



Charte Qualité de l'aide à domicile

Sommaire

PRÉAMBULE

ARTICLES

1 - Permettre l'accès à la connaissance de l'offre de services	3
2 - Permettre le choix éclairé et consenti de la personne	3
3 - Favoriser la connaissance et la transparence de l'offre	4
4 - Garantir la couverture territoriale	5
5 - Définir le délai de première intervention	5
6 - Assurer la continuité de prise en charge	6
7 - Garantir l'adaptation des prestations aux besoins des personnes	7
8 - Garantir la pleine réalisation des actes prescrits	8
9 - Repérer les limites de l'intervention	9
10 - Favoriser la coordination en s'inscrivant dans un réseau.....	11
11 - Promouvoir et valoriser les métiers de l'aide à domicile	11
12 - Modalités de suivi et de révision de la charte.....	12

ANNEXES

Annexe 1 : Glossaire	13
Annexe 2 : Fiche de liaison.....	14
Annexe 3 : Fiche de signalement et mode d'emploi.....	15
Annexe 3 : Les actes relevant de soins	20

Préambule

La présente charte définit le socle qualité attendu par le Département de la Moselle pour la mise en œuvre des interventions au domicile des personnes âgées et des personnes handicapées bénéficiaires de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) et de la Prestation de Compensation du Handicap (PCH) dans le cadre de l'agrément et de l'autorisation.

Cette charte est élaborée dans le respect et en référence :

- au Code du Travail,
- à la Loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale,
- à la Loi du 26 juillet 2005 (Loi Borloo) relative au développement des services à la personne,
- à la Loi du 11 février 2005,
- au schéma de l'autonomie du Conseil Général de la Moselle,
- au cahier des charges de l'agrément,
- aux travaux menés durant une année avec les Services d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (SAAD) dans le cadre de la mise en œuvre de la convention signée en 2009 par le Conseil Général de la Moselle avec la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA) et le Préfet de Moselle.

Elle met en œuvre le principe déontologique suivant : **le respect des droits de la personne, de sa dignité et de son intimité.**

Elle constitue un document de référence unique à l'échelon départemental défini dans le cadre d'une démarche partenariale initiée par le Conseil Général de la Moselle avec les SAAD (prestataires et mandataires agréés et autorisés) et les organismes concernés par l'aide à la personne : Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation du Travail et de l'Emploi (DIRECCTE), Agence Régionale de Santé (ARS), etc...

Elle s'applique aux missions d'accompagnement à domicile des bénéficiaires de l'APA et la PCH et précise son cadre, ses limites préservant la santé et la sécurité des personnes.

Elle place l'utilisateur au cœur de la pratique et du dispositif par :

- une évaluation du juste besoin de la personne,
- une réponse individualisée en adéquation avec ses besoins,
- un service apporté par des professionnels qualifiés.

Elle a pour finalité de s'accorder sur des fondamentaux et des principes pour la prise en charge de personnes fragiles à leur domicile et constitue en ce sens un outil à l'échelon départemental, applicable par le Conseil Général de la Moselle et les SAAD signataires, reconnu par la DIRECCTE et l'ARS.

Ses objectifs pourront être atteints en :

- mutualisant les pratiques entre les différents SAAD intervenants auprès des personnes en perte d'autonomie,
- sollicitant les structures afin d'ancrer une démarche d'amélioration permanente de la qualité dans les prestations fournies à l'utilisateur (outil de progrès).

Le SAAD ou le mandataire signataire s'engage à en garantir le respect, quels que soient ses choix d'organisation.

Le Conseil Général s'engage à prendre les dispositions nécessaires pour vérifier le respect des objectifs.

Dans la charte :

- *les personnes âgées et les personnes handicapées seront nommées bénéficiaires,*
- *le service prestataire d'aide et d'accompagnement à domicile : le SAAD,*
- *la collectivité territoriale compétente : le Département.*

Article 1

Permettre l'accès à la connaissance de l'offre de services

ENGAGEMENTS DU SAAD

Locaux adaptés

Le SAAD doit disposer de locaux signalés (en conformité avec la réglementation) et adaptés dont l'aménagement permet la confidentialité des échanges (pièce dédiée à l'accueil) et la tenue de réunions avec le personnel.

En cas d'impossibilité, un accueil du public sur rendez-vous sera privilégié.

Accueil physique

Les locaux doivent être accessibles aux personnes à mobilité réduite (Obligation en 2015).
Le personnel responsable du SAAD se déplace à domicile à la demande des personnes pour présenter sa structure et l'offre de prestations

Accueil téléphonique

Un personnel formé est dédié à la réception des appels téléphoniques et assure la prise en charge et le suivi des appels.

L'utilisation d'un répondeur avec informations du service, heures d'ouverture des locaux et de l'accueil téléphonique est impératif en dehors des heures d'ouverture au public.

Un suivi des messages téléphoniques et messages internet est assuré.

Le temps de réponse est à adapter selon la nature de l'appel dans un maximum de 24 heures.
Ce délai est précisé par le répondeur.

ENGAGEMENTS DU DEPARTEMENT

Le Département s'engage à développer différents moyens pour permettre au public un accès facilité à l'information :

- les Centres Locaux d'Information et de Coordination (CLIC) à l'aide du guide des aides et services aux personnes âgées mis à leur disposition
- la cellule d'appel APA,
- le site internet : réglementation administrative et accès à chaque prestation,
- plaquette d'information sur les prestations sociales.

La Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH) dispose d'une équipe d'accueil spécialisée.

Article 2

Permettre le choix éclairé et consenti de la personne

ENGAGEMENTS DU SAAD

Documentation écrite

Le SAAD met à disposition une documentation écrite à jour, complète et précise sur son offre de service conforme au cahier des charges de l'agrément et à la réglementation en matière de contrat et prestations commerciales.

Factures et frais facturés aux bénéficiaires APA et PCH :

- un devis gratuit,
- des tarifs horaires indiqués TTC,
- le SAAD s'engage à ne pas réclamer de caution et à ne pas faire souscrire d'abonnement mensuel aux bénéficiaires de l'APA et la PCH,
- un préavis, qui ne devra pas excéder 1 mois, peut être prévu en cas de suspension de l'intervention (pour les entreprises) mais pas en cas d'arrêt pour résiliation du contrat par le bénéficiaire,
- les frais de déplacement sont intégrés dans le prix horaire facturé,
- le signataire s'engage à ne pas établir de facturation "à l'acte", ni au Conseil Général, ni aux bénéficiaires des prestations,
- la participation du Conseil Général doit clairement apparaître sur toutes les factures établies aux bénéficiaires,
- la facturation des majorations pour dimanche et jours fériés doit être annoncée dans les devis et contrats,
- la liste des personnes qualifiées communiquée par le Conseil Général et le tribunal compétent en cas de litige devra être intégrée dans le livret d'accueil conformément à l'article L 311-5 du CASF.

Les modifications du périmètre géographique d'intervention du SAAD devront être indiquées au Conseil Général avant mise en œuvre et saisies sur l'outil NOVA.

ENGAGEMENTS DU DEPARTEMENT

Le Département met à disposition du public une documentation de communication sur les différents services et prestations rendues par chacun des organismes (tarifs, modalités intervention...) en particulier, une information précise et à jour sur les prix proposés par les SAAD ainsi que sur le "reste à charge" du bénéficiaire.

Article 3

Favoriser la connaissance et la transparence de l'offre

ENGAGEMENTS DU SAAD

Modalités de mise en œuvre des plans d'aide

Une visite à domicile est systématiquement effectuée avant la mise en place de la prestation chez le nouveau bénéficiaire.

Les objectifs sont les suivants :

- établir un contrat de prestation et un devis précisant le prix des prestations, l'aide apportée par le Département et le reste à charge du bénéficiaire,
- déterminer les modalités pratiques de mise en œuvre du plan d'aide : planning d'intervention, activités à réaliser etc...,
- compléter la pochette de coordination reçue par le bénéficiaire et y intégrer le cahier de liaison du SAAD,
- communiquer les coordonnées du référent du bénéficiaire au sein du SAAD : pour le suivi du plan et pour les questions administratives et financières.

Le contrat peut être transmis par courrier dans un second temps au bénéficiaire, précisant les modalités du plan d'aide.

Cette visite à domicile permet également au SAAD de déterminer la (ou les) salarié(es) à mobiliser selon le profil et les besoins du bénéficiaire.

Suivi du plan

Le SAAD assure un suivi mensuel du déroulement du plan d'aide.

Visite annuelle

Une visite à domicile annuelle est programmée systématiquement pour chaque bénéficiaire afin de faire un bilan qualitatif des prestations réalisées.

Dans le cadre de son suivi qualité, le SAAD réalise une enquête de satisfaction annuelle par téléphone, courrier ou entretiens.

Article 4 **Garantir la couverture territoriale**

ENGAGEMENTS DU SAAD

Déclaration dans NOVA

Le SAAD doit déclarer et mettre à jour via l'outil Nova sa zone effective d'intervention pour chaque activité.

Ces précisions permettent au public et aux professionnels qui consultent NOVA d'avoir des informations précises et fiables sur les compétences territoriales du SAAD.

ENGAGEMENTS DU DEPARTEMENT

Le Département souhaite s'assurer que tous les bénéficiaires de ses prestations trouvent une réponse à leurs besoins d'aide quel que soit leur domicile.

Le Département et les CLIC doivent disposer d'outils leur permettant de savoir quel est le territoire couvert par le SAAD et s'appuieront sur NOVA.

En cas de difficultés rencontrées par le SAAD pour recruter le personnel nécessaire (en nombre et en qualification) pour répondre aux besoins; le Conseil Général de la Moselle mobilisera autant que de besoin les services compétents (DIRECCTE, Pôle Emploi, Conseil Régional de Lorraine, etc...).

Le Département incite le SAAD à recourir à la mutualisation ou à des regroupements si des difficultés pour répondre aux besoins sont identifiées.

Article 5 **Définir le délai de première intervention**

ENGAGEMENTS DU SAAD

Respect des délais pour la mise en place des plans d'aide

Une visite à domicile est effectuée dans un délai de 8 jours calendaires à partir de la réception de la notification d'attribution de l'APA ou la PCH par le SAAD. Au cours de cette visite, le SAAD définit, en accord avec le bénéficiaire, la date de démarrage de la prestation.

Une organisation permettant la reprise dans les meilleurs délais des prestations lors d'un retour d'hospitalisation est mise en œuvre, dès lors que le service prestataire est avisé préalablement à la sortie.

Prise en compte des procédures d'urgence dans les délais attendus

Le SAAD se donne les moyens de répondre aux procédures d'urgence signalées par le Département dans un délai de 48 heures.

Signes de reconnaissance

L'identité du ou des intervenants peut être communiquée au bénéficiaire oralement et confirmée par écrit par le SAAD.

Les salariés du SAAD doivent disposer de moyens permettant au bénéficiaire de s'assurer de leur reconnaissance (nom prénom) et de leur appartenance à leur structure : carte professionnelle, badge etc...

ENGAGEMENTS DU DEPARTEMENT

Une "procédure d'urgence" est activée lorsque la personne en perte d'autonomie ne dispose d'aucune aide humaine autre que celle du SAAD pour prendre en compte ses besoins pour la réalisation des actes essentiels de la vie courante (toilette, habillage, préparation repas...).

Le Département s'engage à préciser pour les situations qui le nécessitent, le degré d'urgence de l'intervention attendue et à communiquer toutes les informations nécessaires aux SAAD.

Pour ces situations, le Département adresse un fax au SAAD pour démarrage de son intervention. Ce fax doit préciser :

- l'identité de la personne pour laquelle une intervention rapide est demandée,
- la prestation à laquelle la personne est éligible,
- les modalités d'intervention souhaitée (volume horaire...),
- le caractère urgent de l'intervention,
- le taux de participation de la personne.

Article 6

Assurer la continuité de prise en charge

ENGAGEMENTS DU SAAD

Sauf périodes de congés, le service prestataire s'engage à limiter, autant que possible, le nombre d'intervenants se succédant au domicile du bénéficiaire dans le mois.

Les remplacements

Quelles que soient les modalités retenues, le SAAD doit informer les bénéficiaires des modalités de remplacement prévues lors de la présentation du contrat de prestation à l'aide du formulaire à disposition dans la pochette de coordination.

Si le bénéficiaire renonce au remplacement total ou partiel de son aide à domicile absente, il doit le confirmer par écrit en signant ce même formulaire.

Une copie devra rester au domicile, dans le classeur de coordination, pour information ou rappel de l'engagement du bénéficiaire.

Différentes modalités sont organisées par le SAAD afin d'assurer le remplacement des aides à domicile dans les meilleures conditions :

- mise en place d'un binôme, ou trinôme dès le début de l'intervention,
- contrôles de présence via la télégestion,
- anticipation et étalement des congés annuels des salariés etc...

Les coordonnées téléphoniques du SAAD sont à la disposition du bénéficiaire de l'aide et de sa famille :

- dans la pochette de coordination conservée au domicile,
- dans le livret d'accueil
- sur les courriers transmis au bénéficiaire.

Les astreintes

Les interventions en soirée, les weekends et jours fériés (et nuits pour les SAAD offrant ce service).

Des modalités sont organisées pour garantir la continuité des interventions, conformément au cahier des charges de l'agrément, y compris pour les bénéficiaires ayant des interventions en soirée, les weekends et jours fériés et nuits si le SAAD offre ce service. Ceux-ci doivent pouvoir joindre le SAAD en dehors des heures d'ouverture au public et disposer à cet effet d'un numéro d'appel.

Pour ces situations, en cas de défaillance non prévisible de l'intervenant, le SAAD assure sans délai son remplacement en priorité pour les actes essentiels comme la toilette et les repas.

Le SAAD est amené à organiser :

- une astreinte téléphonique après les heures d'ouverture au public, pour les bénéficiaires ayant des interventions en soirée, les weekends et jours fériés ou la nuit.
- une astreinte pour le personnel qui doit intervenir.

Une mutualisation dans l'organisation de l'astreinte par territoire est recherchée pour rationaliser les coûts.

Les changements d'intervenants ou de plannings

Les changements peuvent être communiqués par téléphone mais doivent être confirmés par courrier au bénéficiaire.

ENGAGEMENTS DU DEPARTEMENT

Le Département préconise et facilite la mise en œuvre de mutualisation, de coopération sous des formes à définir entre les SAAD pour l'organisation des astreintes tant administratives que celles des intervenants à domicile en soirée, les weekends, jours fériés et nuits afin d'en réduire le coût.

Pour les situations exceptionnelles, le Département pourra être appelé à mettre en place une procédure spécifique de vigilance, comme cela avait été fait lors de la pandémie grippale ou en cas de condition climatique extrême de longue durée (neige ou canicule).

Sur le plan d'aide transmis au SAAD, le Département mentionne toutes les informations utiles, en particulier le numéro de téléphone des personnes de la famille à contacter. La pochette de coordination des acteurs intervenant à domicile devra être utilisée pour permettre une meilleure coordination des intervenants.

En cas de difficultés rencontrées par le SAAD pour recruter le personnel nécessaire (en nombre et en qualification) pour répondre aux besoins, le Département mobilisera autant que de besoin les services compétents (DIRECCTE, Pôle Emploi, Conseil Régional de Lorraine, etc...).

Article 7

Garantir l'adaptation des prestations aux besoins des personnes

ENGAGEMENTS DU SAAD

Respect des plans d'aide

Le SAAD s'engage à respecter le plan d'aide décidé par le Département. Il ne peut y apporter de modification, à l'exception d'un refus exprès du bénéficiaire.

Au cas où il constaterait une éventuelle inadéquation du plan d'aide par rapport aux besoins du bénéficiaire, il en avisera le Département ou la MDPH dans les meilleurs délais pour engager une révision du plan d'aide.

Gestion des signalements administratifs

Le SAAD s'engage à signaler les changements de situation du bénéficiaire (entrée en institution, veuvage...) au Département à l'aide de la fiche de liaison (*voir annexe 2*), ou, pour les informations qui font l'objet de transmissions régulières et en nombre (décès...), à l'aide d'un tableau (adressé de préférence par messagerie de façon à limiter l'envoi postal des fiches de liaison pour ce type de motif).

Pour les situations complexes ou les situations de suspicion de maltraitance, le SAAD s'engage à informer par écrit le Département à l'aide du document créé à cet effet (*voir annexe 3 : "Fiche de signalement de situations particulières"*)

ENGAGEMENTS DU DEPARTEMENT

Le Département communique le plan d'aide tel que défini au SAAD et au bénéficiaire à partir d'un même document.

Le Département partage avec le SAAD les informations utiles et nécessaires à la mise en œuvre du plan d'aide.

Le plan d'aide constitue une réponse à une évaluation globale des besoins.

Le plan d'aide prend en compte :

- le contexte de vie de la personne,
- la nature d'intervention du SAAD (aide totale ou partielle),
- la présence ou la sollicitation d'autres acteurs dans la prise en charge qui dépasse la prise en compte des seuls besoins couverts par l'APA.

Le Département s'engage à mieux informer les bénéficiaires sur leur "reste à charge" lié à la participation APA et au coût horaire du SAAD (pochette de coordination, plaquettes...).

Article 8 **Garantir la pleine réalisation des actes prescrits**

ENGAGEMENTS DU SAAD

Les modalités d'intervention du SAAD (horaires, rythme, contenu de la prestation) sont présentées et remises par écrit par le SAAD :

- au bénéficiaire (document individuel de prise en charge) à intégrer dans la pochette de coordination,
- au personnel intervenant (ex fiche de mission).

Le bénéficiaire doit les valider. Il est informé de la possibilité des changements pouvant s'imposer au SAAD.

Les changements (sauf dernière minute) seront mentionnés dans la pochette de coordination.

Adéquation de la qualification des intervenants

Le SAAD s'assure de la bonne adéquation de la qualification des intervenants avec les activités à réaliser auprès du bénéficiaire.

Le SAAD procède à l'évaluation des interventions selon différents moyens : appels téléphoniques, visites ou questionnaires de satisfaction...

Dans l'année, il réalise à minima une visite à domicile sauf si demande supplémentaire du bénéficiaire ou de sa famille.

Le SAAD met en place un outil de traçabilité des conflits et des plaintes avec les actions correctives associées.

Les coordonnées des personnes qualifiées communiquées par le Conseil Général sont intégrées dans les contrats et livrets d'accueil conformément à l'article L 311-5 du CASF.

ENGAGEMENTS DU DEPARTEMENT

Le Département et le SAAD s'engagent à échanger des informations et à mener des analyses conjointes sur les écarts entre le temps d'aide prescrit et le temps réalisé (payé) afin d'en déterminer les causes.

Les éléments repérés lors des contrôles réalisés par le Département chez les bénéficiaires et portant en particulier sur la qualité de la prestation feront l'objet d'un retour systématique au SAAD.

Un échange d'informations sera également instauré avec les équipes sociales APA qui recueillent également ce type d'éléments.

Article 9 Repérer les limites de l'intervention

ENGAGEMENTS DU SAAD

Les intervenants du SAAD participent au dispositif de suivi individualisé de l'intervention.

Signalements

Le service prestataire s'engage à mettre en place une politique de prévention et de gestion des risques de maltraitance. Elle pourra utilement s'appuyer sur le cadre juridique et les supports méthodologiques existants, tels que le guide des recommandations des bonnes pratiques professionnelles et les supports méthodologiques élaborés par l'Agence Nationale de l'Evaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ANESM).

Traitement des informations préoccupantes

Toute information préoccupante relative à un bénéficiaire APA ou PCH doit être transmise par l'intervenant au responsable du SAAD, qui est chargé de l'analyser et/ou de la relayer vers le Département à l'aide de la fiche de liaison prévue à cet effet (*voir annexe 3 : "Fiche de signalement de situations particulières"*).

En cas de danger immédiat, le responsable du SAAD devra effectuer sans tarder un signalement auprès du Procureur de la République, avec copie au Département.

Le SAAD s'engage à signaler au Département les difficultés avec des bénéficiaires pouvant conduire à terme à l'arrêt ou à la suspension des interventions et à participer, si besoin, aux réunions pluridisciplinaires qui pourraient être organisées pour traiter la situation.

Soins

Le SAAD s'engage à ne pas réaliser d'actes relevant des soins au domicile des bénéficiaires et à saisir les services du Département en cas de difficultés (*voir annexe 4 "Les limites de l'intervention : les actes relevant des soins à domicile"*)

Argent et biens du bénéficiaire

Le SAAD s'engage à informer ses intervenants à domicile qu'il leur est interdit, sous peine de poursuites judiciaires par le bénéficiaire ou sa famille :

- d'accepter toute délégation de pouvoir sur les avoirs, biens ou droits, toute donation, tout dépôt de fonds, bijoux ou valeurs du bénéficiaire,
- de prendre une procuration sur les comptes bancaires et autres, d'utiliser la carte bancaire ou le chéquier du bénéficiaire,
- de signer des titres, effets, lettres ou tout autre document de quelque nature que ce soit avec ou pour le bénéficiaire,
- d'emprunter de l'argent, de prendre des médicaments ne lui appartenant pas,
- de faire commerce avec le bénéficiaire pour l'achat de ses biens (voiture, meubles.....) si ce dernier est en perte de ses capacités cognitives.

La gestion de l'argent en espèces pour la réalisation de courses doit être accompagnée de pièces justificatives remises aux bénéficiaires et à leur famille.

L'ouverture d'un compte dans un magasin de proximité ou la livraison des courses seront des solutions à privilégier.

Si des modalités particulières sont établies avec le bénéficiaire pour certaines activités (mise à disposition de jeux de clefs, modalités de réalisation des courses...), celles-ci sont précisées de façon détaillée dans le contrat de prestation et la pochette de coordination.

ENGAGEMENTS DU DEPARTEMENT

Signalements

Un échange d'informations sera instauré de façon régulière entre le SAAD et les équipes APA ou PCH.

Le Département informera le SAAD des suites données aux signalements reçus de leur part et l'associera autant que possible au traitement des situations complexes.

Pour répondre aux difficultés de prise en charge repérées, le Département propose et finance des formations spécifiques dans le cadre des conventions liant le Département et la CNSA.

Les actes qui relèvent des soins

Le Département s'engage à ne pas prescrire dans les plans d'aide des actes qui relèvent des soins et à apporter toutes précisions à ce sujet sur demande du SAAD.

(voir annexe 4 "Les limites de l'intervention : les actes relevant des scf annexe 4)

L'utilisation de produits d'entretien et matériels dangereux

Le Département s'engage à sensibiliser les bénéficiaires sur les produits domestiques nocifs et/ou les matériels dangereux mis à disposition des intervenants à domicile.

Une documentation éditée par la Caisse de Retraite et de Santé au Travail (CARSAT) sera intégrée à la pochette de coordination à cet effet.

Contrôles

Les éléments repérés lors des contrôles réalisés par le Département chez les bénéficiaires du SAAD et portant en particulier sur la qualité de la prestation feront l'objet d'un retour systématique au SAAD.

Article 10

Favoriser la coordination en s'inscrivant dans un réseau

ENGAGEMENTS DU SAAD

Définition

De par sa bonne connaissance du contexte social et médico-social, le SAAD travaille sur son territoire en complémentarité et en coordination avec les autres intervenants et dispositifs notamment les autres services prestataires d'aide à domicile, les services du Département, le CLIC, la MDPH, les organismes d'assurance maladie et de retraite, les services de soins infirmiers à domicile, l'hospitalisation à domicile, le réseau gérontologique s'il existe, les Etablissements d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD), les établissements de santé.

L'objectif du réseau constitué est la coordination de l'ensemble des intervenants auprès du bénéficiaire.

Le SAAD communique au Département les conventions de partenariat conclues.

Le SAAD :

- a un rôle d'alerte des équipes médico-sociales APA et PCH s'il constate des difficultés chez un bénéficiaire,
- est impliqué, associé et participe aux différents temps de coordination de son territoire d'intervention,
- s'inscrit dans un travail en réseau avec les autres intervenants du maintien à domicile,
- contribue à la mise en place des procédures départementales,
- utilise les outils de liaison en lien avec les autres partenaires (pochette de coordination),
- s'engage à communiquer régulièrement avec les différents services du Département et de la MDPH (équipes APA et PCH, services administratifs).

ENGAGEMENTS DU DEPARTEMENT

Le Département développe la coordination des intervenants notamment en mettant à disposition des lieux (synthèse, équipes pluridisciplinaires...) et des outils (fiches de liaison, pochette de coordination...) répondant à cette exigence.

Article 11

Promouvoir et valoriser les métiers de l'aide à domicile

ENGAGEMENTS DU SAAD

Respect des qualifications requises des intervenants

Le SAAD s'engage à mettre à disposition des bénéficiaires des intervenants disposant des qualifications, expérience et compétences requises en fonction des activités à réaliser et d'un savoir-faire et d'un savoir-être adaptés aux besoins du bénéficiaire.

Le SAAD s'engage à mettre en œuvre les moyens humains et matériels nécessaires pour accomplir les prestations, conformément au plan d'aide et au plan de compensation du handicap.

Les conditions de travail du personnel doivent permettre d'assurer un service de qualité. Elles respectent le code du travail et la convention collective éventuelle.

Le service prestataire s'engage à assurer l'encadrement des aides à domicile qu'il emploie, à contrôler la qualité des prestations rendues, à utiliser la pochette de coordination et à former son personnel en conséquence.

Les missions du personnel d'encadrement dénommé *responsable de secteur ou assistant technique* sont principalement axées sur l'accompagnement et le soutien des aides à domicile et le suivi personnalisé des bénéficiaires à leur domicile. Ces responsables sont les référents identifiés des équipes APA et PCH.

Un personnel responsable administratif est identifié comme l'interlocuteur privilégié des services du Département et référent de la démarche qualité.

Le SAAD s'engage à élaborer un plan prévisionnel des départs à la retraite sur 5 ans.

Lutte contre les risques psychosociaux pour les intervenants

Le SAAD s'engage à sensibiliser son encadrement de terrain aux risques professionnels des métiers de l'aide à domicile et à mettre en place des informations et des formations à cet effet.

Information et formation des intervenants

Le SAAD s'engage à organiser ou à permettre aux intervenants à domicile de participer à des formations spécialisées et/ou des rencontres (partage de bonnes pratiques, soutien psychologique...) visant à développer leurs compétences, à les soutenir et les accompagner dans leur pratique professionnelle auprès des bénéficiaires.

Rôle des bénévoles

Les missions, rôle et place des bénévoles du SAAD doivent être clairement définis et formalisés. Les bénévoles font partie de l'équipe et sont formés aux missions et compétences requises.

ENGAGEMENTS DU DEPARTEMENT

Le Département s'engage à soutenir le SAAD dans son effort de formation et d'accompagnement des salariés notamment à travers la convention qu'il a signée avec la CNSA et l'Etat.

Le Département s'engage à valoriser les métiers de l'aide à domicile dans sa communication sur les aides au maintien à domicile.

Le Département s'engage à aider le SAAD à faire face aux besoins de personnels dédiés au maintien à domicile des personnes dépendantes dans les années à venir et à mobiliser autant que de besoin les services compétents (DIRECCTE, Pôle Emploi, Conseil Régional de Lorraine, etc...).

Article 12 **Modalités de suivi et de révision de la charte**

Un comité de suivi est constitué au niveau départemental.

Il se réunira au moins une fois par an et aura pour mission de suivre les modalités de mise en œuvre de la charte. Celle-ci est susceptible d'évoluer pour répondre aux attentes et besoins des acteurs.

ANNEXE 1

GLOSSAIRE

ANESM	Agence Nationale de l'Evaluation et de la qualité des établissements et Services sociaux et Médico-sociaux
ARS	Agence Régionale de Santé
APA	Allocation Personnalisée d'Autonomie
CARSAT	Caisse de Retraite et de Santé au Travail
CNSA	Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie
CLIC	Centre Local d'Information et de Coordination
DIRECCTE	Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation du Travail et de l'Emploi,
EHPAD	Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes
PCH	Prestation de Compensation du Handicap
SAAD	Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile.
SSIAD	Service de Soins Infirmiers à Domicile

Nom du service d'aide à domicile (SAAD)	FICHE DE LIAISON SAAD → CONSEIL GENERAL
---	--

**Informations destinées au
CONSEIL GENERAL**

- DPA - SAPA (service administratif)
 DPA - SEAA (équipes sociales)

Le bénéficiaire APA :

Nom et prénom : _____

Date de naissance : _____ N° de dossier APA : _____

Adresse : _____

Téléphone : _____

Origine de l'information : BENEFICIAIRE INTERVENANT AUTRE (à préciser

Description de la demande ou de l'information à transmettre :

(1) a changé d'adresse le : _____ Nouvelle adresse : _____

Téléphone : _____

(1) est décédé(e) le : _____

(1) est absent(e) depuis le : _____

(1) autres raisons : _____

(1) a renoncé à la prestation (le bénéficiaire APA transmettra un courrier de renoncement à l'APA au Conseil Général)

(2) souhaite une révision du plan d'aide (augmentation / diminution des heures, aggravation de l'état de santé, défaillance de l'aidant)

Commentaires :

Légende :

(1) Informations à transmettre en priorité au Service de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie - SAPA (service administratif)

(2) Informations à transmettre en priorité au Service de l'Evaluation, des Actions et de l'Accompagnement - SEAA (équipes sociales)

Fait à _____ le _____

Nom - Prénom :

Fonction :

Tél. :

ANNEXE 3

FICHE DE SIGNALEMENT DE SITUATIONS PARTICULIERES RELATIVES AUX BENEFICIAIRES DE L'APA

Informations CONFIDENTIELLES destinées à la Direction de la Solidarité
Direction de la Politique de l'Autonomie / Division des Prestations Sociales / Service de l'APA
28/30 Avenue André Malraux 57046 METZ CEDEX 1

NOM ET ADRESSE DE LA STRUCTURE D'AIDE A DOMICILE	
---	--

1. Motif du signalement

- Mise en échec récurrente du plan d'aide APA
 - ↳ Causes liées à la personne âgée (1)
 - ↳ Causes liées à l'entourage (2)
 - ↳ Causes liées à l'environnement matériel (3)
- Suspicion de maltraitance sur un bénéficiaire de l'APA (4)

La présente fiche complétée sera à adresser simultanément par mail à :

- ↳ Melle LASSERRE (sylvette.lasserre@cg57.fr)
- ↳ Mme COCHET-VERY (christiane.cochet-very@cg57.fr)
- ↳ Mme le Docteur PARADISI (fabienne.paradisi@cg57.fr)

2. Bénéficiaire de l'APA concerné

Nom :	Prénom :
N° dossier APA (si connu) :	Date de naissance :
Adresse :	Tél : .

Précisions :

- (1) ex : en cas d'agressivité, d'exigences particulières, de troubles cognitifs
- (2) ex : non-coopération de l'entourage
- (3) ex : absence d'eau chaude, non-utilisation d'un soulève-malade
- (4) si cette case est cochée, la partie 5 est à compléter

3. Identité du rédacteur

Nom : Prénom :

Adresse professionnelle : Tél :

Fonction :

• *Identité du (des) révéléteur(s) des faits rapportés :*

Nom : Prénom :

Fonction :

Nom : Prénom :

Fonction :

4. Descriptif des faits constatés

Fait unique Faits répétitifs

Date de constat ou période :

Lieux :

Constatations (expliquez avec précision les faits, ce qui a été vu ou entendu ou constaté par le révéléteur y compris les éléments physiques et matériels en les datant et joignez tous les courriers utiles) :

5. Actions menées

Actions immédiates prises par le service :

Actions correctives à mettre en place par le service :

Suggestions d'actions à entreprendre en lien avec les partenaires :

6. Partie complémentaire à remplir uniquement en cas de signalement pour suspicion de maltraitance

! RAPPEL IMPORTANT :

Vous êtes un aidant professionnel en charge d'une personne âgée fragile ou amené à la côtoyer, bénéficiaire de l'APA.

Vous avez connaissance d'un fait de maltraitance ou pouvant conduire à une maltraitance envers cette personne. Une absence de signalement de votre part peut vous faire encourir des sanctions pénales pour "non-assistance à personne en danger" (article 223-6 du code pénal) et "non dénonciation de fait de maltraitance sur personnes vulnérables" (article 434-3 du code pénal).

DEFINITION INSTITUTIONNELLE DE LA MALTRAITANCE

"Tout acte ou omission commis par une personne, s'il porte atteinte à la vie, à l'intégrité corporelle ou psychique ou à la liberté d'une autre personne ou compromet gravement le développement de sa personnalité et/ou nuit à sa sécurité financière".

Définition du Conseil de l'Europe

Nature des faits :

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> inadaptation ou privation de l'aide à l'alimentation | <input type="checkbox"/> inadaptation ou privation des soins d'hygiène |
| <input type="checkbox"/> inadaptation ou abus ou privation de soins médicamenteux | <input type="checkbox"/> atteinte à l'intégrité psychique ou morale |
| <input type="checkbox"/> violence verbale | <input type="checkbox"/> atteinte à l'intégrité physique |
| <input type="checkbox"/> abus de faiblesse (vol, escroquerie, usurpation d'identité...) | |
| <input type="checkbox"/> autre à préciser..... | |
| | |
| | |

Personnes(s) présumée(s), auteur(s) de la maltraitance :

Nom : Prénom :

Adresse (si connue) : Tél :

Lien de parenté ou fonction occupée auprès de la personne âgée :

Nom : Prénom :

Adresse (si connue) : Tél :

Lien de parenté ou fonction occupée auprès de la personne âgée :

Qu'exprime la personne victime par rapport aux faits constatés ?

Précisez :

La personne victime, bénéficiaire de l'APA, est-elle, selon vous, en possession de ses capacités de discernement ?

Précisez (en donnant des exemples du quotidien) :

Présence d'autres témoins, précisez lesquels (nom, prénom, qualité)

A votre connaissance, d'autres démarches ont-elles été déjà réalisées pour signaler cette situation (certificat médical, plainte) ?

Fait le :

Signature du rédacteur

Transmis au Conseil Général le :

Signature de l'encadrement

FICHE DE SIGNALEMENT DES SITUATIONS PARTICULIERES RELATIVES AUX BÉNÉFICIAIRES DE L'APA

Dans le cadre des travaux menés par le groupe de travail chargé de rédiger une « charte qualité » de l'aide à domicile, afin d'harmoniser les signalements de chaque service d'aide et d'accompagnement à domicile, une « **fiche de signalement de situations particulières** » a été élaborée et diffusée à l'usage de l'ensemble des Services d'Aide et d'Accompagnement à Domicile intervenant **auprès de bénéficiaires de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA)**.

Cette fiche est à utiliser pour signaler les situations suivantes :

① SITUATIONS DE MISE EN ECHEC RECURRENTE DU PLAN D'AIDE

- liée à la personne âgée : en cas d'agressivité, d'exigences particulières, de troubles cognitifs
- à l'entourage : non coopération de l'entourage
- ou à l'environnement matériel : absence d'eau chaude, non utilisation d'un soulève-malade.

les rubriques 1 à 5 seront complétées par le rédacteur puis visées par l'encadrement

② SITUATIONS DE MALTRAITANCE SUR UN BENEFICIAIRE DE L'APA

les rubriques 1 à 6 seront complétées par le rédacteur puis visées par l'encadrement

Quelque soit la situation signalée, cette fiche complétée sera transmise simultanément par mail aux trois destinataires suivants :

- Mme LASSERRE (sylvette.lasserre@cg57.fr), coordonnatrice technique au SEA
- Mme COCHET-VERY (christiane.cochet-very@cg57.fr), chef du service de l'APA
- Mme le Docteur PARADISI (fabienne.paradisi@cg57.fr), médecin.

Selon l'importance et la gravité des faits avérés constatés par les aides à domicile, **l'envoi de cette fiche de signalement aux services de la Direction de la Politique de l'Autonomie ne dispense en aucune façon les Services d'Aide et d'Accompagnement :**

- d'en référer le cas échéant directement à l'autorité judiciaire,
- de prendre toutes dispositions immédiates pour préserver la sécurité du bénéficiaire de l'APA.

L'ADMINISTRATION DE MÉDICAMENT

Le fait de donner un médicament relève de la compétence exclusive des personnels soignants et/ou médicaux.

L'aide à la prise médicamenteuse peut relever du personnel chargé d'assurer l'aide aux actes de la vie quotidienne sous réserve des conditions suivantes :

- pas de difficulté d'administration, ni besoin d'apprentissage particulier,
- information préalable du responsable du SAAD,
- accord impératif du seul médecin traitant signifié par la mention "acte de la vie courante" sur l'ordonnance et noms des produits, des doses et moment de la prise clairement stipulés,
- coordonnées partagées et liens directs entre l'aide à domicile, le médecin et l'infirmière,
- exclusion de toute préparation de piluliers ou semainiers qui relève de la compétence de la famille ou de l'infirmier(e),
- exclusion de toute forme de médicament autre que des médicaments à prendre par voie orale (pas d'injection, ni gouttes auriculaires ou oculaires) ou de produits dangereux tels que anticoagulants (qui imposent des contrôles sanguins réguliers),
- pour les gouttes buvables, se faire confirmer la faisabilité par le médecin traitant.

LA TOILETTE

Le service compétent est dicté par l'état de la personne.

En cas de nécessité d'une surveillance cutanée chez une personne grabataire ou lorsque la toilette est douloureuse ou demande des précautions particulières en cas de sonde, stomie, escarres..., la toilette doit être effectuée par une aide soignante (SSIAD).

En cas de doute, l'infirmier(e) libéral(e) assurant les soins ou le médecin traitant est le professionnel à contacter en vue de désigner l'acteur qualifié en fonction de l'état de la personne.

LA CONTENTION

Toute mesure de contention (entrave de liberté) doit être prescrite par un médecin (y compris les barrières de lit) et peut être mise en place par le SAAD si signifié sur l'ordonnance (avec durée précise et matériel utilisé).

Sachant que l'immobilisation de la personne ne peut être que temporaire, une réévaluation très régulière de la part du médecin est indispensable quant à la nécessité de poursuivre la contention.

La pose de bas ou de bandes de contention veineuse ne relève pas d'un SAAD mais d'un(e) infirmier(e) sur prescription médicale.

LES ASPIRATIONS TRACHÉALES

Pour réaliser des aspirations trachéales, une formation de l'agent du SAAD, chargé d'effectuer ces actes, est OBLIGATOIRE et doit être attestée par l'organisme qui l'a dispensée. Cette formation est dispensée par les Instituts de Formation de Soins Infirmiers (IFSI).