



Shutterstock

LIVRET D'ACCUEIL

CIAS Aide et Soins à Domicile

CIAS - Aide et soins à domicile
02 96 66 09 06 • cias-aide-soins@loudeac-communaute.bzh
www.bretagnecentre.bzh



Bretagne Centre

MOT DU PRÉSIDENT



Xavier HAMON
Président



Évelyne GASPAILLARD
Vice-Présidente
en charge de
l'action sociale

Outre une aide à l'amélioration de l'habitat, un service de portage de repas à domicile et une offre de transport à la demande, le Centre Intercommunal d'Action Social de Loudéac communauté Bretagne Centre propose, pour les personnes fragilisées par l'âge, la maladie, le handicap, les difficultés sociales ou familiales, un éventail de services spécifiques : un service d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD), un service de soins infirmiers à domicile, la possibilité de louer des dispositifs de téléassistance, un service dit « mandataire » afin de faciliter le plus possible les démarches et les règlements de ces services.

Intervenir à domicile n'est pas un acte anodin.

Ça ne doit, en aucun cas, être une forme d'intrusion dans la vie intime. C'est pourquoi nous faisons du respect de la personne, de la discrétion, de la délicatesse, de la confiance et de l'empathie des valeurs essentielles auxquelles nos agents sont extrêmement attachés.

Nous procédons toujours à une évaluation précise et actualisée des besoins et des attentes des usagers avec eux et leurs proches.

La proximité est naturellement un élément décisif pour une prise en charge optimale. C'est pourquoi trois antennes sont réparties sur notre territoire, à Loudéac, Uzel et La Chèze, au sein desquelles chacune et chacun trouvera l'interlocuteur privilégié et compétent pour que son maintien à domicile se passe de la meilleure des façons grâce à un accompagnement de qualité, toujours réactif et empreint d'une confiance mutuelle.

SOMMAIRE



PRÉSENTATION

Qui sommes-nous ?	P. 4
L'organisation du service d'aide et de soins à domicile	P. 4
Des professionnels à votre écoute	P. 6
Le service d'aide à domicile	P. 6
Le service de soins infirmiers à domicile	P. 7
Où nous trouver ?	P. 8
Nos missions	P. 10
Nos prestations	P. 11



VOTRE PRISE EN CHARGE

Le fonctionnement	P. 15
Vos droits	P. 16
Les modalités de prises en charge	P. 17
Les tarifs	P. 19
Le traitement des réclamations orales et écrites	P. 20
Les partenaires	P. 21



ANNEXES

Charte des droits et des libertés	P. 22
Tableau comparatif du service prestataire et mandataire	P. 24
Numéros utiles	P. 25

Mise à jour : août 2023

QUI SOMMES-NOUS ?

Aide et de soins à domicile est un service public géré par le **CIAS de Loudéac communauté**.

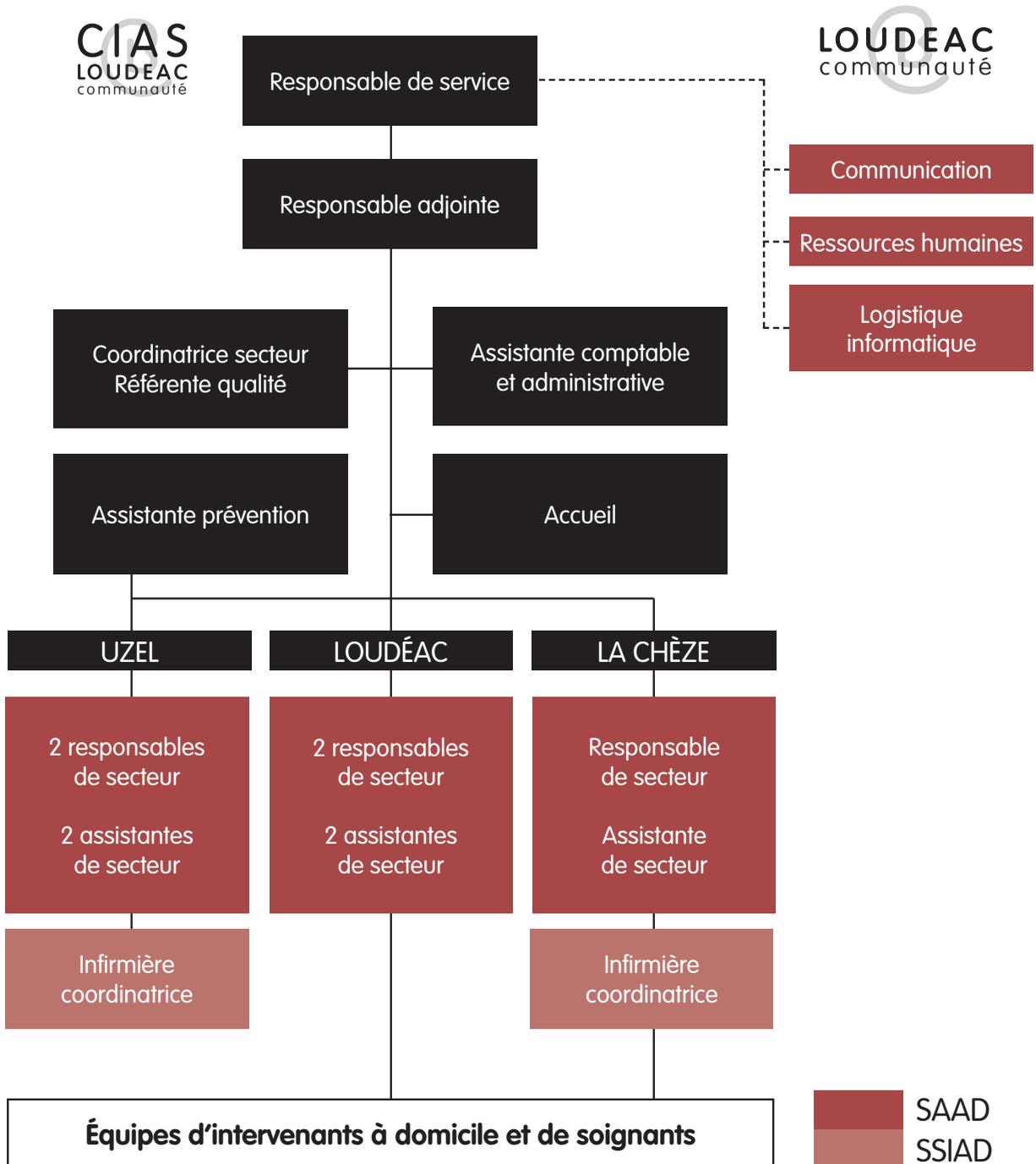
- Service autorisé et tarifé par le Conseil Départemental des Côtes d'Armor en date du 28 décembre 2017.
- Agrément préfectoral n° SAP200077063 en date du 30 décembre 2022, obtenue par la DDETS 22, 1-3 boulevard Édouard PRIGENT, CS 22048 22000 SAINT-BRIEUC Cedex 1, 02 96 62 65 65.
- Déclaration service à la personne sous le n° SAP200077063 en date du 30 décembre 2022, obtenu par la DDETS 22, 1-3 boulevard Édouard PRIGENT, CS 22048 22000 SAINT-BRIEUC Cedex 1, 02 96 62 65 65.
- Autorisation de l'ARS en date du 29 décembre 2017.

Personnes âgées, personnes en situation de handicap, vous rencontrez une difficulté ponctuelle ou durable, nous vous proposons un accompagnement de qualité à votre domicile.

Au sein de chaque secteur, se trouvent une responsable de secteur et une assistante de secteur pour le service d'aide à domicile. Concernant le soin, deux infirmières assurent la coordination.

L'accompagnement de la personne est assuré par une équipe d'aides à domicile et d'aides soignants.

➔ L'organisation du service d'aide et de soins à domicile



Pour connaître votre interlocuteur, se référer à la liste jointe.

Des professionnels à votre écoute

LE SERVICE D'AIDE À DOMICILE :

Des responsables, assistantes de secteur et aides à domicile

À la mise en place de votre dossier, un responsable de secteur vous est désigné. Il est votre interlocuteur privilégié et a pour mission de mobiliser son équipe pour répondre à vos attentes et besoins.

Les modalités d'intervention dans le cadre de l'aide à domicile :

LA FORMULE PRESTATAIRE

Nous sommes l'employeur de l'aide à domicile qui intervient chez vous et nous nous chargeons de la facturation de la prestation. Le nombre d'heures d'intervention est défini avec vous et un devis vous est proposé ainsi qu'un contrat de prestation.

LA FORMULE MANDATAIRE

Vous êtes l'employeur de l'aide à domicile et nous nous chargeons de la gestion du contrat, de toutes les démarches administratives et nous vous facturons les frais de gestion.

LE SERVICE DE SOINS : une équipe d’infirmières coordinatrices et d’aides soignants



Pour les secteurs d’Uzel et de La Chèze :

Sous la responsabilité des deux infirmières coordinatrices, les soins sont assurés par des aides soignants diplômés.

Les aides soignants interviennent pour les soins, sur prescription médicale, c’est-à-dire pour les actes relevant d’une prise en charge par l’assurance maladie :

- | Soins d’hygiène et de confort
- | Aide à la mobilisation
- | Prévention, écoute et soutien
- | Surveillance de traitement
- | Identification des besoins de la personne
- | Suivi de l’évolution de la situation et information
à la coordinatrice du service.



Pour le secteur de Loudéac :

Sur le secteur de Loudéac, le service de soins est assuré par **les aides soignants du Centre Hospitalier Centre Bretagne** sous la responsabilité de l’infirmière coordinatrice.

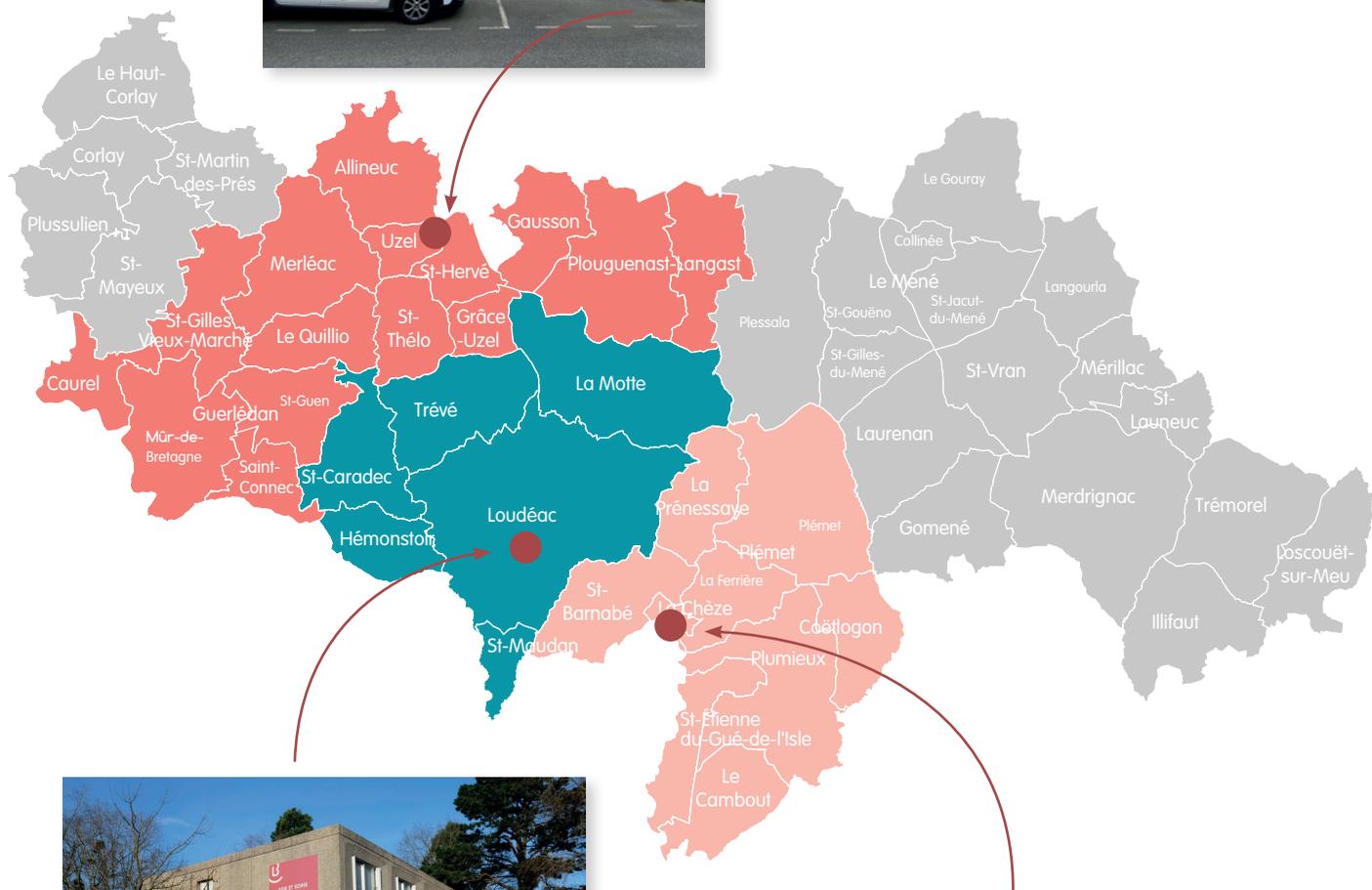
La collaboration et la transmission des informations sont favorisées par le partage des locaux administratifs.



OÙ NOUS TROUVER ?



1 rue du château
22460 **UZEL**



Rue de la chesnaie
22600 **LOUDÉAC**



4 rue des douves
22210 **LA CHÈZE**

OUVERTURE DU SERVICE



Le service fonctionne 7 jours sur 7 y compris les jours fériés

**Vous pouvez nous rencontrer
à Loudéac, Uzel et La Chèze
du lundi au vendredi de 9 h à 12 h et de 14 h à 17 h 30
sauf le jeudi après-midi
(fermeture au public des antennes de La Chèze et Uzel)**

Vous pouvez nous joindre au

02 96 66 09 06

**Sur les périodes de fermeture du bureau,
une astreinte téléphonique est mise en place :
la semaine de 7 h 30 à 9 h et de 17 h 30 à 20 h 30
le week-end et les jours fériés de 7 h 30 à 20 h 30**

MISSIONS ET PRESTATIONS

Vous permettre de continuer
à bien vivre chez vous



➔ Nos valeurs

- | Qualité de service
- | Prise en charge de proximité
- | Projet d'intervention individualisé
- | Écoute et respect de la personne aidée

➔ Notre engagement

- | Évaluer les besoins au domicile par des professionnels confirmés
- | Mettre en place une prestation "sur mesure" au plus près de vos besoins
- | Former des intervenant(e)s à domicile diplômé(e)s et impliqué(e)s dans l'amélioration continue de la prestation notamment par des formations tout au long de l'année
- | Assurer une prise en charge 7 jours sur 7 pour les personnes dépendantes
- | Garantir l'intimité, la dignité du bénéficiaire et une veille contre la maltraitance

➔ Nos missions

- | Prendre en compte la demande de la personne
- | Respecter son autonomie
- | Garantir son bien-être
- | Apporter un accompagnement et un soutien au quotidien
- | Maintenir l'hygiène, l'environnement et la qualité de vie
- | Maintenir des activités de la vie sociale et relationnelle

INFO Maltraitance

Il appartient au service de développer la connaissance des risques de maltraitance et de mettre en place des dispositifs et outils de repérage des risques et détection des situations de maltraitance.

Des numéros à votre écoute en cas de maltraitance :

Numéro national d'écoute **3977**
Le centre d'écoute de l'association
ALMA 22 : **02 96 33 11 11**

Nos prestations

Pour le service d'aide à domicile



AIDE À L'HYGIÈNE ET AU BIEN-ÊTRE

Aide au lever et à l'habillage
Aide au coucher et au déshabillage
Aide à la toilette
Aide à la prise des médicaments



AIDE AUX COURSES ET AUX REPAS

Accompagnement aux courses
Aide à la préparation des repas
Aide à la prise des repas



AIDE AUX TRAVAUX MÉNAGERS

Entretien courant du domicile
Repassage et entretien du linge



AIDE À LA MOBILITÉ INTÉRIEURE ET EXTÉRIEURE

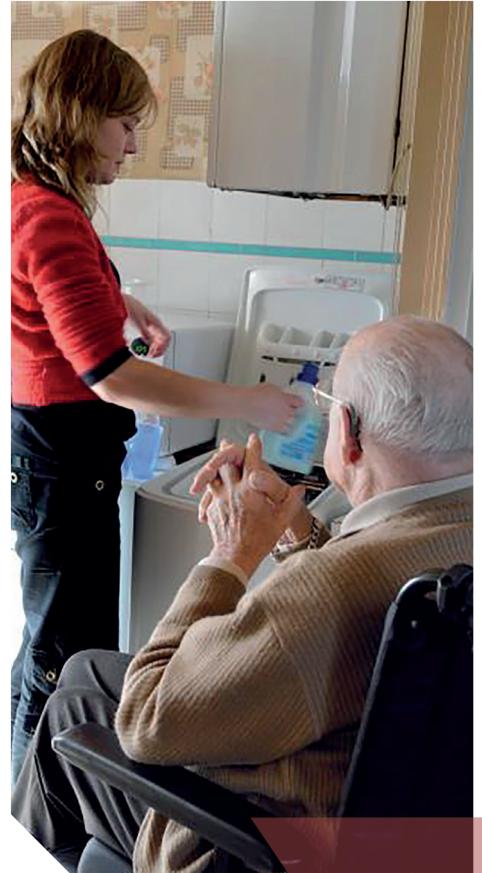
Transfert du lit au fauteuil
Aide au déplacement dans le logement et à l'extérieur
Location de téléalarme



STIMULATION ET PRÉVENTION



AIDE ADMINISTRATIVE ET RENDEZ-VOUS



ATTENTION

L'aide à domicile n'intervient que dans le cadre des missions citées ci-dessus.



Pour le service de soins

Le SSIAD est agréé par l'Agence Régionale de Santé (ARS) pour 65 places.

Conformément aux dispositions du décret n° 004-613 du 25 juin 2004, le SSIAD assure sur prescription médicale, des prestations de soins techniques ou des soins de base relationnels auprès des personnes âgées de plus de 60 ans.

LE SERVICE PERMET :

- | D'éviter l'hospitalisation des personnes âgées lors de la phase aiguë d'une affection pouvant être traitée à domicile
- | De faciliter les retours à domicile suite à une hospitalisation
- | De prévenir ou retarder la dégradation de l'état de santé des personnes âgées et leur placement en institution
- | D'accompagner la fin de vie

LES INTERVENTIONS SONT ASSURÉES PAR DES AIDES SOIGNANTES DIPLÔMÉES QUI ASSURENT :

- | Des soins d'hygiène et de confort
- | Du soutien relationnel et psychologique
- | Des conseils en matière de prévention
- | Une surveillance

Ces soins sont effectués **sous la responsabilité des infirmières coordinatrices du service** qui sont les interlocutrices principales des patients, des familles et des professionnels. Elles assurent la première visite à domicile et évaluent les besoins afin de définir un plan de soins.

Les actes infirmiers spécifiques (injections, perfusions...) prescrits par les médecins seront dispensés par les **infirmiers libéraux** de votre choix.

Ceux-ci doivent cependant avoir passé une convention avec le service.

LES MODALITÉS DE PRISE EN CHARGE PAR L'AIDE À DOMICILE

Les prestations peuvent faire l'objet d'aides financières diverses. Ces aides pourront être sollicitées selon votre situation personnelle que nous évaluerons à travers une **grille AGGIR***.
En fonction de votre GIR, il peut vous être proposé :

<p>PRISE EN CHARGE PAR L'APA (aide personnalisée à l'autonomie)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Allocation attribuée par le Conseil Départemental Montant de la prestation déterminé en fonction du plan d'aide et du GIR Possibilité d'un reste à charge pour l'utilisateur Allocation non récupérable sur la succession
<p>PRISE EN CHARGE DES CAISSES DE RETRAITE</p>	<ul style="list-style-type: none"> Pour les personnes relevant du GIR 5 ou 6 Nombre d'heures accordé mensuellement ou à la semaine Participation financière variable en fonction de vos revenus
<p>PRISE EN CHARGE PAR LA PCH (prestation de compensation du handicap)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Prestation versée par le Département et destinée à compenser les besoins liés à la perte d'autonomie des personnes en situation de handicap Demande à adresser auprès de la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH)
<p>PRISE EN CHARGE PAR D'AUTRES AIDES</p>	<p>Mutuelle : une aide à domicile peut être sollicitée par vous-même au service d'assistance de votre mutuelle dès votre sortie d'hôpital.</p> <p>Votre comité d'entreprise peut vous proposer différentes aides (ex. : chèque domicile) pour bénéficier d'une aide à domicile</p>
<p>AUCUNE PRISE EN CHARGE POSSIBLE</p>	<p>L'utilisateur peut bénéficier des services à condition d'accepter de payer la totalité du coût horaire en vigueur (tarif revu annuellement et fixé par le Conseil Départemental des Côtes-d'Armor).</p>



Grille AGGIR* :

La grille nationale Aggir permet d'évaluer le degré de dépendance du demandeur de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA), afin de déterminer d'une part l'éligibilité à l'allocation, et d'autre part, le niveau d'aide dont il a besoin.

Les niveaux de dépendance sont classés en 6 groupes dits « iso-ressources » (Gir). À chaque Gir correspond un niveau de besoins d'aides pour accomplir les actes essentiels de la vie quotidienne.

JUSTIFICATIFS

Pour la constitution de votre dossier de prises en charge, nous vous demandons :

- Pièce d'identité et carte vitale
- Justificatifs des derniers montants de retraites mensuelles, trimestrielles, semestrielles et annuelles (les photocopies des relevés de banque suffisent)
- L'avis de non imposition ou d'imposition
- L'avis de taxe foncière
- Les sommes à déclarer pour chaque caisse de retraite
- Les justificatifs de droits majoritaires à la caisse de retraite
- Les montants des autres revenus (loyers, fermage, placements en assurance vie (dossier APA)... et leurs justificatifs)
- Justificatif d'un versement tierce personne ou allocation compensatrice

Les dossiers seront transmis à l'organisme compétent pour l'étude des droits. Ce dernier vous transmettra une notification d'accord ou de refus.

ATTENTION !

Il est tout à fait possible de commencer les interventions avant la prise en charge au tarif en vigueur.

LE FONCTIONNEMENT

Différents services mais un principe de base :
**la coordination dans le fonctionnement
des services d'aide et de soins.**

-  **Évaluation de vos besoins** | Une évaluation est réalisée à votre domicile par la responsable de secteur et/ou l'infirmière coordinatrice afin de définir les modalités d'intervention (horaires et durée) et les tâches à réaliser
-  **Proposition d'un devis gratuit (hors SSIAD)** | Il formalise les éléments essentiels de la prestation : mandataire ou prestataire, nature et fréquence des interventions, prix et reste à charge, modalités de facturation et de règlement
-  **Mise en place du service** | Un contrat de prestation est signé récapitulant les engagements pris entre les deux parties
-  **Suivi de l'intervention** | Nous restons à votre écoute et en contact permanent
| Nous nous adaptons à l'évolution de vos besoins par une réévaluation au minimum annuelle de votre situation
-  **Télégestion** | Des outils informatiques au service de l'humain qui permettent de :
 - Coordonner et vérifier les interventions à domicile
 - Faciliter le quotidien des intervenants
 - Suivre la prise en charge en temps réel| Nous possédons un système de communication et de coordination ayant bénéficié de fonds FEDER de l'Union européenne et de la région Bretagne.

Notre service a souscrit une assurance responsabilité civile pour les dommages pouvant être causés par notre personnel dans l'exercice de ses fonctions.

VOS DROITS

La confidentialité des informations personnelles

Dans le cadre de la constitution de ses dossiers, le service vous demandera diverses informations à caractère personnel. Celles-ci sont saisies dans des dossiers informatiques et traitées dans les conditions fixées par la loi « Informatique et libertés » du 06 janvier 1978 relative à l'informatique et aux libertés des usagers. Seules sont traitées les informations pertinentes et nécessaires. Vos données ne sont pas utilisées à d'autres fins.

| Vous pouvez vous opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement des données nominatives vous concernant.

| Vous disposez d'un droit d'accès et de rectification aux données figurant dans ces fichiers informatiques.

Les données sont également protégées par l'obligation de discrétion à laquelle est tenu l'ensemble de notre personnel.

Le personnel qui intervient à votre domicile est tenu à la plus grande discrétion et au respect de la charte des droits et libertés des personnes aidées.

Personne de confiance

Lors de la signature de votre contrat, nous vous adressons un formulaire afin de désigner une personne de confiance qui pourra vous accompagner dans toutes vos démarches liées à votre accompagnement par le service.

La personne de confiance que vous désignez peut être consultée au cas où vous rencontrez des difficultés dans la connaissance et la compréhension de vos droits. Il peut s'agir d'un parent, d'un proche ou de votre médecin traitant. La personne de confiance peut être révoquée à tout moment.

MODALITÉS DE PRISES EN CHARGE

➔ Avantages fiscaux

Vous pouvez prétendre à une réduction d'impôt (et/ou crédit d'impôt), d'un montant égal à la moitié des sommes versées au titre des prestations effectuées au cours de l'année civile. Le montant est plafonné selon la réglementation en vigueur.

À ce titre, nous vous fournissons l'attestation fiscale réglementaire, prévue par la loi du 29 janvier 1996. Pour tout renseignement complémentaire, il convient de s'adresser au centre des impôts.

➔ Participation à la vie de notre service

Nous sommes à votre écoute et souhaitons favoriser votre expression à travers :

! **Une enquête de satisfaction annuelle** : afin d'améliorer la qualité de nos prestations et de faciliter votre expression, nous proposons une enquête de satisfaction annuelle auprès de tous les usagers de nos services.

! **La prise en compte de vos réclamations** : en cas de réclamation de votre part, la responsable de secteur ou l'infirmière coordinatrice est sollicitée afin d'en identifier les raisons précises et d'assurer l'enregistrement, le traitement et le suivi de votre réclamation.



Désaccords et personne qualifiée

En cas de désaccord ne pouvant se régler dans le cadre d'une réclamation, vous ou votre représentant légal pouvez faire appel à une personne qualifiée.

Il s'agit d'une personne extérieure à notre service, à laquelle toute personne peut faire appel pour faire valoir ses droits, si une solution préalable n'a pu être trouvée.

La personne qualifiée n'a aucun pouvoir de contrainte : elle doit tenter, par le dialogue, de trouver une solution à la difficulté soulevée.

L'utilisateur ou son représentant peut saisir la personne qualifiée après avoir contacté l'une ou l'autre des 3 autorités suivantes :

Institution	Adresse postale	Boîte contact	Téléphone
Direction Départementale de la Cohésion Sociale des Côtes d'Armor	Direction Départementale de la Cohésion Sociale Préfecture des Côtes d'Armor 1 place du g ^{al} de Gaulle CS 32370 22023 SAINT-BRIEUC CEDEX 1	ddcs- personnequali- fice@cotes-dar- mor.gouv.fr	02 96 62 83 61 02 96 62 83 22
Agence Régionale de Santé	Délégation Territoriale de l'ARS des Côtes d'Armor 34 Rue de Paris BP 2152 22021 SAINT-BRIEUC CEDEX 1		02 96 78 61 62
Conseil Départemental	Conseil Départemental des Côtes d'Armor 9 place du g ^{al} de Gaulle CS 42371 22023 SAINT-BRIEUC CEDEX1	contact@ cotesdarmor.fr	02 96 62 62 22

LES TARIFS

Toute prestation, en dehors des prestations du SSIAD, est payante. Un devis gratuit est proposé. Le service prestataire est soumis à l'autorisation du département, ce qui en découle une tarification fixé par lui-même. Il est revu annuellement.

Les différents tarifs du service sont annexés au présent livret d'accueil.

LES OBLIGATIONS DE L'EMPLOYEUR

Vous passez par le service mandataire, vous êtes tenus de respecter les obligations en tant d'employeur liées à l'embauche d'un salarié :

- | Procéder aux formalités administratives auprès des organismes sociaux ;
- | Rédiger, signer et faire signer le contrat de travail ;
- | Appliquer la convention nationale des particuliers employeurs et de l'emploi à domicile du 15 mars 2021 n° IDCC 3239 ;
- | Effectuer le paiement des salaires et des charges sociales ;
- | Paiement des congés ;
- | Respect des règles fixées par la loi/et ou la convention collective concernant la maladie, la maternité la formation professionnelle le harcèlement moral et sexuel, le suivi médical,...

LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS ORALES ET ÉCRITES

Malgré les efforts pour fournir à tout usager, une qualité de service, la réclamation définie comme **l'expression écrite ou orale d'une insatisfaction** est inévitable. Aussi dans le but de la gérer au mieux et dans le but d'apporter des actions correctives, le service l'enregistre dans son logiciel métier

MISE EN PLACE UNE PROCÉDURE DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

Une gestion efficace de la réclamation est un process permettant de générer de la qualité. Ci-dessous les 4 stades de la gestion des réclamations :

➔ Enregistrement de la réclamation

Qu'elle soit écrite ou orale, envoyée par un intermédiaire ou l'utilisateur, toute réclamation doit être enregistrée et transmise au référent qui la traitera et rendra réponse à l'émetteur de cette dernière.

➔ Analyse de la réclamation

Une analyse permet de déterminer la légitimité, la gravité, et le domaine en fonction des critères suivants :

- | La planification ;
- | Le respect de l'utilisateur et du plan d'aide ;
- | La qualité de la prestation ;
- | La coordination ;
- | Les conditions de travail ;
- | Les événements indésirables ;
- | La prise en charge.

La gravité des éléments de la réclamation, détermine le plan d'action mis en place.

➔ Traitement de la réclamation

- | Réorganisation ;
- | Signalement ;
- | Déclencher une visite de l'évaluateur.

Traitée, la solution ou plan d'action est donné par la personne qui traite à l'émetteur. L'information est transmise soit par orale, soit par écrit.

➔ Clôture de la réclamation

L'émetteur de la réclamation est informé de l'action corrective mise en place. Si l'émetteur est satisfait, la réclamation est clôturée. Si l'émetteur est insatisfait, elle fera l'objet d'une seconde réclamation.

LES PARTENAIRES

Le service aide et soins à domicile Bretagne Centre travaille en étroite collaboration avec :

- | L'Union européenne en Région Bretagne
- | L'Agence Régionale de Santé
- | Les services du Conseil Départemental des Côtes-d'Armor
- | Les services sociaux
- | Les services aux personnes du CIAS (portage de repas, transport à la demande...)
- | Les professionnels de santé médicale et paramédicale du territoire Bretagne Centre
- | Les différentes structures médico-sociales du territoire Bretagne Centre
- | Les centres hospitaliers du territoire



CHARTRE

DES DROITS ET LIBERTÉS

DE LA PERSONNE ÂGÉE ACCUEILLIE

La loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale a notamment pour objectif de développer les droits des usagers fréquentant les établissements et services sociaux et médico-sociaux.

La charte des droits et libertés de la personne accueillie, parue dans l'annexe à l'arrêté du 8 septembre 2003 et mentionnée à l'article L. 311-4 du code de l'action sociale et des familles, est l'un des sept outils pour l'exercice de ces droits.

Article 1 : Principe de non discrimination

Nul ne peut faire l'objet d'une discrimination pour quelque motif que ce soit.

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

La personne doit se voir proposer une prise en charge individualisée, adaptée à ses besoins.

Article 3 : Droit à l'information

La personne accueillie a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement. La personne a accès aux informations la concernant.

Article 4 : Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

1. La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes.
2. Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant et en veillant à sa compréhension.
3. Le droit à la participation directe, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

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.

Article 6 : Droit au respect des liens familiaux

La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux.



Article 7 : Droit à la protection

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille le respect de la confidentialité des informations la concernant.

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

Article 8 : Droit à l'autonomie

Il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. La personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels.

Article 9 : Principe de prévention et de soutien

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches doit être facilité avec son accord par l'institution. 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 attribué à la personne accueillie

L'exercice des droits civiques et des libertés individuelles est facilité par l'institution.

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. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions.

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.

TABLEAU COMPARATIF DU SERVICE PRESTATAIRE ET MANDATAIRE

	SERVICE PRESTATAIRE	SERVICE MANDATAIRE
Qui est l'employeur ?	Aide et soins à domicile Bretagne Centre	L'utilisateur
Comment est choisi l'intervenant ?	Le service propose le ou les salariés les plus aptes pour répondre à la situation	L'utilisateur propose un salarié de son choix ou choisi parmi les candidats proposés
Comment sont choisis les créneaux d'intervention ?	Par l'utilisateur et le service, qui conviennent ensemble d'un créneau horaire en fonction des besoins réels et de la disponibilité du service	
Qui rédige et signe le contrat de travail avec l'intervenante ?	Le service mais l'utilisateur signe un contrat d'intervention avec le service	L'utilisateur signe le contrat de travail proposé par le service
Qui gère les bulletins de salaire et charges sociales ?	Le service	Le service, dans le cadre d'un contrat de mandat signé par l'utilisateur
Qui gère les remplacements en cas de maladie et congés ? Qui paie les salaires et charges	Le service	- Le service en accord avec l'utilisateur – l'utilisateur peut proposer des remplaçants - L'utilisateur s'acquitte des cotisations et du salaire
Surcoût en cas de remplacement	NON	OUI si CDD, versement d'une prime de fin de contrat
Surcoût à la fin du contrat	NON	OUI, car obligation de verser une indemnité de licenciement même en cas de décès de l'employeur - et versement d'un préavis
Déduction fiscale	OUI	OUI
Existe-t-il un référent en cas de litige ?	OUI	NON, mais le service a un rôle de conseil
Convention collective à respecter	Pas de CC Fonction publique territoriale	Convention nationale des particuliers employeurs et de l'emploi à domicile du 15 mars 2021 n° IDCC 3239 Code du droit du travail
Absence de l'utilisateur obligations famille	Prévenir le service le plus rapidement possible pour : - suspendre les interventions et les déplacements inutiles - suspendre la facturation	L'utilisateur ou les héritiers doivent continuer de verser le salaire
Prévention des risques	Obligations de mettre en place des actions de préventions des risques par la formation et mise en place de matériel nécessaire	

NUMÉROS UTILES

I **POMPIERS : 18**

I **SECOURS AVEC TÉLÉPHONE PORTABLE : 112**

I **SAMU : 15**

I **POLICE : 17**

I **CENTRE ANTI POISON : 01 40 05 48 48**

I **SOS MALTRAITANCE : 39 77**

I **VIOLENCES CONJUGALES INFO : 39 19**

I **SOS AMITIÉ : 01 42 96 26 26**

I **SUICIDE ÉCOUTE : 01 45 39 40 00**

I **Autres numéros :**

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

CONTACTS

AIDE ET SOINS À DOMICILE BRETAGNE CENTRE

Rue de la chesnaie
22600 LOUDÉAC

02 96 66 09 06

cias-aide-soins@loudeac-communaute.bzh

ANTENNES LOCALES

LA CHÈZE
4 rue des douves
22210 LA CHÈZE

UZEL
1 rue du château
22460 UZEL



CIAS
LOUDEAC
communauté

CENTRE HOSPITALIER
CENTRE BRETAGNE
PENHOSPITAL KATIE-BREIZH



www.aide-soins-domicile.bzh