



SERVICES CULTURE ÉDITIONS
RESSOURCES POUR
L'ÉDUCATION NATIONALE

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

Campagne 2009

Ce fichier numérique ne peut être reproduit, représenté, adapté ou traduit sans autorisation.

BTS SERVICES ET PRESTATIONS DES SECTEURS SANITAIRE ET SOCIAL

TECHNIQUES PROFESSIONNELLES

SESSION 2009

Durée : 5 heures
Coefficient : 8

Matériel autorisé :

Chaque candidat utilise un poste bureautique connecté à Internet et à une imprimante.
Deux fichiers (« Charte graphique » et « Document individuel et devis ») sont disponibles dans le répertoire « 2009/Esthétique Cosmétique/BTS SP3S ».

- Chaque production imprimée portera en haut à gauche le numéro du candidat.

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.
Le sujet comporte 11 pages, numérotées de 1/11 à 11/11

BTS SERVICES ET PRESTATIONS DES SECTEURS SANITAIRE ET SOCIAL	Session 2009
Techniques Professionnelles	Code : SPE5TP Page : 1/11

L'ASSAD Besançon-Pontarlier, association à but non lucratif, a pour objet de :

- Développer des services concourant au soutien à domicile, de défendre les intérêts matériels et moraux des familles, des personnes âgées, des malades et des handicapés.
- Seconder les parents dans leurs fonctions parentales.
- Informer, accompagner, aider et soigner toutes personnes afin de faciliter leur maintien à domicile ou dans tout autre lieu de substitution.
- Apporter tout service concourant au confort des personnes.

L'ASSAD intervient sur Besançon et les cantons environnants, et sur Pontarlier et les communes proches. Certains services fonctionnent 7 jours sur 7 et 365 jours par an. Depuis 2008, le tarif horaire est fixé à 19€80 par décision du Conseil d'Administration de l'ASSAD.

Les activités menées par l'association sont diverses : aide à la vie quotidienne (entretien de la maison, préparation de repas, aide à la personne...), accompagnement social (aide aux démarches administratives, soutien éducatif et social aux familles, aide à l'éducation des enfants, aide aux devoirs...), portage de repas à domicile (montant du repas : 8€40), actions de prévention et d'animation (prévention de la dénutrition des personnes âgées, prévention des chutes, aides aux familles aidant leurs proches diminués à travers des groupes d'échanges...).

Par ailleurs, l'association travaille sur de nouveaux projets : tels que l'accueil de jour des personnes âgées ou dépendantes.

Une équipe nombreuse et diversifiée permet la réalisation de ces missions avec la volonté d'adapter constamment les services aux besoins des usagers en développant la qualité des prestations et la professionnalisation des acteurs.

Deux types de professionnels interviennent dans les services d'aide à la vie quotidienne auprès des personnes dépendantes et auprès des familles :

- Les AVS (Auxiliaires de Vie Sociale) ou les Aides à domicile effectuent les activités quotidiennes tout en assurant un soutien moral aux personnes et à leur entourage.
- Les TISF (Techniciens de l'Intervention Sociale et Familiale) assurent des activités familiales et éducatives auprès de familles ayant des enfants à charge.

Les activités de ces professionnels sont coordonnées par un responsable de secteur également chargé de se rendre à domicile afin d'évaluer les besoins et de définir le plan d'aide à mettre en place.

Vous, Rachel A, exercez ces fonctions sur le secteur S07 Audeux Nord/Châtillon où interviennent 40 AVS ou Aides à domicile pour assurer la prise en charge d'environ 300 usagers.

PREMIERE PARTIE : Instruction d'un dossier de prestation.

A la suite d'une demande téléphonique enregistrée le 19 mai 2009 par l'ASSAD, vous effectuez une visite à domicile chez Monsieur LEROY George le 23 mai 2009 dans l'après midi (entre 14h00 et 16h00). Après lui avoir présenté l'ASSAD et ses services, vous étudiez sa demande et évaluez ses besoins afin de définir la nature des interventions nécessaires et leur fréquence. Ensemble, vous complétez la demande de prise en charge et vous proposez la signature du contrat d'intervention. Vous lui remettez le livret d'accueil de l'ASSAD et le règlement de fonctionnement de l'association. Vous lui indiquez qu'il recevra prochainement le document individuel de prise en charge accompagné du devis estimatif des prestations.

C'est Madame BARRET qui interviendra chez Monsieur LEROY à compter du lundi 2 juin 2009.

1.1 A l'aide des notes prises au cours de la visite, complétez le Document individuel de Prise en Charge et établissez le devis des prestations sur la base de juin 2008 à partir des formulaires disponibles sur poste informatique (votre production sera imprimée et insérée dans votre copie).

1.2 Afin d'harmoniser les pratiques de confirmation de la visite à domicile et de permettre au destinataire de préparer l'instruction de son dossier, vous envisagez de rédiger un courrier type. Réalisez ce document.

DEUXIEME PARTIE : Organisation des tournées.

Les personnes les plus dépendantes, bénéficient des services de l'ASSAD pour effectuer les actes essentiels de la vie durant le week-end. En respectant les contraintes horaires et les rythmes de travail des salariées, organisez les tournées 1, 2 et 3 du dimanche 5 Juillet 2009 sur le secteur S07.

2. Créez le tableau de ces tournées. Ce document sera intégré dans le classeur d'astreintes pour juillet 2009 (votre production sera imprimée et insérée dans votre copie).

TROISIEME PARTIE : Informations sur les risques professionnels.

Les salariées présentent de nombreux arrêts de travail pour raison de santé. Madame CONDE, DRH, souhaite repérer les facteurs professionnels susceptibles d'expliquer cette situation.

3.1 A l'aide des outils à votre disposition, élaborer un document synthétique (maximum 1 page) présentant les principaux risques professionnels du secteur de l'aide à domicile (votre production sera imprimée et insérée dans votre copie).

3.2 Comparez trois outils de recueil de données qui permettraient de faire le point sur la situation des personnels du secteur.

Sélectionnez celui qui vous paraît le plus adapté et justifiez votre choix.

QUATRIEME PARTIE : Évaluation des salariés.

Au cours des entretiens annuels d'évaluation, les besoins individuels de formation des personnels ont été recensés. Par ailleurs, les attentes de l'institution ont été exprimées.

Madame C. LAMOURET, responsable Qualité et Formation, doit négocier les sessions de formation auprès des organismes agréés. Il s'agit de favoriser l'adéquation entre d'une part les besoins et attentes ainsi que le profil et les responsabilités des personnels, et d'autre part, l'offre de formation susceptible d'être proposée.

4. Réalisez le document type que vous fournirez à Madame LAMOURET afin qu'elle dispose des données utiles à la négociation de chaque formation envisagée (ainsi la comparaison des différentes offres sera facilitée).

BARÈME :

- 1.1 13 points
- 1.2 12 points
- 2. 20 points
- 3.1 10 points
- 3.2 10 points
- 4. 15 points

ANNEXES :

Annexe 1 : Les secteurs d'intervention.

Annexe 2 : Organigramme hiérarchique du siège de la structure – année 2008.

Annexe 3 : Les professionnels (extrait du livre d'accueil p9).

Annexe 4 : Notes prises au cours de l'entretien effectué au domicile de Monsieur LEROY.

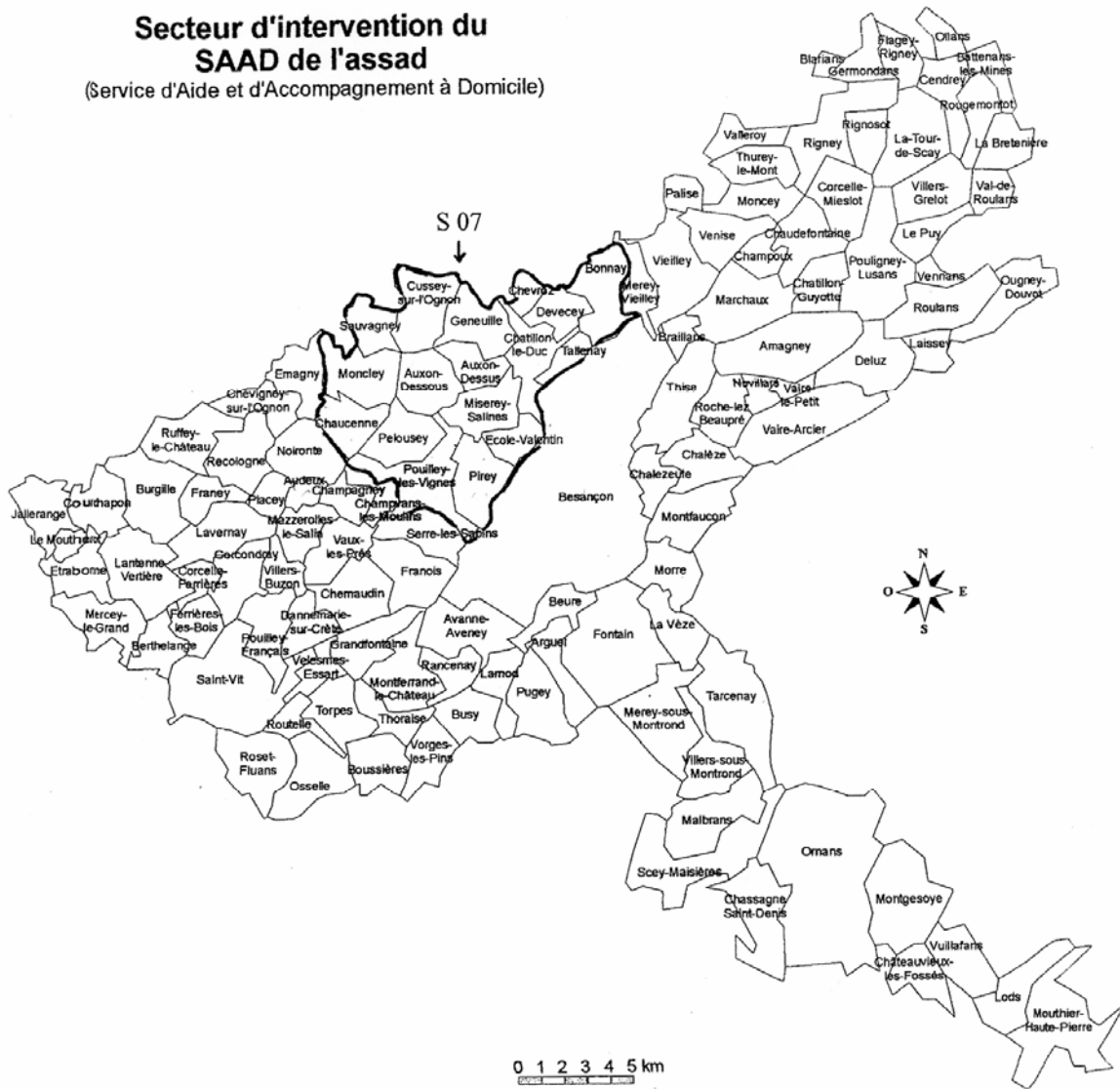
Annexe 5 : Calendrier Mai-Juin 2009.

Annexe 6 : Liste des usagers bénéficiant d'une intervention le dimanche.

Annexe 7 : Liste des dimanches travaillés 1^{er} semestre 2009.

ANNEXE 1 : Les secteurs d'intervention.

**Secteur d'intervention du
SAAD de l'assad**
(Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile)

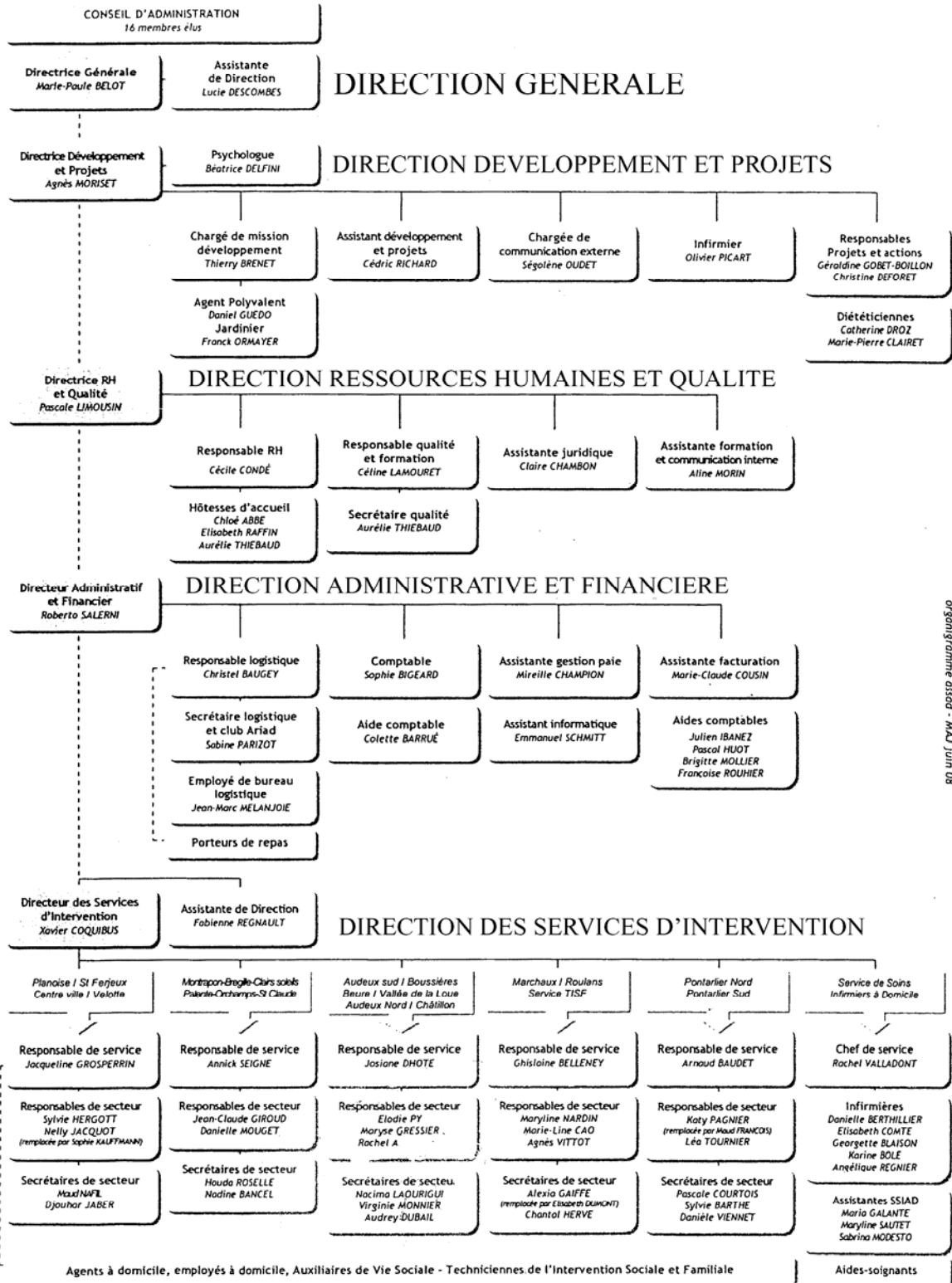


assad Besançon-Pontarlier – Septembre 2006

ANNEXE 2 : Organigramme hiérarchique du siège de la structure – année 2008.

ORGANIGRAMME HIERARCHIQUE DU SIEGE

ASSAD BESANCON-PONTARLIER • ANNEE 2008



organigramme assad - MAJ Juin 08

ANNEXE 3: Les professionnels.

Les professionnels

600 professionnels

- Aides à Domicile et Auxiliaires de Vie Sociale (AVS),
- Techniciens de l'Intervention Sociale et Familiale (TISF),
- Aides-soignants,
- Infirmiers,
- Diététiciens,
- Psychologues,
- Porteurs de repas.

Des responsables de service et personnels d'encadrement,

- Responsables et cadres de secteur pour les services d'aide à domicile,
- Coordinateurs de service de soins infirmiers à domicile,
- Responsable qualité,
- Responsable ressources humaines.

une équipe de direction

- Direction générale,
- Direction des ressources humaines,
- Direction administrative et financière,
- Direction des services d'intervention,
- Direction développement et projets.

soutenus par des services techniques

- Accueil / standard téléphonique,
- Comptabilité,
- Facturation,
- Paye,
- Secrétariat et planning,
- Logistique.

**ANNEXE 4 : Notes prises au cours de l'entretien
effectué au domicile de Monsieur LEROY.**

Notes prises au cours de l'entretien effectué au domicile de Mr LEROY

23 mai 200X, en présence de sa fille Madame Merger.

Mr LEROY Georges 31 rue de la Fontaine 25680 CHATILLON LE DUC.

Tel : 03 81 23 25 25

Maison individuelle en lotissement, (derrière magasin Fly, tourner à gauche après Magret, maison dans le virage). Possibilité de stationner dans la cour.

Présence d'un chien

Agé de 90 ans. Vit seul. Déficiences visuelles et auditives

Né le 12.01.1918 Num SS : 1 18 01 25 056 120 88

Mr LEROY a du mal à comprendre (reformuler les messages pour être sûr).

Suivi par le Docteur Coulon, Tel : 03 81 45 45 45, pour diabète.

Veiller à ce qu'il prenne ses médicaments.

A besoin d'être entouré dans la vie quotidienne : conversation, lecture journal, jeux, sortir dans la cour,

Bon appétit, mais doit être aidé pour la préparation des repas.

Prévoir un repas livré le vendredi pour le dimanche.

Autonome pour toilette et habillage

Pas de problème pour aller aux toilettes

A effectuer :

Entretien de la maison et du linge (+ repassage)

Courses à faire le vendredi à Carrefour

RCl : Mr LEROY n'aime pas qu'on arrive en retard, il vient ouvrir la porte lui-même, sonner et attendre (se déplace lentement). Si problème s'adresser chez la voisine Madame BERGIER.

Pas de besoin particulier de transport pour RV médical ou démarches administratives, gestion de budget : tâches effectuées par sa fille qui vient tous les dimanches et à la demande en cas de besoin.

Notification du plan d'aide

Montant de l'APA : 703,10 €/mois

Tarif horaire du Conseil Général : 17,80 €

Intervention : Prévoir 1h30 tous les jours (sauf le dimanche) et 2h00 le vendredi (courses)

Envoyer planning du mois à Madame Merger (sa fille) 2 rue des vignes à Besançon 25000

Tél : 03.81.22.20.20

ANNEXE 5 : Extrait du calendrier Mai-Juin 2009.

2009		MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOÛT	2009	
		07 h 32 à 18 h 34	07 h 28 à 20 h 22	06 h 30 à 21 h 06	05 h 51 à 21 h 46	05 h 51 à 21 h 58	06 h 24 à 21 h 29		
1	D	1 ^{er} Dim. Car./F. Gds-Mères	1 M Hugues	1 V F. DU TRAVAIL ☽	1 L De Pentecôte 23	1 M Thierry	1 S Alphonse		
2	L	Charles le Bon 10	2 J Sandrine ☽	2 S Boris	2 M Blandine	2 J Martinien	2 D Julien Eymard		
3	M	Guénohé	3 V Richard	3 D Philippe, Jacques	3 M Kévin	3 V Thomas	3 L Lydie 32		
4	M	Casimir ☽	4 S Isidore	4 L Sylvain 19	4 J Clotilde	4 S Florent	4 M Jean-Marie Vianney		
5	J	Olivia	5 D Rameaux	5 M Judith	5 V Igor	5 D Antoine	5 M Abel		
6	V	Colette	6 L Marcellin 15	6 M Prudence	6 S Norbert	6 L Mariette 28	6 J Transfiguration ☉		
7	S	Félicité	7 M J.-B. de la Salle	7 J Gisèle	7 D Trinité/F. Mères ☉	7 M Raoul ☉	7 V Gaétan		
8	D	Jean de Dieu	8 M Julie	8 V VICTOIRE 1945	8 L Médard 24	8 M Thibaut	8 S Dominique		
9	L	Françoise 11	9 J Gautier ☉	9 S Pacôme ☉	9 M Diane	9 J Armandine	9 D Amour		
10	M	Vivien	10 V Vendredi Saint	10 D Solange	10 M Landry	10 V Ulrich	10 L Laurent 33		
11	M	Rosine ☉	11 S Stanislas	11 L Estelle 20	11 J Barnabé	11 S Benoît	11 M Claire		
12	J	Justine	12 D PÂQUES	12 M Achille	12 V Guy	12 D Olivier	12 M Clarisse		
13	V	Rodrigue	13 L DE PÂQUES 16	13 M Rolande	13 S Antoine de Padoue	13 L Henri, Joël 29	13 J Hippolyte ☾		
14	S	Mathilde	14 M Maxime	14 J Matthias	14 D F. du St Sacrement	14 M FÊTE NATIONALE	14 V Evrard		
15	D	Louise	15 M Paternelle	15 V Denise	15 L Germaine ☾	15 M Donald ☾	15 S ASSOMPTION		
16	L	Bénédicto 12	16 J Benoît-Joseph	16 S Honoré	16 M Jean-Fr. Régis 25	16 J N.-D. du Mt-Carmel	16 D Armel		
17	M	Patrice	17 V Anicet ☾	17 D Pascal ☾	17 M Hervé	17 V Charlotte	17 L Hyacinthe 34		
18	M	Cyrille ☾	18 S Parfait	18 L Éric 21	18 J Léonce	18 S Frédéric	18 M Hélène		
19	J	Mi-Carême	19 D Emma	19 M Yves	19 V Romuald	19 D Arsène	19 M Jean-Eudes		
20	V	PRINTEMPS	20 L Odette 17	20 M Bernardin	20 S Silvère	20 L Marina 30	20 J Bernard ●		
21	S	Clémence	21 M Anselme	21 J ASCENSION	21 D F. des Pères / ÉTÉ	21 M Victor	21 V Christophe		
22	D	Léa	22 M Alexandre	22 V Emile	22 L Alban ●	22 M Marie-Madeleine ●	22 S Fabrice		
23	L	Victorien 13	23 J Georges	23 S Didier	23 M Audrey 26	23 J Brigitte	23 D Rose de Lima		
24	M	Cath. de Suède	24 V Fidèle	24 D Donatien ●	24 M Jean-Baptiste	24 V Christine	24 L Barthélemy 35		
25	M	Annonciation	25 S Marc ●	25 L Sophie 22	25 J Éléonore	25 S Jacques	25 M Louis		
26	J	Larissa ●	26 D Souvenir Déportés	26 M Bérenger	26 V Anthelme	26 D Anne, Joachim	26 M Natacha		
27	V	Habib	27 L Zita 18	27 M Augustin de C.	27 S Fernand	27 L Nathalie 31	27 J Monique ☽		
28	S	Gontran	28 M Valérie	28 J Germain	28 D Irénée	28 M Samson ☽	28 V Augustin		
29	D	Gwladys	29 M Cath. de Sienne	29 V Aymard	29 L Pierre, Paul ☽	29 M Marthe	29 S Sabine		
30	L	Amédée 14	30 J Robert	30 S Ferdinand	30 M Martial 27	30 J Juliette	30 D Fiacre		
31	M	Benjamin		31 D PENTECÔTE ☽		31 V Ignace de Loyola	31 L Aristide 36		

ANNEXE 6 : Liste des usagers bénéficiant d'une intervention le dimanche.

Liste des usagers bénéficiant de prestations le dimanche

Madame BASSI Anne-Marie à Moncley (toilette 1 h 30)

Monsieur BUTET Guy à Pirey (toilette 1 h)

Madame BRULET Yvonne à Pirey (repas midi 1 h 30)

Madame DELOY Georgette à Chaucenne (repas 1 h le midi + 1 h repas le soir)

Madame FILLION Marie-Louise à Châtillon-le-Duc (repas soir 1 h 30)

Monsieur HUGUENET Léon à Geneuille (toilette 1 h + repas midi 1 h + préparation à la nuit 1 h)

Madame KRUMMENACHER Marguerite à Bonnay (toilette 1 h)

Monsieur LEPRINCE à Châtillon-le-Duc (repas midi 1 h 30)

Madame MARMET Cécile-Aimée à Pouilley-Les-Vignes (repas soir + préparation à la nuit 2 h).

Madame MOREL Bertille à Ecole-Valentin (toilette + transfert au fauteuil 1h30)

Monsieur REGNIER André à Ecole Valentin (passage pour vérifier si Mr a bien mangé)

12 h d'amplitude pour une journée à partir de 7 h 30 avec une heure de pause obligatoire.

Ne pas faire travailler l'aide à domicile plus de six heures de suite.

Prévoir 15 mn de trajet entre 2 interventions.

ANNEXE 7 : Liste des dimanches travaillés 1^{er} semestre 2009.

LISTE DES DIMANCHES TRAVAILLÉS 1ER SEMESTRE 2009

Tournée 1

MOIS	DATES	INTERVENANTES
Mai	3 mai	TAVARES Cindy
	10 mai	FILISSETTI Odette
	17 mai	MANDELLI Monique
	24 mai	KOHLER Marie-France
	31 mai	VALLET Sylvie
Juin	7 juin	GAULARD Françoise
	14 juin	ARIZNABARRETA Martine
	21 juin	HUGUET Corinne
	28 juin	CHAUFFET Elisabeth
Juillet	5 juillet	REMOND Elisabeth
	12 juillet	SALAT Michèle
	19 juillet	TAVARES Cindy
	26 juillet	FILISSETTI Odette

Tournée 2

MOIS	DATES	INTERVENANTES
Mai	3 mai	CHAY Colette
	10 mai	FLORENCE Julie
	17 mai	BREUILLOT Elise
	24 mai	VALLET Aurélie
	31 mai	ROUSSEL Brigitte
Juin	7 juin	RIVA Sandrine
	14 juin	BARRET Martine
	21 juin	GONZALES Muguette
	28 juin	RAILLARD Virginie
Juillet	5 juillet	DUFOUR Edith Karen
	12 juillet	DEMASSUE Martine
	19 juillet	BERGEON Martine
	26 juillet	BREUILLOT Elise

tournée 3

MOIS	DATES	INTERVENANTES
Mai	3 mai	FRANCESCHINI Liliane
	10 mai	PERRET Cécile
	17 mai	IACOBOZZI Daniel
	24 mai	FLORENCE Béatrice
	31 mai	MANCHE Huguette
Juin	7 juin	LOCATELLI Elisabeth
	14 juin	RICHARD Sylvaine
	21 juin	FAIVRE-RAMPANT Jacqueline
	28 juin	CORBET Marie-Jeanne
Juillet	5 juillet	LAURENT Dominique
	12 juillet	IACOBOZZI Daniel
	19 juillet	PERRET Cécile
	26 juillet	FRANCESCHINI Liliane