins

6. Mesures exceptionnelles prises par SESAP RÉUNION

Prévenir violence et maltraitance

Les faits de maltraitance sur autrui sont passibles de procédures administratives et judiciaires. Les personnes dénonçant des faits de violence dont elles sont témoins durant l'exercice de leur fonction sont protégées par la loi.

En effet, des mesures de protection sont prévues pour toute personne dénonçant de tels actes, ainsi que le prévoit expressément les textes du Code de l'Action Sociale et des Familles (art. L313-24 cités dans la charte des Droits et Libertés de la personne accueillie). En cas de suspicion de maltraitance, l'intervenant à domicile informera la direction qui saisira les instances compétentes à savoir le Procureur de la République pour mettre en place des mesures de protection de la personne maltraitée de manière urgente.

N.B. Toute personne témoin d'un cas de maltraitance est habilitée à saisir les autorités compétentes, et plus précisément Monsieur Le Procureur de la République.

Faire face aux urgences

Urgences médicales et décès

- Mesures exceptionnelles prises par notre société pour son personnel confronté à des situations d'urgence :
- À la signature du contrat de services, il est établi une procédure à

suivre en cas d'urgence : lieu d'hospitalisation, personne à prévenir et coordonnées du médecin traitant et de l'équipe paramédicale intervenante chez le bénéficiaire y sont notamment mentionnés. Il appartient à l'utilisateur ou à sa famille de faire connaître sans délai à la société les modifications qui pourraient survenir à ce propos.

- Au regard des causes possibles relatives aux situations d'urgence, il pourra être mis en place, à titre individuel ou collectif, des actions de formation relatives à la réduction des risques, au développement de notre capacité d'intervention
- Si une prévention complète des situations d'urgence n'est pas possible, il n'en demeure pas moins que les efforts continus à l'anticipation augmentent les chances d'en éviter les conséquences. C'est à cet effet que répondent les dispositions du présent règlement de fonctionnement
- **Chaque intervenant aura à sa disposition des fiches de protocoles d'intervention dans l'urgence, dans son cahier de liaison**

Urgences médico-sociales.

SESAP RÉUNION peut être confrontée à des situations exceptionnelles et relevant de l'urgence :

- Dans le cadre de la prise en charge du public fragile et à la demande des collectivités (Conseil Départemental, CCAS...), du corps médical et paramédical, des instances hospitalières lors d'une sortie d'hospitalisation, ou simplement par signalement d'une tierce personne, SESAP RÉUNION doit être en mesure de répondre à ces interventions d'urgence
- Pour cette éventualité, SESAP RÉUNION s'est préparée avec une bonne organisation interne

En effet, un intervenant de réserve pourra répondre à cette demande dans les plus brefs délais. Ce dernier pourra être soit un membre du personnel de permanence, soit la responsable elle-même, habilitée et impliquée dans cette prise en charge grâce à sa formation d'infirmière et sa longue expérience dans le libéral au contact des personnes fragiles et malades.

7. Droit d'accès et de rectification des informations

En application de la loi du 6 janvier 1978 relative à « l'informatique et aux libertés », le bénéficiaire peut demander communication et rectification de toute information qui figurerait sur un fichier de la société prestataire et des organismes professionnels, en s'adressant au siège de SESAP RÉUNION.



ANNEXE

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

ARTICLE 3

Droit à l'information

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie, ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine. La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

ARTICLE 4

Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

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

1. La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes, soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge.
2. Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.
3. Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti. Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique. La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

ARTICLE 5

Droit à la renonciation

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

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.

À cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées.

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

ARTICLE 9

Principe de prévention et de soutien

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement. Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice.

Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

ARTICLE 10

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

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

ARTICLE 11

Droit à la pratique religieuse

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

ARTICLE 12

Respect de la dignité de la personne et de son intimité

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

Partenaires et associations

Les réseaux gérontologiques

- Réseau Gérontologique Nord/Est

Les partenaires financiers

- Conseil Départemental
- Les Caisses d'Assurance Maladie
- Les Caisses de Retraite
- Régime Social des Indépendants (RSI)
- Caisse des Dépôts et Retraite
- Mutuelles
- CAF

Autres partenaires :

ARAR - HAD - ASDR
Pour être bien chez soi...

Les partenaires formation

- Institut Régional des Travailleurs Sociaux (IRTS)
- École des Métiers d'Aide à la Personne (EMAP)
- Liaisons Sociales
- IFSEC.OI

Des Associations pour vous aider

ALMA Réunion

Association à l'écoute des personnes âgées et handicapées maltraitées.

Son but : venir en aide aux victimes qui souffrent le plus souvent en silence.

ALMA ne reçoit pas le public, les signalements se font :

Par téléphone au : 0262 41 53 48

Permanence téléphonique : le mardi de 9 h à 12 h et le jeudi de 13 h à 16 h

Par courrier adressé à :

ALMA Réunion - BP 91 - 97462 Saint-Denis

Par fax au : 0262 21 03 39

Association Réunion Alzheimer

Affiliée à l'Union des Associations Alzheimer de France.

L'association Alzheimer est la seule association reconnue d'utilité publique dans ce domaine. Son but : soutenir les malades et leurs familles.

Elle organise des rencontres de familles pour rompre leur isolement et leur permettre de partager leurs expériences. Elle informe les familles sur la maladie et l'accompagnement des malades et agit auprès des organismes publics pour une meilleure prise en charge des malades.

Association Réunion Alzheimer

11, rue de la République - Bât. A
SHLMR « La Rivière »
97400 Saint-Denis
Tél. : 0262 94 30 20

MAIA

Maison pour l'Autonomie et l'Intégration des malades Alzheimer



SESAP RÉUNION

4, rue Henri Farman
Duparc
97438 Sainte-Marie

sesap.reunion@orange.fr

Horaires d'ouverture du lundi au vendredi
de 7h30 à 18h00 en journée continue

**Pour toute information complémentaire,
n'hésitez pas à nous contacter au**

**Tél. : 0262 47 47 01
0262 20 47 47
0692 54 29 64**