



Livret d'accueil SAD SERVICE AUTONOMIE A DOMICILE



**LIVRET D'ACCUEIL
SERVICE D'AUTONOMIE À DOMICILE**

Service concerné : SAD

Version : 1

Date d'application : Mars 2026

Code : PARCAFOR44

Page 2 sur 33



LIVRET D'ACCUEIL SERVICE D'AUTONOMIE À DOMICILE

Service concerné : SAD

Version : 1

Date d'application : Mars 2026

Code : PARCAFOR44

Page 3 sur 33

Sommaire

I. **Présentation générale du Centre Hospitalier Saint-Charles**

1. Centre Hospitalier Saint-Charles
2. Situation géographique et accès
3. Pôles d'activité

II. **Préambule**

III. **Présentation du SAD de Commercy**

IV. **Le personnel du SAD**

1. L'infirmier (ère) Coordinateur
2. Les aides soignantes
3. Les auxiliaires de vie sociale
4. Les professionnels para médicaux

V. **Le fonctionnement**

1. Modalités d'admission
2. Le financement
3. Les admissions
 - 3.1. Le plan d'intervention
 - 3.2 Le projet d'accompagnement personnalisé
 - 3.3 Hospitalisations
 - 3.4 Verglas
 - 3.5 Sorties

VI **Droits et devoirs des usagers**

1. Liberté d'aller et venir
2. Informatique, libertés et confidentialité
3. Informations, consentement et refus de soin
4. Droit à l'image
5. L'accès au dossier



LIVRET D'ACCUEIL SERVICE D'AUTONOMIE À DOMICILE

Service concerné : SAD

Version : 1

Date d'application : Mars 2026

Code : PARCAFOR44

Page 4 sur 33

6. Personne de confiance (loi du 04 mars 2002 et art. L111-6 du Code de la Santé Publique)

7. Tabac, alcool, drogues et armes

8. Liberté de croyance et lutte contre la radicalisation

9. Vie affective et sexuelle

10. Don d'organes et de tissus à visée thérapeutique

11. Directives anticipées (art. R111-17 du Code de la Santé Publique)

VII. Promotion de la bientraitance et prévention de la maltraitance

VIII Expression des personnes accompagnées

1. Personne qualifiée

2. Commission des usagers

3. Autres outils d'expression

IX Démarche qualité, gestion des risques et sécurité

1. Evaluation interne et externe

2. Enquête de satisfaction

3. La qualité du service

4. Prise en charge de la douleur

5. EIAS (Evènement indésirable associé aux soins)



I. Présentation générale du Centre Hospitalier Saint-Charles

1. Centre Hospitalier Saint-Charles

Le Centre Hospitalier Saint-Charles est un Établissement Public de Santé de Proximité, personne morale de Droit Public, doté de l'autonomie administrative et financière. Il appartient au Groupement Hospitalier de Territoire (GHT) numéro 7 dont l'établissement support est le CHRU de Nancy.
 Il est dirigé par un directeur, assisté d'un Directoire.
 Il est contrôlé par un Conseil de Surveillance.

2. Situation géographique et accès

Le Centre Hospitalier Saint-Charles est situé à Commercy sur le territoire de Santé de Proximité du Haut Val de Meuse.

Sous préfecture de la Meuse, Commercy se situe à 50 kilomètres de Nancy, 40 kilomètres de Bar le Duc et 55 kilomètres de Verdun.

On y accède par la RN 4.

Commercy est desservie par une gare SNCF située sur la ligne Paris-Strasbourg.

Coordonnées GPS : lat: 48.760471 - lng: 5.587674



Coordonnées :

Centre Hospitalier Saint-Charles, 1 rue Henri Garnier, 55 200 COMMERCY

	Service concerné : SAD
	Version : 1
	Date d'application : Mars 2026
	Code : PARCAFOR44
	Page 6 sur 33

LIVRET D'ACCUEIL SERVICE D'AUTONOMIE À DOMICILE

Tél : 03-29-91-63-00 – Fax : 03-29-91-33-73 – Mail : sdir@ch-commercy.fr

3. Pôles d'activité

L'établissement est structuré en deux pôles d'activité : un pôle sanitaire, un pôle médico-social et éducatif représentant un total de 310 lits et places.

Pôle sanitaire (médecine, SMR, USLD)

Le pôle santé du Centre Hospitalier Saint-Charles est constitué de :

32 lits de médecine polyvalente (dont 3 lits de soins palliatifs)

20 lits de soins médicaux et de réadaptation

32 lits de soins de longue durée

Un centre périnatal de proximité

Des consultations externes : ophtalmologie, radiologie, gynécologie, cardiologie, diabétologie/endocrinologie, etc...

Pôle médico-social et éducatif (EHPAD, SSIAD, MAS, CAEP, SESSAD)

Il se compose de :

Pour l'accompagnement des personnes âgées dépendantes :

135 lits d'hébergement dont 3 lits d'hébergement temporaire et 3 places d'accueil de jour

46 places pour le service de soins infirmiers à domicile

Pour l'accompagnement des enfants et adultes en situation du handicap :

17 lits à la maison d'accueil spécialisée en accueil permanent (hébergement complet)

18 lits au centre d'accueil pour enfants et adolescents polyhandicapés (13 places en internat 365 jours par an ; 3 places en semi-internat 180 jours par an ; 2 places en temporaire 365 jours par an)

10 places au service d'éducation spécialisée et de soins à domicile



II. Préambule

En vertu de l'article L311-7 du code de l'action sociale et des familles, le présent livret d'accueil

a pour objectif de définir les droits et les obligations des personnes accompagnées par du SAD de Commercy.

Dans ce cadre, il rappelle des dispositions d'ordre général et permanent qui régissent la prestation des soins infirmiers à domicile et d'aide ainsi que les modalités pratiques d'organisation et de fonctionnement.

La présente version du livret d'accueil a été adoptée par le conventionnement entre le SSIAD de Commercy et le SAD ASSAD 55, validé par le Conseil de Surveillance.

Finalité de l'accompagnement à domicile

Le SAD a pour vocation d'accompagner, sur le département de la Meuse (secteur de Commercy), les retraités, les personnes âgées et les personnes en situation de handicap dans leur projet de vie, en leur proposant son expertise et ses services.

Le SAD assure sur prescription médicale des soins de base et relationnels auprès des personnes malades ou dépendantes, et par le biais des organismes prescripteurs (caisses de retraite, Conseil Départemental) de l'aide dans l'accompagnement du quotidien.

Il a pour vocation :

- D'éviter et d'écourter une hospitalisation,
- D'éviter ou retarder une entrée en institution
- De permettre à la personne de finir ses jours chez elle, dans la mesure du possible, si elle le désire.

Les interventions sont effectuées :

- Dans le respect des valeurs qui fondent l'action du SAD
- Dans le respect du libre choix de la personne ;
- Dans le respect des droits fondamentaux garantis aux usagers, tels que décrits par la loi du 2 janvier 2002 ;
- Dans le respect d'une prise en charge et d'un accompagnement individualisé de qualité ;
- Dans le respect de la Charte des droits et liberté (Annexe 5)
- Dans le respect de la Charte de Bientraitance (Annexe 6)



LIVRET D'ACCUEIL SERVICE D'AUTONOMIE À DOMICILE

Service concerné : SAD

Version : 1

Date d'application : Mars 2026

Code : PARCAFOR44

Page 8 sur 33

III. Présentation du SAD de Commercy

Pour répondre aux demandes des personnes, le service organise son accueil de la façon suivante :

NUMERO UNIQUE : 03.29.91.63.09

- **Contact avec l'Infirmier(e) Coordinateur(trice) (côté soins)**

CH St Charles

1 Rue Henri Garnier

55200 COMMERCY

- **ASSAD 55**

Les Roises – 2^{ème} Etage

Route du pont de Dammarie

CS 10931

55000 SAVONNIERES-DEVANT-BAR

Annexe 12 Zones d'intervention du SAD Aide et Soins



Canton de Void :

Void, Pagny sur Meuse, Sorcy, Troussey, Laneuville au Rupt.

Canton de Pierfitte-sur-Aire :

Courcelles-en-Barrois, Lavallée, Lignières sur Aire, Lévoncourt, Ménil aux Bois

Canton de Saint Mihiel : Sampigny

Canton de Commercy : Boncourt sur Meuse, Chonville Malaumont, Euville, Commercy, Frémerville ss les côtes, Geville (Gironville, Corniéville, Jouy ss les côtes), Lerouville, Mécrin, Pont sur Meuse, St Julien ss les côtes, Vadonville, Vignot.

Canton de Ligny en Barrois : St Aubin, Saulvaux, Erneville aux bois, Cousances les Triconville (Triconville, Loxéville, Domrémy aux bois), Dagonville, Grimaucourt.



LIVRET D'ACCUEIL SERVICE D'AUTONOMIE À DOMICILE

Service concerné : SAD

Version : 1

Date d'application : Mars 2026

Code : PARCAFOR44

Page 9 sur 33

Le service couvre 6 CANTONS :

- BONCOURT SUR MEUSE
 - CHONVILLE -MALAUMONT
 - EUVILLE
 - COMMERCEY
 - FREMEREVILLE SS LES COTES
 - GEVILLE (GIRONVILLE, CORNIEVILLE, JOUY SS LES COTES)
 - LEROUVILLE
 - MECRIN
 - PONT SUR MEUSE
 - SAINT-JULIEN SOUS LES COTES
 - VADONVILLE
 - VIGNOT

COMMERCEY

- SORCY SAINT MARTIN
 - TROUSSEY
 - PAGNY SUR MEUSE
 - LANEUVILLE -AUX RUPT
 - VOID

VOID VACON

- SAMPIGNY

SAINT MIHIEL

- SAINT AUBIN
 - SAULVAUX
 - ERNEVILLE-AUX-BOIS (LOXEVILLE, DOMREMY AUX BOIS)
 -COUSANCES LES TRICONVILLE
 -DAGONVILLE
 -GRIMAUCCOURT

LIGNY EN

- COURCELLES EN BARROIS
 - LIGNIERES SUR AIRE
 - LEVONCOURT
 - LAVALLEE
 - MENIL AUX BOIS



IV. Le personnel du SAD

Le personnel du service comprend une Infirmière Coordinatrice, des aides-soignant(e)s, une secrétaire, les auxiliaires de vie sociale, les agents à domicile, les employés à domicile.

1. L'infirmier(e) coordinateur(trice)

Il est présent du lundi au vendredi (ANNEXE 1 : informations pratiques). Il est l'interlocuteur des patients, des familles et des professionnels. En cas d'absence, il est possible de laisser un message sur le répondeur téléphonique.

Compétences du coordonnateur(trice) :

- Il est Cadre de Santé ou Infirmier expérimenté ayant les qualités techniques et -humaines reconnues pour gérer un service et une équipe.
- Il organise les admissions
- Il organise et gère le planning des interventions des aides-soignantes en fonction des besoins des patients et des tournées,
- Il encadre les aides-soignantes dans la démarche et la réalisation des soins,
- Il assure la tenue du dossier de soins du patient qui comprend un dossier restant au siège du SSIAD et des documents d'évaluation et de liaison au domicile du patient.
- Il assure un travail administratif et de gestion financière,
- Il assure un rôle de conseil et de coordination avec le patient, la famille et tous les acteurs médicaux, paramédicaux et sociaux.

2. Les aides-soignant(e)s :

- Ils dispensent des soins sous la responsabilité de l'infirmier(e) coordinateur(trice), dans les domaines suivants : hygiène, confort, soutien relationnel et psychologique, conseil éducatif et préventif dans le cadre de la préservation ou du retour à l'autonomie,
- Ils transmettent et consignent les informations dans le dossier du patient,
- Ils prennent des initiatives en cas de besoins (appel du médecin, de l'infirmier(e) libéral(e), du SAMU...).

3. Les auxiliaires de vie sociale :

- L'entretien du cadre de vie :
 - o Entretien du linge.
 - o Faire le ménage.
 - o Faire la vaisselle.



LIVRET D'ACCUEIL SERVICE D'AUTONOMIE À DOMICILE

Service concerné : SAD

Version : 1

Date d'application : Mars 2026

Code : PARCAFOR44

Page 11 sur 33

- L'aide à la personne :
 - o Préparer des repas
 - o Aider au lever, au coucher et aux transferts.
 - o Aider à la toilette et à l'habillage.
 - o Aider à la prise de médicaments (sur avis du médecin proposé par l'infirmière ou la famille).
- Le lien social :
 - Accompagner à la promenade.
 - Accompagner et ou faire les courses.
 - Dialoguer et écouter.
 - Aider aux démarches administratives simples.

4. Les professionnels para- médicaux :

- La personne a le libre choix de son infirmier(e) libéral(e) qui a passé convention avec le service. L'infirmier(e) accomplit les actes qui relèvent de sa compétence. Les prestations sont comprises dans le budget du SAD.
Lorsque les soins infirmiers sont lourds, nécessitant le passage de l'infirmier(e) libéral(e), plusieurs fois par jour, le patient sera orienté vers un service hospitalier, pour une prise en charge adaptée à son état de santé. En coopération avec le médecin traitant, la prise en charge du patient peut être organisée ou réorientée.
- Les aides-soignant(e)s du SAD soins exercent leur activité sous la responsabilité de l'infirmier(e) coordinateur(trice).
- Le coordinateur(trice) organise les interventions et encadre le personnel du service et les stagiaires (stagiaires IDE, AS, Auxiliaire de vie). Il organise des réunions régulières avec les aides-soignant(e)s pour faire le point sur les interventions.
- L'infirmier(e) libéral(e) conventionné intervient selon la prescription médicale. Le médecin traitant garde la direction et la responsabilité du traitement prescrit.
- L'ergothérapeute du Centre Hospitalier intervient à domicile sur demande du coordinateur(trice).
- Les intervenants du SAD (aide) sont sous la responsabilité de la responsable de secteur qui encadre, coordonne et organise des réunions régulières.

V. Le fonctionnement

1. Modalités d'Admission :

Toute demande d'admission fait l'objet :

1. D'un enregistrement par le service et
2. D'une réponse individualisée



LIVRET D'ACCUEIL SERVICE D'AUTONOMIE À DOMICILE

Service concerné : SAD

Version : 1

Date d'application : Mars 2026

Code : PARCAFOR44

Page 12 sur 33

Peuvent être admises en SAD sur prescription médicale ou d'organismes prescripteurs et conformément aux dispositions de l'article 312-1 du Code de l'action sociale et des familles :

- Les personnes âgées de 60 ans et plus, malades ou dépendantes, du secteur géographique couvert par le SAD, assuré social ou ayant droit ou handicapées.
- Les personnes adultes de moins de 60 ans atteintes d'affections invalidantes, du secteur géographique, assuré social ou ayant droit ou handicapées.

Le dossier constitué par l'infirmier(e) coordinateur(trice) comprend :

- Une demande d'ouverture des droits adressé(e) à la caisse dont dépend la personne,
- Une grille de dépendance renseignée et le certificat médical établi par le médecin traitant envoyés au médecin conseil.

Le dossier constitué par le service d'aide et d'accompagnement à domicile est chargé de :

- Procéder à une évaluation, effectuée par le conseiller Mieux Vivre et Autonomie (désigné ci-après COMVA), permettant de prendre en compte les besoins, les attentes de façon personnalisée. Pour certains financeurs, cette évaluation est directement réalisée par leurs services sociaux (APA, Aide Sociale, CARSAT, Armée, EDF, SNCF, les Mines, MSA...),
- Prendre en compte les souhaits quant aux horaires d'intervention (sous condition de disponibilité des intervenants)
- Respecter les termes du devis et du contrat de prestation,
- Respecter les termes du règlement de fonctionnement,
- Missionner du personnel compétent, formé et qualifié en fonction des besoins, des attentes,
- Elaborer un parcours d'accompagnement personnalisé co -construit avec le client,
- Organiser les interventions en accord avec le client, en fonction du plan d'aide attribué et en fonction des disponibilités des intervenants appropriés,
- Fournir au personnel d'intervention une tenue de travail appropriée (blouse, etc),
- Contacter le client dans les 48 heures (possibilité de s'engager sur un délai plus court) après la confirmation de sa demande d'intervention,
- Proposer systématiquement, dans les plus brefs délais, un remplacement en cas d'absence de l'intervenant habituel. Le remplacement proposé peut modifier les jours, horaires et durée des interventions. Cependant, le client est averti et peut refuser la proposition,
- Proposer un service régulier mais peut être amenée à modifier temporairement ou de façon définitive les interventions pour des raisons d'organisation et de gestion. Dans ce cas, le SAD s'efforcera de proposer un personnel de même qualification, compétence et une qualité de service identique,
- Etablir mensuellement une facture sur la base du tarif en vigueur et du volume des prestations effectuées,



LIVRET D'ACCUEIL SERVICE D'AUTONOMIE À DOMICILE

Service concerné : SAD

Version : 1

Date d'application : Mars 2026

Code : PARCAFOR44

Page 13 sur 33

- Fournir une attestation annuelle pour la déclaration fiscale conformément à la législation en vigueur,
- Signaler les faits de violence sur autrui susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires.

2. Financement :

Partie Soins :

Si l'admission est prononcée, le patient est pris en charge à 100% par la caisse d'assurance maladie dont il dépend avec dispense d'avance de frais.

La partie soins dispose en effet d'une dotation globale de fonctionnement attribuée sur la base d'un budget prévisionnel par la caisse d'assurance maladie.

Partie Aide :

Financement par le Conseil Départemental et les caisses de retraite.

3. Les admissions :

Elles ont lieu en fonction des places disponibles. **En cas d'indisponibilité** de place, le dossier est alors placé **en liste d'attente** ou orienté vers d'autres prestataires avec lesquels collabore le SAD.

3.1 Le Plan d'Intervention :

L'infirmier(e) coordinateur(trice) est chargée d'effectuer :

- De réaliser une évaluation personnalisée au domicile de la personne, qui définira la séquence et la spécificité des soins à apporter.
- De déterminer les actes effectués par les aides-soignant(e)s. Certains actes ont une finalité de rééducation et impliquent une participation active du patient. L'objectif du service n'est pas de se substituer à la famille, mais de lui apporter un soutien technique complémentaire.
La coopération de votre entourage est donc nécessaire et il n'est pas exclu que son concours puisse être sollicité.
Les aides-soignant(e)s vous encouragent à effectuer les gestes qui vont servir à maintenir ou retrouver votre autonomie.
- De déterminer le matériel médicalisé nécessaire : ce matériel est indispensable aussi bien pour le confort de la personne que pour les conditions de travail du personnel. Le matériel peut être loué ou acheté. Il est remboursé totalement ou en partie par la sécurité sociale. Le fournisseur est au choix du patient, sous réserve qu'il fournisse le matériel prescrit par le médecin.
- De déterminer des aménagements nécessaires : lieu de soins défini, accessible, propre et préservant l'intimité de la personne. La disposition du mobilier peut être modifiée après avis de l'ergothérapeute si elle a été sollicitée.



LIVRET D'ACCUEIL SERVICE D'AUTONOMIE À DOMICILE

Service concerné : SAD

Version : 1

Date d'application : Mars 2026

Code : PARCAFOR44

Page 14 sur 33

- De déterminer la liste du petit matériel d'hygiène utile : ce matériel doit être rangé dans un endroit bien identifié.

Ce plan d'intervention arrêté à l'admission du patient peut être revu en fonction de l'évolution de son état.

Un DIPEC (dossier individuel de prise en charge), sera signé et un avenant formalisera tout changement dans la prise en charge, un PAP (projet d'accompagnement personnalisé) se fera entre trois et six mois après l'admission.

L'admission est notifiée lors d'une rencontre au domicile, un DIPEC est signé entre les deux parties. Le DIPEC reprend les modalités d'accompagnement de la personne accompagnée.

Précisions sur le plan d'intervention :

- **Le service est ouvert 365 jours par an.**
- **La fréquence des interventions** est fixée par rapport aux besoins du patient mais dans la limite des disponibilités du service ; les passages peuvent, le cas échéant, être augmentés, diminués ou supprimés (hospitalisation, placement, intervention de l'aide-ménagère).
- **Les jours et horaires d'intervention** sont déterminés par le service en fonction des critères de priorité par rapport à l'ensemble des personnes prises en charge.
- **La plage horaire** s'étend de 7h00 à 12h00 et de 16h30 à 19h30 (pour le soin) et de 7h00 à 21h00 (pour l'aide).
- **La fréquence et les heures d'intervention** définies dans le plan d'aide sont indicatives et ne sont pas des droits systématiquement acquis. Ils peuvent être modifiés :
 - En fonction de l'état de santé,
 - En fonction des contraintes de service lors d'une nouvelle entrée ou sortie le week-end, pendant les congés du personnel ou suivant les aléas climatiques.

Le personnel s'engage alors à prévenir les bénéficiaires des modifications d'horaire.

- **La prise en charge du week-end et du soir** est décidée par infirmier(e) coordinateur(trice) en fonction de l'état de santé des patients, des disponibilités des familles et du personnel.

3.2 Le projet d'accompagnement personnalisé :

Le projet d'accompagnement personnalisé est un document définissant l'accompagnement des professionnels auprès du patient ou de la personne.

Les besoins de la personne accompagnée sont identifiés après une période d'observation de 3 mois (renouvelable une fois si besoin) suivant l'admission.

A l'issue de celle-ci, des objectifs sont établis avec la personne ou le patient, afin de co-construire le projet d'accompagnement personnalisé.

L'accord de la personne accompagnée et/ou de son représentant légal est recherché.



LIVRET D'ACCUEIL SERVICE D'AUTONOMIE À DOMICILE

Service concerné : SAD

Version : 1

Date d'application : Mars 2026

Code : PARCAFOR44

Page 15 sur 33

Ce projet vise à promouvoir l'autonomie, l'autodétermination, en permettant à la personne accompagnée et à son représentant légal, d'y participer pleinement et dans le respect de ses droits.

Après cette évaluation et selon les places disponibles, le patient est intégré au service, pour une durée d'un mois, puis après accord du médecin conseil, pour trois mois renouvelables. La durée peut varier en fonction de l'évaluation de l'état de santé.

3.3 Les Hospitalisations

En cas d'hospitalisation, le service doit être informé le jour même. La place est conservée pour une période maximale de 21 jours. En tout état de cause, la réadmission suppose l'accord du cadre infirmier coordinateur.

3.4 Verglas

En cas de précipitations neigeuses ou de routes verglacées, nous mettrons tout en œuvre afin d'assurer la continuité des soins. Cependant, les professionnels ne prendront la route que si toutes les conditions de sécurité sont réunies. Cela peut donc entraîner des retards importants et, dans les cas extrêmes, l'annulation du passage du professionnel déjà sur la route, soit par le service.

3.5 Les Sorties

Elles interviennent :

- A la fin du traitement fixé par le médecin traitant ou par l'organisme prescripteur
- En l'absence de renouvellement de prolongation par le médecin conseil de la caisse d'assurance maladie.
- Lorsque l'état de santé et l'environnement sont devenus incompatibles avec le maintien du patient à domicile assuré dans le cadre seul du SAD (soins trop lourds et besoins du passage de l'IDE libérale plusieurs fois par jour)
- Lors d'une admission en établissement
- Lors du retour à l'autonomie

Ce livret d'accueil est remis au patient ou à son représentant légal,

L'intervenant à domicile ne peut recevoir des patients, délégations de pouvoir sur les biens ou droits, donation, dépôt de fonds, bijoux ou valeur.

VI. Droits et devoirs des usagers

1. La liberté d'aller et venir



LIVRET D'ACCUEIL SERVICE D'AUTONOMIE À DOMICILE

Service concerné : SAD

Version : 1

Date d'application : Mars 2026

Code : PARCAFOR44

Page 16 sur 33

La personne est respectée dans son identité, sa vie privée, sa dignité, sa liberté d'opinion, d'expression ; elle est libre de se déplacer, de maintenir des relations familiales, sociales et amicales.

Sa liberté de mode de vie est respectée sous réserve de conditions acceptables permettant l'intervention du SAD.

La personne a droit à une information complète et est consultée pour l'élaboration et le suivi du plan de soin. En cas de refus, le SAD n'intervient pas.

Le SAD respecte la confidentialité des informations dont il dispose. Elles sont cependant échangées entre professionnels de santé intervenant dans l'intérêt du patient.

Les litiges sont traités par l'infirmier(e) coordinateur(trice), avec l'aide si besoin du médecin traitant. En cas d'échec, l'affaire doit être portée devant le Directeur de l'établissement.

Les personnes prises en charge peuvent demander à rencontrer la coordinateur(trice) du service pour tout problème rencontré.

Le personnel du SAD doit être respecté. Le patient et son entourage doivent avoir à l'égard des aides-soignantes, auxiliaires de vie, agents à domicile ou employés à domicile, un comportement correct.

Aucune discrimination ne peut être tolérée à l'égard des soignants, qu'elle soit de sexe, de race, de couleur ou de culture.

Les interventions requérant l'aide d'une tierce personne ou le recours à un matériel spécialisé ne seront pas exécutées si ces conditions ne sont pas respectées.

Les animaux doivent impérativement être attachés ou enfermés lors des interventions.

Les personnels du SAD ne doivent pas être joints à titre personnel à leur domicile. En cas de besoin, le service doit être joint.

2. Informatique, libertés et confidentialité.

Le Centre Hospitalier de Commercys recourt aux traitements automatisés d'informations nominatives dans le cadre de la loi N°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Le représentant légal a le droit de s'opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement de données nominatives concernant la personne accompagnée dans les conditions fixées à l'article 26 de la loi susvisée.

Le respect du secret des informations est un droit. L'ensemble du personnel est soumis au devoir de discrétion, de réserve et au secret professionnel sur toutes les informations dont il a connaissance dans le cadre de son travail.



LIVRET D'ACCUEIL SERVICE D'AUTONOMIE À DOMICILE

Service concerné : SAD

Version : 1

Date d'application : Mars 2026

Code : PARCAFOR44

Page 17 sur 33

Le Centre Hospitalier de Commercy applique le RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données) qui impose une information concise, transparente, compréhensible et aisément accessible des personnes concernées.

Cette obligation de transparence est définie aux articles 12, 13 et 14 du RGPD. Cette transparence permet aux personnes concernées :

- De connaître la raison de la collecte des différentes données les concernant ;
- De comprendre le traitement qui sera fait de leurs données ;
- D'assurer la maîtrise de leurs données, en facilitant l'exercice de leurs droits.

Pour les responsables de traitement, elle contribue à un traitement loyal des données et permet d'instaurer une relation de confiance avec les personnes concernées.

Pour avoir plus d'information sur le RGPD, il est possible de se renseigner au secrétariat de direction au 03.29.91.63.03, qui pourra donner les coordonnées du référent DPO (Protection des données personnelles).

Le SAD dispose de deux référents DPO.

3. Information, consentement et refus de soins

Le représentant légal a le droit d'être informé de l'état de santé de la personne accompagnée. Avant tout acte médical ou prise de traitement, le médecin traitant lui apporte les informations suffisantes et nécessaires sur les bénéfices et les risques des soins proposés pour lui permettre de donner son consentement libre et éclairé ou de les refuser.

4. Droit à l'image

Le Code Civil garantit le droit au respect de la vie privée de chacun.

Les prises d'image (photographies des plaies) peuvent être réalisées tout au long de la prise en charge, avec l'autorisation du patient ou de son représentant légal pour un suivi médical et une évaluation de la situation ou documentation des soins prodigués. Elles permettent l'utilisation et la diffusion de ces images dans le cadre médical. Un formulaire de droit à l'image spécifique est disponible en ANNEXE 2.

5. Accès au dossier

Le représentant légal a accès à l'ensemble des informations concernant la personne accompagnée, détenues par le médecin traitant et le Centre. La demande doit être réalisée auprès du médecin traitant ou du Directeur à l'aide :



LIVRET D'ACCUEIL SERVICE D'AUTONOMIE À DOMICILE

Service concerné : SAD

Version : 1

Date d'application : Mars 2026

Code : PARCAFOR44

Page 18 sur 33

- Du formulaire spécifique disponible auprès du secrétariat du Centre.
- D'un courrier adressé au Directeur du Centre Hospitalier avec le motif de la demande.

Toute demande doit faire l'objet d'une vérification d'identité. Les frais d'envoi et de photocopie du dossier sont à la charge du demandeur à partir de la seconde demande.

Le représentant légal peut accéder aux informations directement ou par l'intermédiaire d'un médecin qu'il désigne et en obtenir la communication par le médecin responsable de la structure concernée ou par tout membre du corps médical de l'établissement désigné par lui à cet effet.

Si le représentant légal en fait la demande, le Centre doit proposer systématiquement un accompagnement d'accès aux informations médicales. La proposition d'accompagnant reste recommandée même si l'utilisateur n'en prend pas l'initiative.

6. Personne de Confiance (loi du 4 mars 2002 et art. L1111-6 du Code de la Santé Publique)

Toute personne majeure (en cas de tutelle, avec l'accord du juge), peut désigner une personne de confiance, qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant. Cette personne apportera une aide et un soutien. Elle ne prend pas de décisions médicales. Elle est consultée à titre obligatoire mais le médecin pourra passer outre cet avis pour prendre la décision qu'il jugera la meilleure. La personne de confiance ne peut pas accéder seule au dossier médical, mais elle peut assister la personne majeure si elle demande à le consulter. Elle ne recevra pas d'informations que la personne majeure souhaite garder confidentielles. Elle peut être différente de la personne à prévenir.

Comment désigner la personne de confiance ? Elle doit être désignée par écrit sur un formulaire qui vous est présenté lors de la visite de l'IDEC. Le document sera conservé dans le dossier administratif, au bureau du SAD. Cette désignation est révocable à tout moment (ANNEXE 3 : « Désignation de la personne de confiance »).

7. Tabac/ Alcool/ Drogues/ Armes



En cas de situation interpellante (tabac, alcool, drogues, armes) les professionnels du SAD assureront un signalement avec des proposition d'actions et d'éducation.

8. Liberté de croyance et lutte contre la radicalisation

Le principe de laïcité doit être respecté et ne fait l'objet d'aucune concession. En cas de besoins, la liste des ministres des cultes pour la Meuse est disponible auprès du secrétariat du SAD.

Tout signe de radicalisation ou de prosélytisme fera l'objet d'un signalement.

ANNEXE 4 « Charte de la Laïcité »

9. Vie affective et sexuelle

Les choix de la vie affective et sexuelle sont respectés. Les professionnels restent bienveillants et à son écoute.

10. Don d'organes et de tissus à visée thérapeutique

Les dons d'organes ou de cellules (sang, moelle osseuse, etc) permettent de sauver des vies ou d'améliorer l'état de santé des malades. La loi « bioéthique » du 06 août 2004 adopte le principe de consentement présumé. Toute personne n'ayant pas manifesté son opposition au prélèvement de ses organes ou tissus est considérée comme consentante.

Si vous êtes opposé à tout prélèvement d'organes, vous pouvez mentionner votre désaccord sur un fichier national (plus d'informations sur www.dondorganes.fr). Ce fichier est interrogé avant tout prélèvement. Quel que soit votre position, n'oubliez pas d'en informer vos proches dont le témoignage sera sollicité.

11. Directives anticipées (article R111-17 du Code de la Santé Publique)

Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées précisant les conditions pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent les souhaits de la personne relatifs à sa fin de vie. Ces directives peuvent autoriser le médecin dans le cadre d'une procédure collégiale, à prendre la décision de limiter ou d'arrêter le traitement alors que les poursuivre relèverait d'une obstination déraisonnable.

	Service concerné : SAD
	Version : 1
	Date d'application : Mars 2026
	Code : PARCAFOR44
	Page 20 sur 33

Pour toute information : https://www.has-santé.fr/portail/upload/docs/application/pdf/2016-03/directives_anticipees_concernant_les_situations_de_fin_de_vie_v16.pdf

VII. Promotion de la bientraitance et prévention de la maltraitance

La bientraitance est basée sur le respect de la personne, de sa dignité, et de sa singularité.

La promotion de la bientraitance s'appuie sur des chartes et concerne tous les professionnels (ANNEXES 7 : charte des droits et libertés et charte de la bientraitance).

L'équipe s'engage à respecter les principes de neutralité, d'impartialité, de non jugement et de singularité envers les personnes accompagnées et les représentants légaux. Les professionnels s'engagent au respect des droits, des libertés et à la bientraitance tout en restant vigilants au repérage de la maltraitance.

- Tout acte de violence sur un patient pris en charge par le SAD, qu'il soit le fait d'une personne appartenant au service ou d'un proche du patient, est passible de condamnations pénales et est susceptible d'entraîner des enquêtes de la part de l'autorité ayant délivré l'autorisation au service de la part de la police ou de la justice.

Le service veillera à prévenir et à être vigilant à la survenance de tels actes et en avertira le médecin traitant et le directeur d'établissement.

- En cas de maltraitance par des proches concernant des patients pris en charge, les intervenants venant à connaître de telles situations peuvent, dans le cadre de la législation existante, être amené à saisir les autorités publiques.
Le service s'engage à soutenir ces démarches, quand elles sont justifiées et à accompagner le personnel concerné.

VIII. Expression des personnes accompagnées

1. Personne qualifiée

La personne accompagnée et/ou son représentant légal, peut faire appel en vue de l'aider à faire valoir ses droits en cas de litige, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie par le Préfet du département, le directeur de l'Agence Régionale de Santé et le président du Conseil Général. Cette liste est dans le « dossier patient » et en ANNEXE.



2. Commission des usagers

La personne accompagnée et/ou son représentant légal, a la possibilité de contacter par écrit le cadre du centre ou le Directeur du Centre Hospitalier, pour saisir la commission de relation avec les usagers.

Cette commission a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes accueillies et de leurs proches.

Cette commission facilite les démarches de ces personnes, et veille à ce qu'elles puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables du centre, entendre les explications de ceux-ci et être informés des suites de leurs demandes.

ANNEXE 8 : « Extrait du Décret n°2005-213 du 2 mars 2005 »

3. Autres outils d'expression

Dans le cadre du projet d'accompagnement personnalisé, une feuille d'observation est fournie à la personne accompagnée et/ou à son représentant légal, afin de recueillir leurs remarques vis-à-vis du SAD.

La personne accompagnée et/ou son représentant légal, a la possibilité de déposer une fiche de réclamation (disponible dans le dossier patient ANNEXE 9 « fiche de réclamation »).

IX. Démarche qualité, gestion des risques et sécurité

1. Evaluation interne et externe

Le SAD s'est engagé dans une démarche qualité et gestion des risques, afin d'améliorer continuellement la qualité et la sécurité de l'accompagnement des patients.

Le code de l'action sociale et des familles impose aux organismes sociaux et médico-sociaux de « procéder à l'évaluation de leurs activités et de la qualité des prestations qu'ils délivrent » tous les 5 ans.

Cette évaluation se décline en deux temps : une évaluation interne suivie d'une évaluation externe ; avec la participation des équipes, de la Direction et des usagers.

2. Enquête de satisfaction

Une enquête de satisfaction est réalisée une fois par an, pour évaluer la satisfaction des usagers, des familles, et des professionnels. Les résultats sont étudiés au service qualité et transmis par courrier.

	Service concerné : SAD
	Version : 1
	Date d'application : Mars 2026
	Code : PARCAFOR44
	Page 22 sur 33

LIVRET D'ACCUEIL SERVICE D'AUTONOMIE À DOMICILE

Selon les résultats, un plan d'actions est mis en place.

3. La qualité du service

Le personnel est qualifié conformément à la réglementation et suit un programme de formation continue.

Le SAD partie soins, fait partie du Centre Hospitalier et travaille en coordination avec ses services de soins de l'établissement, avec les établissements hospitaliers publics et privés du secteur de Commercy, Toul, Nancy et Neufchâteau ; ainsi qu'en partenariat avec le service d'aide à domicile (tel que prévu dans le décret n°2004-613 du 25 juin, relatif aux conditions techniques d'organisation et de fonctionnement des services de soins infirmiers à domicile).

Les services s'engagent à s'accorder sur :

- Le planning d'intervention
- L'articulation des passages journaliers
- L'organisation des interventions conjointes dans le respect des missions de chacun. L'organisation concrète de cette coordination sur le terrain sera un élément déterminant de la qualité du service offert.

L'infirmier(e) coordinateur(trice) évalue périodiquement, avec l'équipe, la conformité des actes effectués en fonction des besoins des patients pris en charge.

4. Prise en charge de la douleur

L'établissement s'engage à lutter contre la douleur par la mise en place d'un Comité de Lutte contre la Douleur et des symptômes associés (CLUD's). Prévenir, traiter ou soulager la douleur sont en effet des objectifs incontournables de la prise en charge de notre établissement.

La douleur, parlons-en

Vous avez l'impression que votre enfant a mal ? Parlez-en au médecin ou à un(e) infirmier(ère). Les parents sont les meilleurs alliés dans la lutte contre la douleur.

5. EIAS (Evènement Indésirable Associé aux Soins)

Vous-même, ou l'un de vos proches, êtes concerné par un évènement indésirable associé aux soins (EIAS) survenu lors des soins. Vous pouvez contribuer à ce que cela ne se reproduise plus : **Votre expérience est déterminante.**

L'analyse d'un évènement indésirable associé aux soins (EIAS) est essentielle pour repérer et comprendre ce qu'il s'est passé, pour en tirer des leçons sur



LIVRET D'ACCUEIL SERVICE D'AUTONOMIE À DOMICILE

Service concerné : SAD

Version : 1

Date d'application : Mars 2026

Code : PARCAFOR44

Page 23 sur 33

l'avenir et ainsi éviter qu'il se reproduise. C'est pourquoi l'équipe soignante sollicite votre participation à un entretien.

Vous êtes bien évidemment libre d'accepter ou de refuser. Vous pouvez être accompagné d'un proche.

Et vous pouvez le déclarer en ligne sur le site de l'ARS : site **ARS Alerter Signaler Déclarer**.

Qu'est ce qu'un évènement indésirable associé aux soins (EIAS) ?

Il est défini par l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) comme :

- Un évènement défavorable survenant chez un patient ou une personne accompagnée ;
- Associée aux actes de soins et d'accompagnement ;
- Qui a ou aurait pu avoir des conséquences pour la personne ;
- Qui s'écarte des résultats escomptés ou des attentes du soin ou de l'accompagnement ;
- Qui n'est pas lié à l'évolution naturelle de la maladie ou à l'état de dépendance de la personne : il s'agit d'un évènement inattendu.

En fonction du niveau de gravité de l'EIAS, on parlera :

- D'un évènement porteur de risque (EPR) lorsqu'il n'a pas eu de conséquence ;
- D'un évènement indésirable grave associé aux soins (EIGS), lorsque ses conséquences sont le décès, ou le risque de décès, la survenue probable d'un handicap, d'une anomalie ou d'une malformation congénitale.

ANNEXES

- ▢ ANNEXE 1 : Informations pratiques
- ▢ ANNEXE 2 : Formulaire de droit à l'image
- ▢ ANNEXE 3 : Formulaire de désignation de la personne de confiance
- ▢ ANNEX 4 : Charte de Laïcité



LIVRET D'ACCUEIL
SERVICE D'AUTONOMIE À DOMICILE

Service concerné : SAD

Version : 1

Date d'application : Mars 2026

Code : PARCAFOR44

Page 24 sur 33

- ▮ ANNEXE 5 : Charte des droits et libertés de la personne accueillie
- ▮ ANNEXE 6 : Charte de bientraitance
- ▮ ANNEXE 7 : Liste des personnes qualifiées
- ▮ ANNEXE 8 : Extrait du Décret n°2005-213 du 2 mars 2005
- ▮ ANNEXE 9 : Fiche de réclamation



LIVRET D'ACCUEIL SERVICE D'AUTONOMIE À DOMICILE

Service concerné : SAD

Version : 1

Date d'application : Mars 2026

Code : PARCAFOR44

Page 25 sur 33

INFORMATIONS PRATIQUES

Le SAD de Commercy

SAD Soins

1 rue Henri Garnier
55200 COMMERCY
☎ ☎ 03.29.91.63.00
ssiad@ch-commercy.fr

SAD Aides

Les Roises

Route du Pont de Dammarie
55000 SAVONNIERES DVT BAR
☎ ☎ 03.29.78.08.98
accueil@adapah55.fr

Représenté par sa **Directrice Adjointe : Madame Stéphanie PERRON** et **Madame Marie HAMELET SABREJA**, Directrice de l'ASSAD-AMAEILLES

Responsable du service :

L'infirmière Coordinatrice : **Madame Marie-Laure MAIJEAN** (soins)

En son absence : **Madame Céline RAUCOURT**, Cadre Supérieur de Santé

Conseillère Mieux Vivre et Autonomie : **Madame Barbara ANTUNES DE SOUSA** (aide),

Secteurs d'intervention du SAD :

Le SAD est accessible à l'ensemble de la population du secteur où il exerce son activité : Le service couvre 5 cantons (Commercy, Void, Ligny, Pierrefitte, St Mihiel).

Fonctionnement du SAD de Commercy :

Ce service fonctionne 365 jours par an.

Plages horaires d'intervention à domicile :

Les soins de 7h-12h et de 16h30-19h30 et l'aide de 7h00 à 21h00.

Contact :

Vous avez la possibilité de prendre rendez-vous auprès du service de soins au 03.29.91.63.09 ou par mail : ssiad@ch-commercy.fr

Ou auprès du service d'aide au 03.29.78.08.98 et par mail : accueil@adapah55.fr

Une rencontre peut être organisée sur rendez-vous dans les locaux du SAD (soins) situés dans l'enceinte de l'hôpital (accès par l'avenue Stanislas) ou au sein d'AMAEILLES (aide) située Les Roises, Route du Pont de Dammarie 55000 SAVONNIERES DEVANT BAR

La secrétaire est présente dans les locaux du SAD :

- **Soins** : de 8h30 à 12h et de 13h à 16h30 les Lundis, et les Mercredis matins et Vendredis après-midis.
- **Aide** : du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 13h30 à 16h30.

Le service est également en liaison téléphonique permanente directe : 03.29.91.63.09 (ou par l'intermédiaire de l'Hôpital 03.29.91.63.00). Un répondeur permet d'enregistrer les messages.



LIVRET D'ACCUEIL SERVICE D'AUTONOMIE À DOMICILE

Service concerné : SAD

Version : 1

Date d'application : Mars 2026

Code : PARCAFOR44

Page 26 sur 33

FORMULAIRE DROIT À L'IMAGE

Service concerné : SAD

Version :

Date d'application :

Code :

Page 1 sur 2

Pour la période du __/__/__ au __/__/__

Je soussigné(e), M _____

Représentant légal de :

NOM & Prénoms : _____

☐ Autorise☐ N'autorise pas

Le service d'aide à domicile à prendre et à utiliser notamment des photographies de mes plaies pour un(e)

☐ Suivi médical et évaluation de ma situation☐ Documentation des soins prodigués

Je permets l'utilisation et la diffusion des images :

☐ Utilisation exclusivement dans le cadre médical☐ Mon identité ne sera pas révélée sans mon accord préalable☐ Les images seront conservées de manière sécurisée et utilisées conformément aux règles de confidentialité.

La présente autorisation est consentie à titre gratuit.

Fait à _____, le __/__/__

Signature de la personne ou de son représentant légal :

Droit de la personne concernée :

En vertu de la loi informatique et Libertés et du Règlement général sur la protection des données (RGPD), la personne concernée dispose d'un droit accès, de rectification et de suppression des données la concernant, ainsi que d'un droit à l'oubli.

En cas de changement, veuillez, s'il vous plaît, en informer le SAD.



LIVRET D'ACCUEIL SERVICE D'AUTONOMIE À DOMICILE

Service concerné : SAD

Version : 1

Date d'application : Mars 2026

Code : PARCAFOR44

Page 27 sur 33



FICHE DE DESIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

Service concerné : Services de soins,

Secrétariat Médical

Version : 3

Date d'application : 03/08/2018

Code : PARC/A/FOR/01

Page 1 sur 2

Si vous ne l'avez pas déjà fait, et si vous le souhaitez, cette fiche vous permet de désigner votre « personne de confiance ». La loi prévoit que cette personne témoignera de vos volontés et parlera en votre nom si vous ne pouvez pas plus vous exprimer : elle sera consultée en premier si vous n'avez pas rédigé vos directives ou si vos directives se trouvaient difficilement accessibles au moment où votre médecin aurait besoin de les consulter

☐ 1° Je souhaite désigner comme Personne de Confiance

Je soussigné(e) nom, prénom(s), date et lieu de naissance :

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

Désigne la personne de confiance suivante :

Nom, prénom(s) :

Adresse :

.....
.....

Téléphone privé : Téléphone professionnel : Portable :

Email :

Je lui ai part de mes directives anticipées ou de mes volontés si un jour je ne suis plus en état de m'exprimer :

☐ OUI

☐ NON

Elle possède un exemplaire de mes directives anticipées :

☐ OUI

☐ NON

Fait à

Le :

Votre signature

☐ 2° Je ne souhaite pas désigner de Personne de Confiance

Je reconnais avoir été informé(e) de la possibilité qui m'est offerte de désigner une Personne de Confiance pour la durée de mon séjour. Toutefois, je ne souhaite pas désigner une Personne de Confiance sachant qu'à tout moment je peux procéder à cette désignation. Dans cette hypothèse, je m'engage à en informer par écrit l'établissement, en remplissant la fiche de désignation partie 2°



CHARTRE de la laïcité

DANS LES SERVICES PUBLICS

La France est une République indivisible, laïque, démocratique et sociale.

Elle assure l'égalité devant la loi de tous les citoyens sans distinction d'origine, de race ou de religion. Elle garantit des droits égaux aux hommes et aux femmes et respecte toutes les croyances. Nul ne doit être inquiété pour ses opinions, notamment religieuses, pourvu que leur manifestation ne trouble pas l'ordre public établi par la loi. La liberté de religion ou de conviction ne rencontre que des limites nécessaires au respect du pluralisme religieux, à la protection des droits et libertés d'autrui, aux impératifs de l'ordre public et au maintien de la paix civile. La République assure la liberté de conscience et garantit le libre exercice des cultes dans les conditions fixées par la loi du 9 décembre 1905.

des agents du service public

Tout agent public a un **devoir de stricte neutralité**. Il doit traiter également toutes les personnes et respecter leur liberté de conscience.

Le fait pour un agent public de **manifester ses convictions religieuses** dans l'exercice de ses fonctions **constitue un manquement à ses obligations**.

Il appartient aux responsables des services publics de **faire respecter l'application du principe de laïcité** dans l'enceinte de ces services.

La liberté de conscience est garantie aux agents publics. Ils bénéficient d'autorisations d'absence pour participer à une fête religieuse dès lors qu'elles sont compatibles avec les nécessités du fonctionnement normal du service.

des usagers du service public

Tous les usagers sont **égaux** devant le service public.

Les usagers des services publics ont le **droit d'exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public**, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène.

Les usagers des services publics doivent **s'abstenir de toute forme de prosélytisme**.

Les usagers des services publics **ne peuvent récuser un agent public ou d'autres usagers**, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public ou d'un équipement public. Cependant, le service s'efforce de prendre en considération les convictions de ses usagers dans le respect des règles auquel il est soumis et de son bon fonctionnement.

Lorsque la vérification de l'identité est nécessaire, les usagers doivent **se conformer aux obligations** qui en découlent.

Les usagers accueillis à temps complet dans un service public, notamment au sein d'établissements médico-sociaux, hospitaliers ou pénitentiaires ont **droit au respect de leurs croyances et de participer à l'exercice de leur culte**, sous réserve des contraintes découlant des nécessités du bon fonctionnement du service.



LIVRET D'ACCUEIL SERVICE D'AUTONOMIE À DOMICILE

Service concerné : SAD

Version : 1

Date d'application : Mars 2026

Code : PARCAFOR44

Page 29 sur 33

Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance

Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.

1. Choix de vie

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

2. Cadre de vie

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.

3. Vie sociale et culturelle

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

4. Présence et rôle des proches

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

5. Patrimoine et revenus

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

6. Valorisation de l'activité

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

7. Liberté d'expression et liberté de conscience

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

8. Préservation de l'autonomie

La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

10. Qualification des intervenants

Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

11. Respect de la fin de vie

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

12. La recherche : une priorité et un devoir

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

13. Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

14. L'information

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.

Tous engagés pour le bien être de l'utilisateur et de ses proches





LIVRET D'ACCUEIL SERVICE D'AUTONOMIE À DOMICILE

Service concerné : SAD

Version : 1

Date d'application : Mars 2026

Code : PARCAFOR44

Page 31 sur 33



REPRÉSENTANTS DES USAGERS AU SEIN DE LA COMMISSION DES USAGERS (CDU) DU CENTRE HOSPITALIER SAINT-CHARLES DE COMMERCY

Représentants des usagers		Associations
Titulaire	VIVIEN Gérard	Association France Alzheimer et Maladies apparentées
Titulaire	LEGRAND Monique	Association française des malades et opérés cardiovasculaires de la Meuse
Suppléant	DELLUAUX Christine	Conseil National des Associations Familiales Laïques - CNAFAL

Pour obtenir les coordonnées de ces personnes, veuillez vous adresser au secrétariat de direction (1^{er} étage du bâtiment administratif).

CONTACTS PERSONNES QUALIFIÉES DT ARS MEUSE (Mise à jour du 6/10/2023)

NOM/Prénom	ADRESSE	FONCTION	THEMATIQUES	LOCALISATION	TELEPHONE	EMAIL
M. CHAZAL Lionel	20, Rue du Four - 55000 BAR LE DUC	Directeur CMPP BAR LE DUC et antennes (hors en retraite)	Pers. Agées/Pers. handicapées	Sud et Nord	06.73.43.07.50	lionel.chazal@orange.fr
Mme MHN'JUX Sylvana	11, rue Rayse - MAHAT LA LIGANITE - 55000 LES HAUTS DE CHEE	Directeur SERSAD PCP (retraite en retraite)	Pers. Agées/Pers. handicapées	Sud et Nord	06.78.41.75.57	s.mhnjux@orange.fr
Mme VIARD Claudine	3, Avenue des Tillouls - 55000 BAR LE DUC	Membre ex-CA APAJH 55 - Secrétaire Adjointe et secrétaire (SARS BAR) - F.T.C. en retraite des données d'adulte seule	Pers. Agées/Pers. handicapées	Sud et Nord	06.76.07.95.58	cviard@orange.fr
M. THIERRY Jacques	15, Rue du Moulin - 55250 EVRES EN ARGONNE	Responsable Cadre de Santé et adms. CBAPA CHIVERDUN/ST MAMEL - en retraite	Addicologie	Sud et Nord	03.29.70.60.34	jacques.thierry@orange.fr
M. WILCOQ Roland	2, Chemin de la Vignette - 55200 CHONVILLE	Bourgeois CAJAMSEAN - Président du Conseil de Famille des Puillies de l'Etat de Meuse	Société "indépendante"	Sud et Nord	06.66.31.02.07	Roland@orange.fr
M. DOGE Françoise	1, Rue de la Halle - 55200 COMMERCY	retraite, en retraite	Société "Famille/Adulte"	Sud et Nord	03.29.92.15.47	nicole.doge@orange.fr
M. RUFFET Marcel	17, chemin de Champs - 55000 MAHAT LA LIGANITE	Directeur Adjoint CHORLUM - en retraite	Expériences Malades et ADR et DRA	Sud et Nord	06.73.00.10.76	marcel.ruffet@orange.fr



LIVRET D'ACCUEIL SERVICE D'AUTONOMIE À DOMICILE

Service concerné : SAD

Version : 1

Date d'application : Mars 2026

Code : PARCAFOR44

Page 32 sur 33

Extrait du Décret n° 2005-213 du 2 mars 2005

« Examen des plaintes et réclamations

« Art. R. 1112-91. - Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

« Art. R. 1112-92. - L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine.

« Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

« Art. R. 1112-93. - Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, le rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

« Art. R. 1112-94. - Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

« Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

« Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission. »

