



SERVICES CULTURE ÉDITIONS
RESSOURCES POUR
L'ÉDUCATION NATIONALE

**Ce document a été numérisé par le CRDP de Bordeaux pour la
Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel**

session 2011

BTS SERVICES ET PRESTATIONS DES SECTEURS SANITAIRE ET SOCIAL

TECHNIQUES PROFESSIONNELLES (ÉPREUVE E5)

SESSION 2011

Durée : 5 heures
Coefficient : 8

Matériel autorisé :

Chaque candidat utilise :

- un poste bureautique avec une suite bureautique ;
- un accès Internet ;
- une imprimante avec papier.

Toutes les productions (c'est-à-dire les réponses aux questions) doivent être imprimées et doivent porter en haut à gauche, le numéro du candidat (pour anonymat).

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.
Le sujet comporte 12 pages, numérotées de 1/12 à 12/12.

BTS SERVICES ET PRESTATIONS DES SECTEURS SANITAIRE ET SOCIAL		Session 2011
Techniques Professionnelles	Code : SPE5TP	Page : 1/12

L'ASSAD de Z, située 9 boulevard Frédéric Latouche, 71999 Z, Téléphone : 03.85.99.99.99, est une association de soins et de services à domicile créée en 1959, adhérente à l'UNA 71 (Union Nationale des associations) depuis 1962.

L'association dispense en fonction des besoins des personnes des prestations d'aide, de soins, de garde à domicile, de services à la personne.

Son personnel comprend 160 salariés répartis sur 54 communes tout autour de Z.

L'association gère actuellement :

- Un service d'aide ménagère qui intervient sur 37 communes
- Un service de soins à domicile qui intervient sur 51 communes
- Un service mandataire qui intervient sur 42 communes.

Conformément à la décision du conseil d'administration du 5 avril 2007, l'association, en tant que membre de l'UNA 71, s'est engagée dans une démarche qualité multi sites en réseau.

Responsable de secteur du service « aide à domicile » à l'ASSAD, vous êtes en charge de plusieurs missions :

- Évaluation des besoins
- Organisation et suivi de la prestation
- Coordination d'équipe
- Mise en œuvre de la démarche qualité

L'objectif numéro 1 de la démarche qualité vous impose de « mieux prendre en compte les besoins des clients et leur offrir une réponse adaptée ».

Question 1 :

Dans cette perspective, réaliser un outil (format A4 recto verso) vous permettant de décrire l'environnement et d'évaluer les besoins de la personne au cours de la première visite à son domicile.

Chaque année en septembre, une structure adhérente à l'UNA 71 est chargée d'organiser une rencontre thématique sur une orientation politique stratégique et prioritaire. En 2011, l'ASSAD de Z réunira les structures du département sur la thématique « qualité et évaluation des besoins ».

Question 2 :

En respectant les consignes transmises lors de l'entretien avec le directeur et la qualitiçienne :

2.1. Présenter les étapes de l'organisation administrative et matérielle des journées.

2.2. Réaliser par publipostage les courriers d'invitation. Effectuer cette tâche pour l'ASSAD de Macon et le CCAS de Chauffailles.

Imprimer les courriers adressés à ces deux structures ainsi que le courrier type incluant les champs de fusion.

BTS SERVICES ET PRESTATIONS DES SECTEURS SANITAIRE ET SOCIAL		Session 2011
Techniques Professionnelles	Code : SPE5TP	Page : 2/12

La matinée sera consacrée à la présentation de la démarche de certification conformément à la norme NF X 50-056 avant d'échanger lors d'une table ronde qui permettra aux structures engagées de faire part de leur expérience.

Question 3 :

Vous êtes chargé de cette présentation qui durera environ 30 minutes. Afin d'appuyer votre exposé, vous réalisez un outil visuel qui permettra d'illustrer vos propos.

Annexes :

Annexe 1 : Les statuts de l'ASSAD

Annexe 2 : La démarche qualité

Annexe 3 : Les services proposés

Annexe 4 : Listing des structures adhérentes à l'UNA 71

Annexe 5 : Calendrier 2011

Annexe 6 : Notes prises au cours de l'entretien avec la qualitiennne et le directeur

BARÈME :

Question 1 : 30 points

Question 2.1. : 15 points

Question 2.2. : 15 points

Question 3 : 20 points

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel
Réseau SCEREN

Annexe 1 : Les statuts de l'ASSAD

CHAPITRE 1- BUT ET COMPOSITION

ARTICLE 1

L'association de soins et services à domicile de Z a pour but :

- De procurer à l'occasion d'une maladie ou d'une immobilisation momentanée ou permanente, une aide ménagère à domicile aux personnes âgées ou isolées qui ne peuvent trouver une assistance suffisante dans leur entourage.
- D'accorder à toute personne le nécessitant et sous respect des textes les régissant, des soins d'auxiliaires médicaux à domicile lorsque leur état de santé le justifie.
- De favoriser toute initiative ayant pour but d'éviter ou de raccourcir un séjour hospitalier ou dans un établissement d'hébergement pour personnes âgées ou autres personnes.
- De participer à toute action en faveur du maintien à domicile des personnes âgées ou de toutes autres personnes.
- De procurer à toute personne ou famille le désirant, une aide sous la forme de garde à domicile ou de tout autre service.
- De gérer les fonds privés ou publics, les différentes participations et contributions des bénéficiaires de ses services et les subventions mises à sa disposition.

L'ensemble des prestations proposées par les différents services de l'association sont fixées par les conditions des agréments accordés par les Pouvoirs Publics et les conventions passées avec les divers financeurs.

Le personnel mis à la disposition du public exerce ses fonctions dans le cadre du Code du Travail et des conventions collectives applicables.

ARTICLE 2

L'association de soins et services à domicile de Z (ASSAD de Z) est constituée et régie selon la loi du 1^{er} juillet 1901 et par les présents statuts. Sa durée est illimitée. Elle fixe son siège social à Z, 9 boulevard Frédéric Latouche. Celui-ci pourra être transféré à toute autre adresse sur simple décision du conseil d'administration.

Toute discussion politique, philosophique et religieuse est interdite dans les réunions de conseil d'administration, de l'assemblée générale et des diverses commissions de l'association.

ARTICLE 3

L'association se compose de membres actifs, de membres d'honneur et de membres associés.

Les membres actifs sont :

- Les administrateurs de l'association.
- Les maires ou leur représentant des communes desservies par l'association.
- Toute personne s'intéressant à son objet.

Les membres actifs qui ont reçu l'agrément du conseil d'administration devront être à jour de leur cotisation au moment de l'assemblée générale.

BTS SERVICES ET PRESTATIONS DES SECTEURS SANITAIRE ET SOCIAL	Session 2011
Techniques Professionnelles	Code : SPE5TP
	Page : 4/12

Annexe 1 (suite) : Les statuts de l'ASSAD

Les membres d'honneur sont les personnes physiques apportant ou ayant apporté un appui moral ou financier à l'association. Ils sont nommés par l'assemblée générale sur proposition du conseil d'administration. Ils peuvent assister à l'assemblée générale à titre consultatif mais ils ne disposent pas de droit de vote.

Les membres associés sont les personnes désirant apporter leur soutien à l'association sans participer directement à ses activités et à sa gestion. Ils versent une cotisation minima fixée par le conseil d'administration. Ils ne disposent pas de droit de vote.

ARTICLE 4

La qualité de membre de l'association se perd :

- Par le décès ;
- Par la démission qui ne pourra être effective que lorsque le membre adhérent sera libre de tout engagement matériel et financier vis à vis de l'association ;
- Par la radiation prononcée par le conseil d'administration pour non paiement de la cotisation ou motif grave.

ARTICLE 5

L'association peut adhérer à des unions ou groupements départementaux, régionaux ou nationaux. Cette adhésion est décidée en assemblée générale.

[...]

Annexe 2 : La démarche qualité

ENGAGEMENT QUALITÉ

Créée le 13 novembre 1962, UNA Saône-et-Loire fédère et coordonne aujourd'hui 17 structures qui gèrent des services de soins, des services prestataires et mandataires, des services d'aide à la famille, un service d'auxiliaire de vie, un service de garde itinérante de nuit et des services de portage de repas.

Une intervention efficace, personnalisée et coordonnée auprès des clients, la satisfaction de leurs attentes et une qualité constante des prestations constituent pour les structures adhérentes à UNA Saône-et-Loire une orientation politique et stratégique prioritaire.

La mise en œuvre de cet axe prioritaire doit :

- s'inscrire dans le respect des exigences légales, réglementaires et conventionnelles ;
- s'articuler conjointement avec l'application de la loi du 2 janvier 2002 et de la loi du 26 juillet 2005, et la mise en place d'une démarche qualité s'appuyant sur la norme NF X 50-056 « Services aux personnes à domicile » et les règles de certification NF311.

Lors de son Conseil d'Administration du 5 avril 2007, UNA Saône-et-Loire a retenu le principe d'une démarche qualité multi sites en réseau dont l'objectif est de fournir des niveaux de services similaires dans chacune de ses structures.

La démarche qualité envisagée aujourd'hui par UNA Saône-et-Loire pour l'ensemble de ses structures va poursuivre deux objectifs principaux:

1. mieux prendre en compte les besoins des clients et leur offrir une réponse adaptée ;
2. apporter du confort aux professionnels dans la réalisation de leur travail au quotidien.

Dès maintenant, UNA Saône-et-Loire et ses structures adhérentes s'engagent à mobiliser et à mettre en adéquation toutes les ressources matérielles et humaines nécessaires à la réalisation du plan d'actions de ce projet qualité.

La mise en œuvre du projet qualité est confiée à Mlle F. Dupont en tant que «Qualificienne départementale». Le Comité de Pilotage du projet qualité veillera à l'appropriation de cette démarche par tous les professionnels et à l'atteinte des objectifs.

Les structures sont accompagnées par l'UNA vers une certification de leurs services d'aide et de soins à domicile. Cette certification viendra témoigner des efforts consentis et de l'engagement de tous et constituera pour nos clients, partenaires et financeurs, le gage d'un excellent professionnalisme.

BTS SERVICES ET PRESTATIONS DES SECTEURS SANITAIRE ET SOCIAL	Session 2011
Techniques Professionnelles	Code : SPE5TP Page : 6/12

Annexe 3 : Les services proposés

Aide à domicile

Dans le but de vous permettre de rester chez vous le plus longtemps possible tout en ayant à vos côtés une personne qui vous aide dans votre vie quotidienne ou ponctuellement tout en maintenant un lien social.

Évaluation de votre situation

Un responsable de secteur de notre association enregistre votre demande puis procède à l'évaluation de vos besoins et de votre environnement pour vous proposer une offre de services non abusive qui vous correspond. De plus, si plusieurs services interviennent chez vous, nous nous assurons de leur coordination et nous vous assistons dans vos démarches.

Nos prestations

- Une aide aux **gestes essentiels** : se lever, manger, s'habiller...
- Une aide aux **tâches domestiques** : entretien du logement, linge, préparation des repas, courses...
- Une aide aux **activités sociales** : démarches administratives simples, promenades...

En service prestataire, les prestations du service d'aide à domicile sont réalisées par des agents à domicile, des employés à domicile et des **auxiliaires de vie sociale diplômés d'État**. Ces personnes formées et qualifiées sont salariées de la structure et encadrées par les **trois responsables de secteur**.

En service mandataire, les prestations sont réalisées par des employés de maison, des employés familiaux, des assistants de vie et des gardes malades. Ces personnes ne sont pas salariées de la structure mais salariées du bénéficiaire de l'aide qui a la qualité et la responsabilité juridique d'employeur.

Financement

Une prise en charge financière peut être accordée sous certaines conditions : caisse de retraite, mutuelle, assurance, allocation personnalisée d'autonomie (APA), prestation de compensation du handicap (PCH)...

En fonction de la législation en vigueur, l'ensemble des frais engagés peut ouvrir droit à une **réduction fiscale** à hauteur de 50% pour une personne imposable (plafond fixé par les impôts). Pour se faire, l'association disposant d'un agrément préfectoral peut délivrer une attestation fiscale justificative.

Annexe 3 (suite) : Les services proposés

Soins à domicile

En raison de votre état de santé, vous avez besoin d'être soigné à votre domicile.

Évaluation de votre situation

Une **infirmière coordinatrice** de notre structure enregistre votre demande. Cette dernière prend rendez-vous avec vous pour évaluer à votre domicile vos besoins et votre environnement. De plus, si plusieurs services interviennent chez vous, nous nous assurons de leur coordination et nous vous assistons dans vos démarches.

Nos prestations

Le service de soins à domicile assure des soins d'hygiène (aide à la toilette, ...) sur prescription médicale.

Les prestations sont réalisées par des aides soignants salariés de l'association et par des infirmiers libéraux conventionnés avec le service de soins. L'encadrement est assuré par une **infirmière coordinatrice** salarié de la structure.

Financement

La **prise en charge financière est assurée à 100 %** par votre organisme d'assurance maladie.

Garde à domicile

[...]

Services à la personne

[...]

Annexe 4 : Listing des structures adhérentes à l'UNA 71

Niveau d'engagement dans la démarche de certification

APPA CLUNY Résidence Bénétin Rue des Ravattes 71250 CLUNY	Certifié
AAPAI ST BONNET DE JOUX Maison Médicale Place du Champ de Foire 71220 ST BONNET DE JOUX	Certifié
ACAPA LE CREUSOT 20, rue de la Chaise 71200 Le CREUSOT	En cours
AFC LE CREUSOT Centre Médico-Social Avenue de Verdun 71200 LE CREUSOT	Non engagé
ASAD LA CLAYETTE Maison du Canton 3, route de Charolles 71800 LA CLAYETTE	En cours
ASSAD Z 9, boulevard Frédéric Latouche 71999 Z CEDEX	En cours
ASSAD CHALON SUR SAONE 33, place de Beaune 71100 CHALON-SUR-SAONE	Non engagé
ASSAD GIVRY 6, boulevard de Metz 71640 GIVRY	En cours
ASSAD LOUHANS-CHATEAURENAUD et CUISERY 33, rue de la Mairie 71500 LOUHANS-CHATEAURENAUD	Certifié
ASSAD MACON 88, rue Rambuteau 71000 MACON	Certifié
ASSAD PARAY LE MONIAL Place de la Visitation B.P. 4 71601 PARAY-LE-MONIAL CEDEX	En cours

Annexe 4 (suite) : Listing des structures adhérentes à l'UNA 71

ASSAD TOURNUS

Résidence de l'Arc
71700 TOURNUS

En cours

Association de portage de repas à domicile SAINT GENGOUX-le-NATIONAL

Rue des Vertus
71460 SAINT GENGOUX-le-NATIONAL

Non engagé

CCAS CHAUFFAILLES

7, place Hôtel de Ville
71170 CHAUFFAILLES

En cours

Famille GUEUGNONNAISE

Immeuble administratif
Quai de l'Europe
71130 GUEUGNON

Non engagé

MUTUALITÉ FRANCAISE DE SAÔNE ET LOIRE

29, avenue Boucicaut
B.P. 50189
71105 CHALON-sur-SAÔNE CEDEX

Certifié

SPASAD SENNECEY LE GRAND

Pôle Santé
Rue des Mûriers
71240 SENNECEY-LE-GRAND

En cours

Annexe 5 : Calendrier 2011

2011

Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin
1 S	1 M	1 M	1 V	1 D	1 M
2 D	2 M	2 M	2 S	2 L	2 J
3 L	3 J	3 J	3 D	3 M	3 V
4 M	4 V	4 V	4 L	4 M	4 S
5 M	5 S	5 S	5 M	5 J	5 D
6 J	6 D	6 D	6 M	6 V	6 L
7 V	7 L	7 L	7 J	7 S	7 M
8 S	8 M	8 M	8 V	8 D	8 M
9 D	9 M	9 M	9 S	9 L	9 J
10 L	10 J	10 J	10 D	10 M	10 V
11 M	11 V	11 V	11 L	11 M	11 S
12 M	12 S	12 S	12 M	12 J	12 D
13 J	13 D	13 D	13 M	13 V	13 L
14 V	14 L	14 L	14 J	14 S	14 M
15 S	15 M	15 M	15 V	15 D	15 M
16 D	16 M	16 M	16 S	16 L	16 J
17 L	17 J	17 J	17 D	17 M	17 V
18 M	18 V	18 V	18 L	18 M	18 S
19 M	19 S	19 S	19 M	19 J	19 D
20 J	20 D	20 D	20 M	20 V	20 L
21 V	21 L	21 L	21 J	21 S	21 M
22 S	22 M	22 M	22 V	22 D	22 M
23 D	23 M	23 M	23 S	23 L	23 J
24 L	24 J	24 J	24 D	24 M	24 V
25 M	25 V	25 V	25 L	25 M	25 S
26 M	26 S	26 S	26 M	26 J	26 D
27 J	27 D	27 D	27 M	27 V	27 L
28 V	28 L	28 L	28 J	28 S	28 M
29 S		29 M	29 V	29 D	29 M
30 D		30 M	30 S	30 L	30 J
31 L		31 J		31 M	

Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
1 V	1 L	1 J	1 S	1 M	1 J
2 S	2 M	2 V	2 D	2 M	2 V
3 D	3 M	3 S	3 L	3 J	3 S
4 L	4 J	4 D	4 M	4 V	4 D
5 M	5 V	5 L	5 M	5 S	5 L
6 M	6 S	6 M	6 J	6 D	6 M
7 J	7 D	7 M	7 V	7 L	7 M
8 V	8 L	8 J	8 S	8 M	8 J
9 S	9 M	9 V	9 D	9 M	9 V
10 D	10 M	10 S	10 L	10 J	10 S
11 L	11 J	11 D	11 M	11 V	11 D
12 M	12 V	12 L	12 M	12 S	12 L
13 M	13 S	13 M	13 J	13 D	13 M
14 J	14 D	14 M	14 V	14 L	14 M
15 V	15 L	15 J	15 S	15 M	15 J
16 S	16 M	16 V	16 D	16 M	16 V
17 D	17 M	17 S	17 L	17 J	17 S
18 L	18 J	18 D	18 M	18 V	18 D
19 M	19 V	19 L	19 M	19 S	19 L
20 M	20 S	20 M	20 J	20 D	20 M
21 J	21 D	21 M	21 V	21 L	21 M
22 V	22 L	22 J	22 S	22 M	22 J
23 S	23 M	23 V	23 D	23 M	23 V
24 D	24 M	24 S	24 L	24 J	24 S
25 L	25 J	25 D	25 M	25 V	25 D
26 M	26 V	26 L	26 M	26 S	26 L
27 M	27 S	27 M	27 J	27 D	27 M
28 J	28 D	28 M	28 V	28 L	28 M
29 V	29 L	29 J	29 S	29 M	29 J
30 S	30 M	30 V	30 D	30 M	30 V
31 D	31 M		31 L		31 S

Annexe 6 : Notes prises au cours de l'entretien avec la qualitiennne et le directeur

ORGANISATION RENCONTRE « QUALITÉ ET ÉVALUATION DES BESOINS »

- Réserver la salle 3 semaines avant.
- 1 journée le mardi 06/09/2011 pour les ASSAD.
- 1 journée le lundi suivant pour les autres structures.
- Les structures doivent amener les grilles d'évaluation des besoins (si elles existent).
- Intervenant de l'après-midi.
- Inviter les directeurs de structure et/ou demander la participation d'un responsable de secteur par structure.
- Fichier structures fourni par F. Dupont.
- Collation à 9h : à commander à Resto service 10 jours avant.
- Repas non pris en charge : 10 euros.
- Parking sur place.
- Programme prévisionnel :
 - Matin : accueil, démarche qualité et certification : diaporama et table ronde (échange d'expériences entre les structures certifiées et les autres) ;
 - Après-midi : intervention de Mr X, gériatre de l'hôpital de Z, harmonisation des grilles, bilan de la journée à 16h.