



Service autonomie aide et soins à domicile

Vivre chez soi, accompagné

Madame, Monsieur,

Vous avez choisi de vous adresser à notre service pour votre maintien à domicile ou celui de l'un de vos proches et nous vous remercions de votre confiance.

Notre engagement est de dispenser des soins de qualité et de vous accompagner au mieux dans votre quotidien chez vous. Vous pouvez compter sur nous.

Toute l'équipe

LES MISSIONS DU SERVICE AUTONOMIE AIDE ET SOINS

Le service intervient à domicile sur la **commune de Laval**, auprès des personnes âgées de plus de 60 ans et/ou des personnes en situation de handicap.



Aide et accompagnement
à domicile



Soins à domicile



Maintien du lien social et lutte
contre l'isolement



Repérage des fragilités et
prévention de la perte
d'autonomie



Soutien aux aidants



Centre de ressources territorial
pour personnes âgées

Une équipe à votre service

Auxiliaires de vie sociale | Aides-soignants(es) | Assistants de Soins en Gériatrie
| Infirmiers(es) et infirmiers(es) coordinateurs(trices) | Responsables de service |
Psychologues | Gestionnaires de planning | Assistants(es) administratifs(ves) |
Agents de livraison des repas

UN INTERLOCUTEUR DÉDIÉ À L'ÉCOUTE DE VOS BESOINS

Un interlocuteur unique vous accompagne tout au long de votre parcours. Il coordonne les interventions des différents professionnels d'aide et de soins, en fonction de vos besoins. Son objectif est de vous permettre de continuer à vivre chez vous dans le respect de vos habitudes de vie.

Ses missions :

- Réaliser des **visites à domicile** pour évaluer les besoins
- **Élaborer, mettre en œuvre et suivre le projet d'accompagnement personnalisé**, en lien avec vous et vos aidants
- **Planifier, organiser et coordonner les interventions** de l'ensemble des professionnels à votre domicile en lien avec les intervenants extérieurs et les professionnels médicaux et paramédicaux
- **Encadrer les professionnels** à domicile

LES SERVICES PROPOSÉS :

Soins
page 4

Aide et accompagnement
page 7

Portage de repas
page 10

Nos objectifs :

- **Apporter une aide** dans les gestes de la vie quotidienne
- **Favoriser le maintien à domicile**, le maintien du lien social
- **Éviter ou retarder une hospitalisation** ou une entrée définitive en établissement
- **Agir en prévention** par la veille au domicile et la stimulation des capacités cognitives
- **Proposer des repas équilibrés**, variés et prévenir la dénutrition
- **Faciliter le retour à domicile** après une hospitalisation ou un séjour en hébergement temporaire
- **Maintenir l'autonomie** existante et **prévenir** la perte d'autonomie
- **Accompagner et soutenir les aidants**
- **Orienter et conseiller** dans les démarches administratives



LES SOINS À DOMICILE

Pour qui ?



Les personnes **de plus de 60 ans** en perte d'autonomie évaluée en GIR 1 à 4 (selon la grille nationale d'évaluation AGGIR) dont l'état de santé justifie le recours à une tierce personne pour au minimum, trois soins d'hygiène par semaine



Les personnes en **situation de handicap de moins de 60 ans**, dont l'état de santé justifie le recours à une tierce personne pour au minimum, trois soins d'hygiène par semaine

Comment ça se passe ?

- 1** Les soins font l'objet d'une **prescription médicale**.
- 2** Une **infirmière coordinatrice vient au domicile**. Elle évalue les besoins, et élabore, avec votre consentement, votre plan de soins.
- 3** Elle **élabore le document individuel de prise en charge (DIPEC)**. Ce document décrit contractuellement l'accompagnement prévu par le service, sur la base du protocole de soin validé par le médecin traitant.
- 4** Les **horaires sont établis** avec vous en fonction de vos habitudes de vie et des possibilités du service.

Les aides-soignants et/ou infirmiers interviennent **au minimum 3 fois par semaine**, à raison de **1 à 2 passages par jour par les aides-soignants** et de **3 passages par jour par les infirmiers**, 7 jours sur 7 si nécessaire.

 **de 7h30 à 19h pour les infirmiers de soins ;
de 7h30 à 20h pour les aides-soignants.**

En cas de changement, nous nous engageons à vous prévenir le plus tôt possible.
La continuité des soins est assurée et **une astreinte infirmière est disponible :
de 7h30 à 20h au 06.08.63.07.00.**

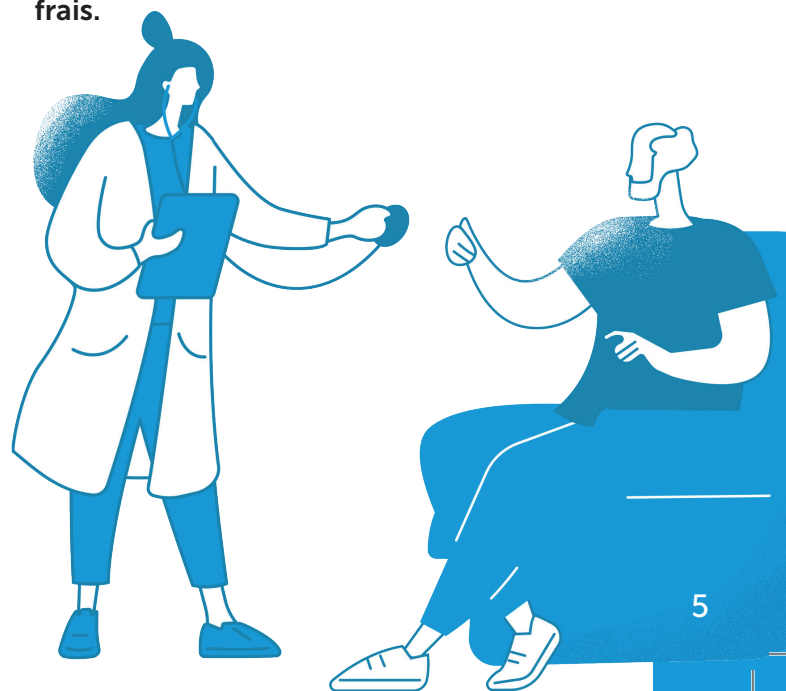
Quelles démarches ?

La demande d'admission peut être formulée par vous-même, ou, avec votre accord, par votre famille, votre médecin traitant, les professionnels libéraux, l'hôpital ou encore la Maison départementale de l'autonomie (MDA).
La demande est **étudiée par une commission d'admission** chaque semaine. L'admission est réalisée **sous réserve des places disponibles**. En absence de place, votre demande est inscrite sur **liste d'attente**. Elle doit être **renouvelée par téléphone** chaque mois.

La **durée initiale des soins à domicile** est de **30 jours renouvelables**.

Quels tarifs ?

Les soins sont pris **en charge à 100% par l'Assurance maladie** et sans avance de frais.



LES TYPES DE SOINS ET INTERVENTIONS

Soins et accompagnements

SOINS D'HYGIÈNE, DE CONFORT ET DE BIEN-ÊTRE

SOINS TECHNIQUES UNIQUEMENT PAR LES INFIRMIÈRES DE L'ÉQUIPE SOINS

- Prise de sang
- Injections
- Pansements
- Vaccins
- Perfusion...

GESTION DES TRAITEMENTS MEDICAMENTEUX :

- Préparation des piluliers hebdomadaires à domicile ou externalisée en partenariat avec une pharmacie d'officine
- Aide à la prise de médicaments

SOINS D'ACCOMPAGNEMENT DE FIN DE VIE en lien avec l'hospitalisation à domicile (HAD)

ACCOMPAGNEMENT DE LA PERSONNE ET DE SON ENTOURAGE AIDANT

- écoute et soutien psychologique
- conseils personnalisés
- orientation éventuelle vers des solutions de répit

Prévention

INFORMATIONS ET ORIENTATION POUR AMÉLIORER LA QUALITÉ DE VIE À DOMICILE

PRÉVENTION ET REPÉRAGE DES FRAGILITÉS

Risque de chute, isolement, dénutrition, troubles cognitifs, douleurs...

ORIENTATION VERS :

- Médecins traitants et spécialisés
- Centre hospitalier, cliniques
- EHPAD (hébergement temporaire)
- Équipe d'appui en adaptation et réadaptation (EAAR) du CCAS
- Équipe mobile d'accompagnement (EMA) du CCAS
- Maison départementale de l'autonomie (MDA)
- Plateforme d'accompagnement et de répit des aidants (PFRA) du CCAS
- etc ...





L'AIDE ET L'ACCOMPAGNEMENT AU DOMICILE

Pour qui ?



Les personnes âgées
de **plus de 60 ans**, ayant besoin
d'une aide pour réaliser les actes de
la vie quotidienne.



Les personnes en **situation de
handicap ou fragilisées de moins
de 60 ans**, ayant besoin d'une
aide pour réaliser les actes de la
vie quotidienne.

Comment ça se passe ?

- 1** Un rendez-vous à domicile est prévu pour évaluer les besoins d'intervention et établir avec vous les dossiers de demandes d'aide financière.
- 2** Un devis gratuit est établi.
- 3** Après accord sur le devis, le responsable élabore avec vous le document individuel de prise en charge (DIPEC), qui vaut contrat de prestation de services.
- 4** Les horaires sont établis en fonction de vos habitudes de vie et des possibilités du service.

Les interventions des auxiliaires de vie à votre domicile **ont lieu en votre présence de 6h à 23h, 7 jours sur 7**. Celles du samedi, dimanche et jours fériés et le soir après 20 h, sont réservées à l'aide à la personne.

En cas d'absence de l'auxiliaire de vie, le service s'efforce d'assurer un remplacement selon le degré d'urgence.

Une astreinte est assurée en dehors des heures d'ouverture du bureau au numéro : 06.80.07.36.02

 du lundi au vendredi de 7h30 à 8h, de 12h à 13h30 et de 17h30 à 20h

 le week-end ou jour férié de 7h30 à 20h

Quelles démarches ?

Pour bénéficier du service, vous pouvez nous contacter pour programmer un rendez-vous à votre domicile. Les interventions sont planifiées selon les possibilités du service. Une fois le devis validé et le contrat signé, vous recevez une **facturation mensuelle unique** pour l'ensemble des prestations.

Le règlement est possible par :

- Chèque à l'ordre du Trésor public
- Prélèvement automatique mensuel
- CESU préfinancé
- Par internet via le portail **Payfip** (par carte bancaire ou prélèvement SEPA unique).

Une attestation fiscale vous est remise chaque année pour vous permettre de bénéficier du crédit d'impôt au titre des services à la personne selon les dispositions législatives en vigueur.

Quels tarifs ?

Une évaluation des aides financières possibles est systématiquement réalisée par le service (Allocation personnalisée d'autonomie, prestation de compensation du handicap, caisses de retraite, mutuelles, caisse d'allocations familiales...).

À défaut d'aides, **le tarif appliqué est fixé en fonction des ressources** selon un règlement et un barème adopté par le Conseil d'administration du CCAS.

La durée du contrat est illimitée. La résiliation est possible à tout moment, avec un délai de prévenance selon les modalités prévues dans le règlement de fonctionnement.

LES TYPES D'AIDES ET D'ACCOMPAGNEMENTS À DOMICILE

Aide et accompagnement à la vie quotidienne

ENTRETIEN DU CADRE DE VIE

Aide à l'entretien du logement et du linge, repassage, vitres...

PREPARATION DES REPAS, COURSES

ACCOMPAGNEMENT AUX DÉPLACEMENTS

Courses, déplacements extérieurs, rendez-vous...

SOUTIEN AUX ACTIVITÉS SOCIALES ET RELATIONNELLES

Jeux de société, promenades...

> ÉCOUTE ET SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE

> SOUTIEN DES AIDANTS FAMILIAUX

Aide à la personne

- > AIDE AU LEVER/COUCHER
- > AIDE A LA TOILETTE SIMPLE OU EN BINOME AVEC UN PROFESSIONNEL SOIGNANT
- > AIDE A L'HABILLAGE/ DESHABILLAGE
- > AIDE A LA MOBILISATION

> AIDE À LA PRISE DES REPAS

- > AIDE A LA PRISE DES TRAITEMENTS préparés par une infirmière ou une pharmacie

Prévention

PRÉVENTION ET REPÉRAGE DES FRAGILITÉS

Risques de chute, isolement, dénutrition, troubles cognitifs, douleurs...

> ORIENTATION VERS LES SERVICES RESSOURCES

ACTIVITÉS DE STIMULATION COGNITIVE

Réalisées par des assistantes de soins en gériatrie pour soulager les aidants qui s'occupent de personnes souffrant de troubles cognitifs à domicile :

- Activités individualisées pour favoriser le maintien des capacités
- Poursuite des liens sociaux et des sorties à l'extérieur





LE PORTAGE DE REPAS

Pour qui ?



Les personnes âgées
de **plus de 60 ans**



Les personnes **en situation
de handicap de moins de 60 ans**



Les personnes fragilisées quel
que soit leur âge (en cas de sortie
d'hôpital...).

Quel type de repas ?

Les repas sont confectionnés par la cuisine centrale de la ville de Laval.

Ils sont élaborés par une diététicienne et respectent les normes en vigueur.

Ils comprennent :

- Un potage
- Une entrée
- Un plat de résistance
- Un fromage et/ou un dessert
- Du pain tranché

Des menus spécifiques vous sont également proposés :

- Un repas pour régime sans sel ajouté
- Un repas sans sucre ajouté
- Un repas sans porc

Comment ça se passe ?

Les repas sont **livrés dans des véhicules réfrigérés du lundi au vendredi le matin ou l'après-midi**. Les repas sont proposés **7 jours sur 7 y compris le week-end et les jours fériés** pour une période ponctuelle ou permanente.

Quelles démarches ?

Pour bénéficier du service, vous pouvez **contacter le secrétariat unique**.

Un devis gratuit vous sera proposé. Un règlement de fonctionnement du service et un contrat vous sont remis après validation du devis au moment de l'inscription au service.

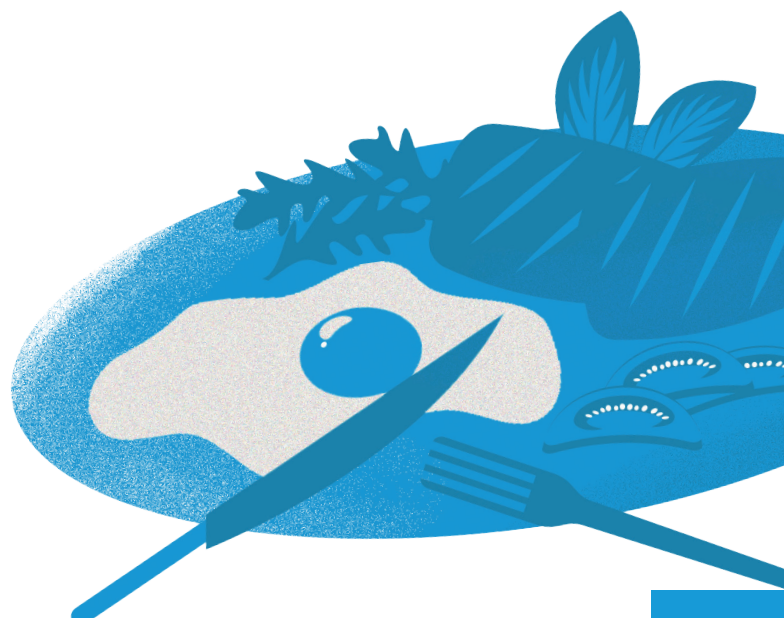
Un délai de 5 jours est nécessaire pour la mise en place du portage de repas.

La mise en place est immédiate en cas de sortie d'hospitalisation.

Les frais de livraison des repas sont éligibles au crédit d'impôts selon les dispositions législatives en vigueur. La durée du contrat est illimitée. La résiliation est possible à tout moment, en prévenant le service 5 jours à l'avance.

Quels tarifs ?

Le tarif appliqué est évalué **en fonction des ressources**, selon un barème adopté par le conseil d'administration du CCAS.



NOTRE ENGAGEMENT POUR LA QUALITÉ

Le service autonomie aide et soins s'engage :

- ✓ Dans une **qualité d'accompagnement et de soins** grâce à des professionnels qualifiés, bénéficiant de formations continues,
- ✓ Dans une démarche d'**amélioration continue de la qualité**.

Un interlocuteur unique

Le suivi de votre accompagnement est assuré par un **responsable de la coordination**, référent unique pour l'aide et les soins à domicile, en lien avec les professionnels intervenant à domicile et les gestionnaires de planning.

Une coordination suivie de l'aide et/ou des soins

- L'équipe se réunit régulièrement pour effectuer des **transmissions écrites et orales**.
- Des **réunions de concertation** sont organisées avec les professionnels de santé qui vous accompagnent et les intervenants sociaux et médico-sociaux compétents, dans le respect du secret partagé, sous réserve de votre consentement.
- **Le service vous informe et vous oriente** vers d'autres prestations ou d'autres partenaires du territoire en fonction de vos besoins et de vos attentes : lien social, soutien des proches aidants, prévention de l'autonomie, etc.

Un projet d'accompagnement personnalisé

L'équipe élabore avec vous et/ou vos proches un **projet d'accompagnement personnalisé d'aide et de soins**. Il comporte des objectifs **adaptés à vos besoins**, vos souhaits et vos attentes. Il est rédigé suite à une visite à domicile pour évaluer votre situation et identifier vos proches aidants. Ce projet d'accompagnement personnalisé est communiqué aux professionnels intervenant à votre domicile.

Il est renouvelé chaque année, ou chaque fois que nécessaire.

La personne de confiance

Comme le mentionne le Code de l'action sociale et des familles, **vous pouvez désigner une personne de confiance pour vous accompagner dans vos démarches**. Cette personne peut assister aux visites et entretiens et vous aider à prendre des décisions. Le formulaire de désignation est annexé au document individuel de prise en charge ou contrat.

La prévention de la maltraitance et promotion de la bientraitance

Le service met en œuvre une **démarche d'évaluation des risques de maltraitance** et signale toute suspicion de maltraitance, de quelle que forme que ce soit, dont il aurait connaissance.

Le 3133 est le nouveau numéro national d'écoute et de signalement des maltraitements envers les adultes vulnérables (personnes âgées, personnes en situation de handicap ou de précarité...) en établissement ou à domicile, 7j/7 de 9h à 20h. **L'appel est gratuit.**



NOS PARTENAIRES

Le service autonomie aide et soins à domicile travaille en étroite collaboration avec plusieurs partenaires afin de réaliser un accompagnement de qualité des bénéficiaires et de leurs aidants.

Parmi eux :



Toute personne accompagnée garde la liberté de choisir ses intervenants médicaux et paramédicaux.

MESURE DE LA SATISFACTION, REPÉRAGE ET TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Le **règlement** de fonctionnement du service vous est transmis lors de la visite à domicile, avec la charte des droits et libertés de la personne accueillie. Votre **satisfaction** est évaluée une fois par an. Les résultats sont analysés et suivis afin d'améliorer de manière continue la qualité des prestations.

Les professionnels du service se tiennent à votre disposition et à votre écoute tout au long de l'accompagnement pour répondre à vos interrogations.

Le service organise le recueil et le traitement de tout événement indésirable. Une attention est portée à toute plainte ou **réclamation** exprimée par les bénéficiaires et un traitement approprié est réalisé. La plainte ou la réclamation peut être adressée par courrier à l'attention du Président du CCAS, à l'adresse du service autonomie aide et soins à domicile, ou par mail (ccas@laval.fr).

À défaut de règlement amiable du litige, ou si le bénéficiaire le souhaite, il peut faire appel gratuitement à un médiateur de la consommation auquel adhère le CCAS en complétant le formulaire mis à disposition sur le site internet (mediationconso-ame.com) ou par courrier à AME CONSO 11, place Dauphine 75001 PARIS.

Des personnes qualifiées extérieures au CCAS, nommées par l'ARS, peuvent être sollicitées pour aider à la résolution d'un conflit en contactant la délégation territoriale de l'ARS de la Mayenne à l'adresse mail suivante : ars-dt53-contact@ars.sante.fr

Références des autorisations

Le service autonomie aide et soins (SAAS) à domicile du CCAS de Laval est **autorisé** conjointement par l'Agence régionale de santé des Pays de la Loire et le Conseil départemental de la Mayenne depuis le 1er juillet 2025 (Numéro Finess : 530031590) sur la commune de Laval.

Le service est également déclaré au titre des **services à la personne** par les services de l'Etat (SAP N°265 300 855 21092013)



CONTACTS UTILES

Dispositifs du CCAS de Laval

Le **pôle accueil aidants-aidés** vous apporte une information et un soutien à vos proches aidants en cas de troubles liés à une maladie neuro-évolutive (activités de bien-être et de lien social, temps d'écoute individuel ou collectif) au sein de la plateforme d'accompagnement et de répit (PFR).

📍 62, rue Davout à Laval
Tél : 02 43 49 47 68
Mail : soutienauxaidants@laval.fr

Le **service d'accompagnement social et d'accès aux droits** peut vous informer et vous accompagner dans vos démarches d'accès aux droits (ASPA, mutuelle).

L'**équipe d'appui en adaptation et réadaptation (EAAR)** vous conseille pour votre maintien à domicile : aménagement du logement, aides techniques, soutien psychologique, conseils diététiques...

Le **Centre de ressources territorial** pour personnes âgées (EHPAD hors les murs) propose un accompagnement renforcé à domicile.

L'**EHPAD Ferrié** propose des chambres d'hébergement temporaire.

CCAS de Laval
📍 22, place Albert Jacquard à Laval (quartier Hilard)
Tél : 02 43 49 47 47
Mail : ccas@laval.fr

Espace seniors

intergénérationnel

L'Espace seniors intergénérationnel est un lieu d'accueil, d'information, d'animation, de prévention et de lien social à destination des retraités lavallois et de toute personne isolée. Un programme d'animations est établi chaque mois, diffusé sur le site de la Ville de Laval :

www.laval.fr/au-quotidien/seniors/espace-seniors-intergenerationnel

📍 90, rue de Rennes à Laval
Tél : 09 67 51 83 87
Mail : espace.seniors@laval.fr

La Maison départementale de l'autonomie (MDA)

La Maison départementale de l'autonomie (MDA) informe sur les droits et sur l'offre existante, elle aide à compléter les formulaires de demande d'inscription de prestations (Allocation personnalisée d'autonomie, autres aides financières) et d'inscription en EHPAD sur Via Trajectoire :

www.trajectoire.sante-ra.fr

📍 Centre Jean Monnet, 12 quai de Bootz à Laval (accueil sans rendez-vous).
Tél : 02 43 67 75 77
Mail : mda@lamayenne.fr

Les sites nationaux pour les personnes âgées et leurs aidants

Un portail national d'information pour les personnes âgées et leurs proches est accessible sur internet au lien suivant :

www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr

Ma Boussole Aidants est un service en ligne qui vous renseigne sur les solutions géolocalisées et personnalisées en fonction de votre situation, rendez-vous sur le site :

www.maboussoleaidants.fr



SERVICE AUTONOMIE AIDE ET SOINS À DOMICILE

CCAS de Laval, BP 11 303, 53 013 LAVAL Cedex
02 43 67 75 77 / aide.soins@laval.fr

Permanence et accueil du public :
Du lundi au vendredi, de 8h à 12h et de 13h30 à 17h30
Un répondeur enregistre les demandes 24h/24

Accès bus TUL :

- Ligne A** - Tassigny/Bozées (arrêt 42 RT)
- Ligne M** - Tassigny/L'Huisserie (arrêt 42 RT)
- Ligne D** - Espace Mayenne/Faluères (arrêt Ferrié)
- Ligne I** - Saint-Berthevin/Argentré Châtelier (arrêt Ste-Catherine)

