



LE CMS ET VOUS



AIDE ET SOINS
À DOMICILE

www.cms-vaud.ch



**EN CAS DE BESOIN,
PARLEZ-EN À VOTRE
MÉDECIN TRAITANT!**

SOMMAIRE

L'AIDE ET SOINS À DOMICILE 2

C'est...

LES PRESTATIONS 4

Pour vous

UN PARTENARIAT 8

Avec vous

RESPONSABILITÉS DU CMS 10

RESPONSABILITÉS DU CLIENT 12

À VOTRE DOMICILE 14

Chez vous

VOIES DE RECOURS 16

Adresses utiles

L'AIDE ET SOINS À DOMICILE C'EST...

UN RÉSEAU DENSE DE CENTRES MÉDICO-SOCIAUX

Plus de 50 centres médico-sociaux (CMS) sont à votre disposition partout dans le canton. Où que vous habitez, il y a un CMS facilement accessible près de chez vous.

.....

DES ÉQUIPES AUX COMPÉTENCES MULTIPLES

Les équipes des CMS sont composées de personnes qui exercent des métiers complémentaires sous la responsabilité d'un responsable de centre:

- Infirmiers
 - Infirmiers assistants
 - Infirmiers en santé mentale
 - Assistants en soins et santé communautaire
 - Ergothérapeutes
 - Diététiciens
 - Auxiliaires de santé
 - Aides au ménage
 - Aides familiales
 - Aides soignants
 - Livreurs de repas
 - Assistants sociaux
 - Personnel administratif et encadrement
-

UNE MISSION

Nous vous aidons

- À rester à domicile malgré vos problèmes de santé en conservant la meilleure indépendance possible dans le respect de votre autonomie.
 - À retourner à votre domicile dans de bonnes conditions après une hospitalisation.
 - À prendre soin de vos nouveau-nés ou jeunes enfants.
-

DES VALEURS

Notre action se fonde sur des valeurs humaines fondamentales, en particulier le respect, l'humanité et l'équité.

POUR QUI?

L'aide et soins à domicile s'adresse aux personnes de tous âges dépendantes, momentanément ou durablement malades ou en situation de handicap, ainsi qu'à leurs proches. Elle s'adresse aussi aux familles avec des nouveau-nés ou de jeunes enfants.

POUR BÉNÉFICIER DES PRESTATIONS D'AIDE ET DE SOINS À DOMICILE, IL EST INDISPENSABLE D'AVOIR UN MÉDECIN TRAITANT.

LES PRESTATIONS POUR VOUS

À CHAQUE BESOIN, UNE PRESTATION

En fonction de vos besoins, nous vous proposons une palette complète de prestations dans différents domaines:

- Les soins
- L'aide à la vie quotidienne
- Le conseil social
- La sécurité à domicile
- Les moyens auxiliaires
- La mobilité et les transports
- Les consultations Petite enfance
- La prévention et la promotion de la santé

LES SOINS

Soins d'hygiène et de confort: nous vous accompagnons, vous apportons des conseils, du soutien et de l'aide pour les soins d'hygiène, la mobilisation et l'alimentation. Nous veillons à encourager votre autonomie en fonction de vos ressources.

Soins infirmiers: en partenariat avec vous et votre médecin nous évaluons vos ressources, vos besoins et nous fournissons les soins nécessaires. Nous vous accompagnons dans l'acquisition et la réalisation des gestes d'auto-soins.

Ergothérapie: nous vous accompagnons dans le maintien et le développement de votre indépendance et de votre autonomie dans les activités de votre choix.

Conseils nutritionnels: nous vous accompagnons pour couvrir vos besoins nutritionnels qui évoluent en fonction de l'âge et des étapes de la vie, tout en mettant l'accent sur le plaisir de manger et le maintien d'une vie sociale.

L'AIDE À LA VIE QUOTIDIENNE

L'aide à l'entretien du ménage: nous vous secondons dans les travaux ménagers et l'entretien courant du logement.

Les repas à domicile: si vous avez des difficultés pour préparer vos repas, nous vous livrons, selon vos besoins, des repas sains et équilibrés.

L'aide à la famille: si vos problèmes de santé vous empêchent de vous occuper de vos enfants, nous vous remplaçons en partie pour certaines activités familiales.

LE CONSEIL SOCIAL

Les assistants sociaux des CMS vous informent, vous orientent ou entreprennent diverses démarches sociales avec vous. Ils peuvent aussi vous apporter un soutien si vous vivez une période difficile.

LES SOINS SONT DISPENSÉS UNIQUEMENT SUR PRESCRIPTION MÉDICALE OU SUR MANDAT MÉDICAL. AVANT DE LES RÉALISER, ET SELON LA LégISLATION, LE CMS DOIT EFFECTUER UNE ÉVALUATION SELON DES CRITÈRES UNIFORMES POUR APPRÉCIER VOTRE ÉTAT GÉNÉRAL, VOTRE ENVIRONNEMENT, AINSI QUE L'ENSEMBLE DE L'AIDE ET DES SOINS DONT VOUS AVEZ BESOIN. AVEC VOTRE ACCORD, UNE ÉVALUATION SIMILAIRE VOUS SERA PROPOSÉE LORSQUE VOTRE DEMANDE CONCERNE D'AUTRES PRESTATIONS D'AIDE.

LA SÉCURITÉ À DOMICILE

Si, par crainte de chutes, vous ne vous sentez pas en sécurité à domicile, nous vous proposons l'installation d'un système de sécurité à domicile, qui permet d'appeler à l'aide en cas de besoin.

Des professionnels de la santé répondent aux appels à l'aide 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Ils font intervenir si nécessaire les répondants que vous avez choisis dans votre entourage (famille, amis, voisins, etc.) ou tout professionnel capable de prendre les mesures nécessaires (médecin, ambulance, etc.).

LES MOYENS AUXILIAIRES

Nous vous proposons et installons si nécessaire des moyens auxiliaires qui permettent d'augmenter votre indépendance et votre sécurité à domicile.

Ces moyens auxiliaires concernent tous les domaines de la vie quotidienne:

- Déplacements (cane, fauteuil roulant, rollator, etc.).
 - Hygiène (rehausseur WC, siège de douche, appareil pour enfiler les chaussettes, etc.).
 - Position assise ou couchée (coussin, lit électrique, etc.).
 - Etc.
-

LA MOBILITÉ ET LES TRANSPORTS

Nous organisons des transports pour toute personne qui se déplace difficilement en raison de problèmes de santé et qui ne peut pas prendre les transports publics ou conduire une voiture.

Pour ce faire, nous collaborons avec les services bénévoles, les compagnies de taxi et les transporteurs spécialisés de votre région.

QUI PAIE QUOI?

CERTAINES PRESTATIONS D'AIDE ET DE SOINS À DOMICILE SONT REMBOURSÉES PAR LES ASSURANCES MALADIE ET/OU FINANCÉES PAR DES SUBVENTIONS DES POUVOIRS PUBLICS. LES PRESTATIONS NON REMBOURSÉES, AINSI QUE LA PART NON-SUBVENTIONNÉE SONT À LA CHARGE DE LA CLIENTÈLE.

LES CONSULTATIONS PETITE ENFANCE

La famille s'agrandit avec l'arrivée d'un nouveau-né. Si vous êtes jeunes parents, nous vous proposons un accompagnement durant les quatre premières années de vie de votre enfant. Nous offrons écoute, soutien, conseils et orientation afin de favoriser le développement harmonieux de l'enfant.

.....

LA PRÉVENTION ET LA PROMOTION DE LA SANTÉ

Les équipes des CMS fournissent des conseils et de l'orientation sur les questions de santé et de prévention.

Elles exercent toutes leurs compétences dans ce domaine pour détecter précocement d'éventuelles maladies ou risques de maladie, et réduire autant que possible leur impact et leurs conséquences potentiellement invalidantes.

UN PARTENARIAT

AVEC VOUS

LE CMS ET VOUS: UN VÉRITABLE PARTENARIAT!

Une règle d'or: les interventions du CMS sont toujours réalisées en étroite collaboration avec vous et votre entourage.

- Vous participez pleinement et activement à l'élaboration de **votre projet de soins à domicile**.
- **Votre accord est demandé** à toutes les étapes de l'intervention, de l'ouverture du dossier à la mise en œuvre du plan d'intervention.
- **Vous êtes informé-e** de toutes les options envisagées; vous pouvez donner votre accord en toute connaissance de cause.
- Vous avez une **personne de référence** au sein du CMS; vous savez à qui vous adresser si vous avez une question.
- Nous travaillons en étroite collaboration avec votre **médecin traitant**, et si nécessaire avec **votre représentant légal ou votre représentant thérapeutique**.
- Nous associons **votre famille et votre entourage** à votre projet de vie à domicile; nous soutenons vos proches.
- Nous vous donnons des informations sur les groupements de **bénévoles** qui peuvent vous aider dans votre région.

- **NOUS COMPTONS SUR VOTRE PARTICIPATION ACTIVE; AIDEZ-NOUS À VOUS AIDER!**
- **SANS VOUS, NOUS NE POUVONS RIEN FAIRE; FACILITEZ NOS INTERVENTIONS EN METTANT À NOTRE DISPOSITION UN ENVIRONNEMENT ADAPTÉ AUX SOINS ET DU MATÉRIEL EN BON ÉTAT.**
- **LES CMS ONT DES CONTRAINTES LIÉES À LA PLANIFICATION DES INTERVENTIONS; MERCI D'EN TENIR COMPTE!**



RESPONSABILITÉS DU CMS

DOSSIER

Nos collaborateurs disposent d'outils informatiques sécurisés permettant de consulter et de compléter, à votre domicile, le dossier vous concernant.

CLASSEUR DE TRANSMISSION

Afin de faciliter les échanges d'informations entre les partenaires du CMS, le médecin, vos proches et vous-même, nous vous remettons un classeur de transmission. Il contient une présentation de nos prestations et nos conditions d'intervention. Avec votre accord, nous y notons les informations nécessaires au suivi des prestations que nous vous offrons. Nous vous recommandons également de présenter ce classeur lorsque vous vous rendez chez le médecin.

AIDE AU MÉNAGE

Une ordonnance médicale est facultative pour l'aide au ménage. Avec ou sans ordonnance, le CMS procède à une évaluation, laquelle détermine les besoins d'aide, les durées que le CMS peut assurer, et s'il y a lieu, les modalités de l'aide apportée.

DOMMAGE SOUS LA RESPONSABILITÉ DE NOS COLLABORATEURS

Le CMS effectue un contrôle de fonctionnement des équipements ou objets utilisés durant la prestation.

Le CMS prend en charge les conséquences d'un dommage causé chez le client par les collaborateurs, à l'exception des dommages liés à l'usure normale des objets. Tout sinistre doit être annoncé au CMS dans les meilleurs délais. Le responsable du CMS fera constater au plus vite le dégât et déterminera alors la suite à donner.

Dans tous les cas, un devis doit être soumis au responsable de Centre. La participation financière du CMS sera déterminée en fonction d'une usure normale de l'objet ou sur la base d'une dévaluation annuelle.

.....

MESURES D'HYGIÈNE

Pour des raisons de santé et de sécurité au travail, les personnes chargées de vous aider doivent prendre des mesures de protection (gants, tabliers, masques, etc.)

.....

CARTE DE LÉGITIMATION

Le CMS fournit aux collaborateurs une carte de légitimation (à présenter sur demande).

.....

HORAIRES D'INTERVENTION

L'horaire de nos passages est indicatif. Il demeure approximatif en raison de possibles imprévus liés aux besoins des clients précédents, aux conditions météorologiques, ou à d'autres impératifs. Seule une modification de plus d'une demi-heure de notre horaire de passage donnera lieu à un appel téléphonique pour vous prévenir.

RESPONSABILITÉS DU CLIENT

ENVIRONNEMENT

Par respect pour la santé des collaborateurs et pour assurer aux soignants des conditions de travail adéquates, il est parfois demandé au client d'adapter son environnement et d'installer les moyens auxiliaires nécessaires à ses soins.

Pour préserver la santé de nos collaborateurs, nous vous demandons de ne pas fumer en leur présence et d'aérer les locaux en conséquence.

MATÉRIEL

Les objets, les accessoires et l'environnement mis à disposition par le client pour effectuer les prestations doivent être en bon état de marche (aspirateur, fer à repasser, lave-linge, etc.).

Le client veille en outre à l'entretien et au bon fonctionnement du matériel et des moyens auxiliaires mis à disposition.

Le client s'engage à mettre à disposition les produits et le matériel de nettoyage nécessaires à la prestation. À défaut, la prestation ne sera réalisée que lorsque le matériel sera réuni.

**PENDANT NOS INTERVENTIONS,
LA PRÉSENCE DU CLIENT EST
INDISPENSABLE, Y COMPRIS LORS
DES PRESTATIONS DE MÉNAGE
ET DE LIVRAISON DES REPAS.**

OBJETS DE VALEUR

Nous vous recommandons de placer vos valeurs (bijoux, argent, documents confidentiels, textiles et bibelots délicats) en lieu sûr pour que nos collaborateurs n'aient pas à les manipuler.

.....

ACCUEIL DES STAGIAIRES

Soucieux d'assurer la relève, nous accueillons régulièrement pour des stages pratiques des étudiants issus des filières de formation santé-social. Nous vous remercions de nous informer si vous ne souhaitez pas leur présence.

À VOTRE DOMICILE

CHEZ VOUS

L'INTERVENTION DE NOS ÉQUIPES À VOTRE DOMICILE: UNE RECETTE ÉPROUVÉE!

- Nous **respectons** vos choix de vie, votre vie privée, vos valeurs, vos croyances, votre mode de vie, vos habitudes.
- Sur la base d'**une évaluation** préalable, et en étroite collaboration avec votre médecin, nous établissons **un plan d'intervention** précis pour les soins.
- Nous **déterminons avec vous** les objectifs de notre intervention, ses moyens et ses modalités.
- Nous **vous informons** sur les options, les conditions d'intervention, les tarifs.
- Vous pouvez demander **l'accès à votre dossier**.
- Nous sommes tenus au **secret professionnel**; nous ne divulguons pas les informations qui vous concernent sans votre accord.
- Nous **réévaluons régulièrement votre situation** pour nous adapter à l'évolution de votre état de santé et de vos besoins.
- Dans la mesure du possible, nous **tenons compte de vos souhaits** lors de la programmation de nos interventions.
- Nous limitons autant que possible le nombre de personnes qui interviennent à votre domicile pour **préserver votre sphère privée**.
- Nous prenons toutes les **mesures d'hygiène** nécessaires à votre protection et à celle de nos collaborateurs.

- **NOS COLLABORATEURS ONT DROIT AU RESPECT ET À LA SÉCURITÉ DANS L'EXERCICE DE LEURS ACTIVITÉS; RÉSERVEZ-LEUR UN BON ACCUEIL QUELS QUE SOIENT LEUR SEXE, LEUR COULEUR DE PEAU OU LEUR MODE DE VIE. NOUS VOUS REMERCIONS DE VOUS ABSTENIR DE FUMER EN LEUR PRÉSENCE.**
- **LA DIRECTION DES CMS PROTÈGE L'INTÉGRITÉ DE SES EMPLOYÉS CONTRE TOUTE FORME DE DISCRIMINATION, ET NE TOLÈRE AUCUNE EXPRESSION DE SEXISME, DE RACISME OU DE XÉNOPHOBIE À L'ÉGARD DE SON PERSONNEL.**

- **NOUS FAISONS NOTRE POSSIBLE POUR VOUS PERMETTRE D'ÊTRE EN SÉCURITÉ À DOMICILE; AIDEZ-NOUS À ANTICIPER ET MAÎTRISER LES RISQUES!**
- **NOS COLLABORATEURS NE SOUHAITENT PAS MANIPULER VOS OBJETS DE VALEUR; METTEZ-LES EN LIEU SÛR!**

VOIES DE RECOURS

Votre personne de référence ou le responsable du CMS sont à votre disposition pour toute question, proposition ou réclamation.

Le CMS traite avec attention les plaintes qui lui sont adressées par les clients ou par les proches impliqués dans le projet de vie à domicile, en rencontrant le client et en s'expliquant sur les points de vue de chacun pour convenir d'un accord qui satisfait au mieux les deux parties.

Lors d'un éventuel désaccord sur les prestations ou sur les modalités de leur organisation, le responsable du CMS communique au client par écrit les motifs de sa position.

En cas de litige non résolu auprès des directions de l'A/F et de l'AVASAD, le client peut s'adresser à la permanence téléphonique cantonale pour les patients et résidents (021 316 09 87 ou orientation.doleances@vd.ch), afin d'être entendu et orienté vers l'instance appropriée.

Le client peut également s'adresser directement aux instances suivantes:

- **Bureau cantonal de médiation santé et social**
- **Médecin Cantonal**
- **Commission d'examen des plaintes prévue par la Loi sur la santé publique.**

UNE CHARTE, RATIFIÉE PAR LE CONSEIL D'ÉTAT, DÉCRIT LES DROITS ET DEVOIRS DES CMS ET DES CLIENTS ET FAIT RÉFÉRENCE POUR ARBITRER D'ÉVENTUELLES DIVERGENCES. VOUS POUVEZ L'OBTENIR EN TOUT TEMPS AUPRÈS DE VOTRE CMS.



ADRESSES UTILES

AVASAD - Association vaudoise d'aide et de soins à domicile

Avenue de Rohdanie 60
1014 Lausanne

Tél. 021 623 36 36

info@avasad.ch
www.cms-vaud.ch

Bureau cantonal de médiation santé et social

Rue Pré-du-Marché 23
1004 Lausanne

Tél. 021 316 09 86

mediation.sante@vd.ch

lundi au jeudi de 9h00 à 12h00

Médecin Cantonal Direction générale de la santé

Bâtiment administratif de la Pontaise
Avenue des Casernes 2
1014 Lausanne

Tél. 021 316 42 00

medecin.cantonal@vd.ch

Commission vaudoise d'examen des plaintes

Bâtiment administratif de la Pontaise
Avenue des Casernes 2
1014 Lausanne

Tél. 021 316 09 85

lundi de 8h30 à 11h30 et de 14h00 à 16h30

mardi de 8h30 à 12h00

mercredi de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 15h30

jeudi de 9h00 à 12h00

Direction générale de la cohésion sociale (DGCS)

Bâtiment administratif de la Pontaise
Avenue des Casernes 2
1014 Lausanne

Tél. 021 316 52 21

info.dgcs@vd.ch

**NOUS NOUS ENGAGEONS À FOURNIR
LES PRESTATIONS CONVENUES EN
ADOPTANT UNE ATTITUDE PROFES-
SIONNELLE ET RESPECTUEUSE.**

Notre personnel est en majorité féminin.
Cependant, par souci de lisibilité, la forme masculine
est utilisée dans l'ensemble de cette brochure pour
désigner les fonctions et métiers féminins et masculins.



LES CENTRES MÉDICO-SOCIAUX (CMS) SONT À VOTRE DISPOSITION, À PROXIMITÉ DE VOTRE LIEU D'HABITATION

L'AVASAD regroupe toutes les associations et fondations qui gèrent les centres médico-sociaux dans le canton de Vaud.

Au Pays-d'Enhaut, la mission publique d'aide et de soins a été déléguée à une institution de soins.

Nous vous aidons à rester à domicile malgré vos problèmes de santé, retourner à votre domicile dans de bonnes conditions après une hospitalisation et à prendre soin de vos nouveau-nés ou jeunes enfants.

**Contactez le CMS
au 0848 822 822**

Nous vous renseignerons avec plaisir.

www.cms-vaud.ch



AIDE ET SOINS
À DOMICILE

www.cms-vaud.ch