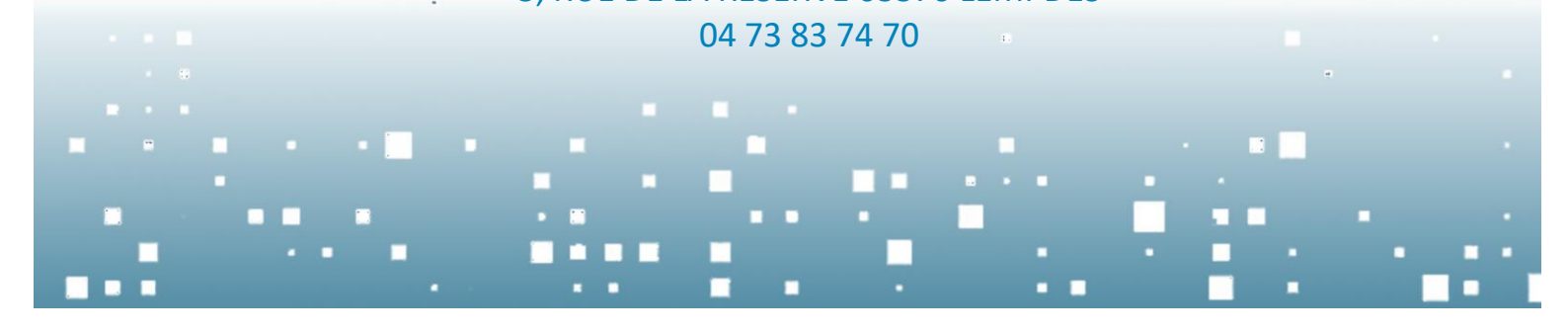


LIVRET d'accueil

SERVICE Autonomie A DOMICILE
DE LEMPDES
3, RUE DE LA RESERVE 63370 LEMPDES
04 73 83 74 70



EDITO DU MAIRE

Madame, Monsieur,

Lempdes, ville de 9000 habitants, située à proximité de Clermont-Ferrand, a su garder son âme tout en s'ouvrant sur la modernité.

Ainsi, avec l'accueil chaleureux des membres du Service autonomie à domicile du Centre Communal d'Action Sociale (CCAS), l'attention et le professionnalisme de toute notre équipe d'aides à domicile, nous voulons que les Lempdaïses et les Lempdaïs âgés, handicapés ou malades puissent rester le plus longtemps, chez elles ou chez eux, dans des conditions optimums de sécurité et de qualité de vie.

Ce livret vous aidera à découvrir notre Service dans ces différents aspects, tout en espérant que vous trouviez dans ces feuillets la réponse à vos attentes.

Restant à votre disposition,

Toute l'équipe vous souhaite une bonne lecture et vous dit à bientôt peut-être.

SOMMAIRE

I - REFERENCES LEGALES ET REGLEMENTAIRES	4
II - COORDONNEES DE LA STRUCTURE	4
III- PRESENTATION GENERALE DU SERVICE AUTONOMIE A DOMICILE	6
PROJET DU SERVICE.....	6
MISSION DU SERVICE	6
VALEURS DU SERVICE	6
NOS ENGAGEMENTS	8
MISSIONS DES AIDES A DOMICILE.....	8
PRESTATIONS PROPOSEES.....	8
IV - MISE EN PLACE DE L'ACCOMPAGNEMENT	9
LA VISITE D'EVALUATION A DOMICILE	9
LA CONSTITUTION DES DOSSIERS	10
LA CONTRACTUALISATION	10
PROTECTION INFORMATIQUE ET LIBERTE	10
V - TARIFS ET FACTURATION	11
TARIF DES PRESTATIONS	11
LES AIDES FINANCIERES.....	12
L'AIDE SOCIALE	12
L'ACTION SOCIALE DE LA CAISSE DE RETRAITE.....	12
L'ALLOCATION PERSONNALISEE A L'AUTONOMIE (APA)	12
PARTICIPATION LAISSEE A LA CHARGE DE L'USAGER.....	13
FACTURATION	13
VI - FONCTIONNEMENT DU SERVICE.....	14
UNE INTERVENTION INDIVIDUALISEE	14
HORAIRES ET MODALITES D'INTERVENTION	14
FONCTIONNEMENT DU PLANNING ET LES MODALITES DE MODIFICATION.....	14
DES PROFESSIONNELS DU SECTEUR MEDICO SOCIAL.....	15
VOTRE SATISFACTION.....	15
PARTENARIAT ET COORDINATION	16
ASSURANCES	16

I - REFERENCES LEGALES ET REGLEMENTAIRES

La loi 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale a pour vocation de garantir le droit des usagers au moyen de la mise en place de plusieurs outils spécifiques dont le livret d'accueil.

Il ne s'agit pas d'une plaquette ou d'un livret d'information. C'est un livret prévu pour garantir le droit des personnes accompagnées.

L'article L311-4 du code de l'action sociale et des familles dispose « Afin de garantir l'exercice effectif des droits mentionnés à l'article L. 311-3 et notamment de prévenir tout risque de maltraitance, lors de son accueil dans un établissement ou dans un service social ou médico-social, il est remis à la personne ou à son représentant légal un livret d'accueil »

II - COORDONNEES DE LA STRUCTURE

Le service autonomie à domicile (SAD) créé en 1985 est un service du Centre Communal d'Action Sociale (C.C.A.S.) de la commune de Lempdes.

(N° FINESS : 63 001 009 8 / N° SIRET : 266 302 611 00022)

Il est autorisé par le Conseil départemental du Puy-de-Dôme par arrêté du 12 juillet 2006.



C.C.A.S de Lempdes

Espace Françoise Dolto, 1^{er} étage avec accès par l'ascenseur

3 Rue de la Réserve à

63370 Lempdes

(à 50m de la Mairie)

Adresse postale :



Mairie

1 rue Saint Verny

63370 Lempdes



Le point rouge (●) correspond aux locaux du CCAS et du service d'autonomie à domicile

Composition de l'équipe :

Son Conseil d'administration est placé sous l'autorité de :

- Monsieur GISSELBRECHT Henri, **Maire de Lempdes et Président du C.C.A.S,**
- Monsieur GABRILLARGUES Camille, **Adjoint au Maire et Vice-Président du C.C.A.S,**

Vous correspondrez avec :

- Madame MAIGNE Stéphanie, **Directrice du C.C.A.S,**
- Madame NOVAIS Vanessa, **Responsable du service d'autonomie à domicile**
- Madame AFONSO Léa, **Coordinatrice sociale**
- Madame EHRHART Amandine, **Chargée d'accueil et de planification**
- Monsieur CUBIZOLLES Ludovic, **Responsable financier**

HORAIRE D'OUVERTURE DU SERVICE ADMINISTRATIF

Le service est ouvert au public les **Lundi, mardi, jeudi et vendredi de 9h00 à 12h00 et de 13h30 à 17h00 et le mercredi uniquement de 9h00 à 12h00.**



Vous pouvez nous joindre au **04 73 83 74 70** pendant ces horaires.

En dehors de ces heures d'ouverture, un répondeur est à votre disposition à ce même numéro.



Nous disposons d'une adresse mail : sad@mairie-lempdes.fr

Mais aussi d'un site internet commun à la ville de Lempdes : www.ville-lempdes.fr



III- PRESENTATION GENERALE DU SERVICE AUTONOMIE A DOMICILE

PROJET DU SERVICE

Notre territoire est pleinement concerné par le vieillissement de la population et par les difficultés qui l'accompagnent.

C'est pourquoi le Service Autonomie à Domicile de la Ville de Lempdes s'est inspiré de la démarche qualité NF Services aux personnes à domicile.

Nous sommes donc en mesure de répondre aux attentes des bénéficiaires dans leur choix de vie à domicile, avec une prise en charge tenant compte de l'environnement, de l'habitat, de la famille et en conservant au maximum un lien social.

Maintenir et améliorer le niveau d'excellence de notre professionnalisme, de l'optimisation de notre fonctionnement et de l'entretien de notre système d'évaluation de la qualité de nos prestations sont nos priorités.

L'EHPAD « Louis Pasteur », la Résidence autonomie « Les Nymphéas », et notre service, offre une réponse à tous les besoins des personnes âgées de la ville de Lempdes.

MISSION DU SERVICE

Le service autonomie à domicile permet à tous les lempdais, aux personnes âgées, malades, ou handicapées, de rester à leur domicile dans les meilleures conditions possibles en :

- proposant une aide aux actes essentiels de la vie (lever, coucher, habillage, déshabillage, toilette, etc...),
- proposant une aide aux actes courants de la vie quotidienne (entretien du logement, du linge, préparation des repas, vaisselle, etc...),
- proposant une aide au maintien des relations sociales (promenades, activité, stimulation, courses,...)
- Evaluant régulièrement votre situation pour adapter notre prestation aux nouvelles conditions de vie.

VALEURS DU SERVICE

Nous affirmons que la personne aidée, quels que soient sa situation, son état de santé physique ou psychique, son niveau d'intégration sociale, bénéficie d'une intervention conforme aux principes de la déontologie précisée ci-après.

Il convient de rappeler la Charte nationale, publiée par arrêté du 8 septembre 2003, qui vise à garantir les droits et libertés des personnes accueillies (copie en annexe).

La responsable du service veille au respect des règles professionnelles et déontologiques. L'entité s'engage à ne jamais proposer une offre de service abusive.

- La déontologie

Une attitude générale de respect impliquant réserve et discrétion, pour tout membre de l'entité et à tout moment de prestation du service.

Elle se décline en prenant en compte tout l'éventail des droits du client :

- Le respect de la personne, de ses droits fondamentaux ;
- Le respect de ses biens,
- Le respect de son espace de vie privée, de son intimité,
- Le respect de sa culture et de son choix de vie.

- La bientraitance

Le service veut favoriser la bientraitance et reste attentive aux problèmes de maltraitance, aux situations pouvant mettre en danger physique ou psychologique les personnes. Elle veille à la prévention de ces situations, et réalise un signalement lorsque nécessaire selon des dispositions prévues et communiquées auprès des organismes ou autorités ayant compétence pour recevoir ces informations.

Définition de la maltraitance :

En 1987, le Conseil de l'Europe a défini la maltraitance comme une violence se caractérisant « par tout acte ou omission commis par une personne, s'il porte atteinte à la vie, à l'intégrité corporelle ou psychique ou à la liberté d'une autre personne ou compromet gravement le développement de sa personnalité et/ou nuit à sa sécurité financière ».

En 1992, le Conseil a complété cette définition par une typologie des actes de maltraitance :

- *Violences physiques : coups, brûlures, ligotage, soins brusques sans information ou préparation, non satisfaction des demandes pour des besoins physiologiques, violences sexuelles, meurtres (dont euthanasie)...*
- *Violences psychiques ou morales : langage irrespectueux ou dévalorisant, absence de considération, chantages, abus d'autorité, comportements d'infantilisation, non-respect de l'intimité, injonctions paradoxales...*
- *Violences matérielles et financières : vols, exigence de pourboires, escroqueries diverses, locaux inadaptés...*
- *Violences médicales ou médicamenteuses : manque de soins de base, non information sur les traitements ou les soins, abus de traitements sédatifs ou neuroleptiques, défaut de soins de rééducation, non prise en compte de la douleur...*
- *Négligences actives : toutes formes de sévices, abus, abandons, manquements pratiqués avec la conscience de nuire.*
- *Négligences passives : négligences relevant de l'ignorance, de l'inattention de l'entourage.*
- *Privations ou violation de droits : limitation de la liberté de la personne, privation de l'exercice des droits civiques, d'une pratique religieuse...*

En cas de doute ou de constatation d'actes maltraitants, l'aide à domicile doit impérativement informer dans les plus brefs délais la Responsable de Service qui prendra les décisions adéquates.

Tout acte maltraitant est un événement indésirable grave qui sera notifié aux autorités compétentes (Conseil départemental du Puy-de-Dôme - 24 Rue Saint-Esprit, 63000 Clermont-Ferrand - 04 73 42 20 20)

NOS ENGAGEMENTS

PROXIMITE : Nous sommes disponibles par téléphone du lundi au vendredi et nous pouvons également vous rencontrer dans les locaux du CCAS ou à votre domicile.

SERVICE INDIVIDUALISE : Nous respectons vos habitudes de vie lors de nos interventions et ajustons les prestations en fonction de l'évolution de votre besoin.

REACTIVITE : Nos aides à domicile interviennent 7j/7j. Nous assurons la continuité de service en cas d'absence de votre aide à domicile. Nous pouvons ajuster les prestations sur demande.

CONFIANCE : Nos intervenants sont formés et compétents.

QUALITE : Le service est engagé dans une démarche continue d'amélioration de la qualité. Un contrôle qualité est effectué régulièrement, votre satisfaction est évaluée chaque année.

ACCOMPAGNEMENT ADMINISTRATIF : Nous vous accompagnons dans toutes les démarches administratives pour constituer les demandes d'aides financières.

MISSIONS DES AIDES A DOMICILE

Trop souvent, les bénéficiaires ont une vision limitée du champ d'action des aides à domicile. En effet, même si elles peuvent prendre en charge **les tâches ménagères**, leur mission ne se limite pas à cela et elles **ne doivent pas être confondues avec des femmes de ménage** au sens strict du terme.

Les aides à domicile sont formées pour intervenir sur trois champs :

- l'aide à la personne,
- l'entretien du domicile
- l'accompagnement à la vie sociale.

Les interventions au domicile ont pour objectif plus global de **maintenir l'autonomie** des personnes âgées.

Pour permettre aux personnes de **rester plus longtemps chez eux, malgré une dépendance parfois importante, dans les meilleures conditions possibles**, les aides à domicile apportent une aide aux actes de la vie quotidienne (aide à la toilette, au coucher, à la prise des repas...) mais parce que le bien-être n'est pas que physique mais parfois aussi psychologique, leur rôle est de contribuer à l'épanouissement de leur vie sociale et relationnelle en proposant des activités de stimulation intellectuelles ou des promenades, des loisirs, de la discussion, accompagner à un rendez-vous médical ou chez le coiffeur.

PRESTATIONS PROPOSEES

- Aide à la personne : aide à la toilette, à l'habillage et déshabillage, aux transferts, à la confection et à la prise des repas, à la prise de médicament, aide au lever, aide au coucher.
- Aide aux courses. Nous vous conseillons de lui donner l'argent nécessaire, car votre aide n'en fera jamais l'avance. Votre aide à domicile vous laissera la facture pour preuve exacte de la dépense et vous rendra la monnaie si c'est le cas. Si votre aide à domicile doit effectuer des courses avec ou sans vous dans une grande surface ou auprès de commerçants locaux avec son véhicule personnel, une facturation correspondant aux kilomètres parcourus vous sera adressée après avoir reçu votre visa.

 Si vous êtes pris en charge à 100% (ALD = Affection de longue durée) vous bénéficiez d'un VSL (véhicule sanitaire léger) pris en charge à 100% par l'assurance maladie pour les transports domicile hôpital/hôpital domicile sur prescription médicale. Dans ce cas, votre aide à domicile ne vous véhiculera pas.

- Aide dans les activités domestiques : entretien courant du lieu de vie habituel, vitres, poussière, sols, faire ou changer le lit, cuisiner, petits savonnages, repassage, menus travaux de couture...
- Aide pour des activités sociales : démarches administratives simples, accompagner la personne en promenade ou dans un magasin, sortir un animal de compagnie, réconforter moralement la personne, lire un livre ou le journal, jouer aux cartes...

Dans son intervention, l'aide à domicile garde le souci permanent du bien-être physique, affectif et psychologique des demandeurs tout en préservant au maximum leur autonomie et en suscitant leur participation.

En aucun cas le personnel du service n'est habilité à pratiquer des soins médicaux.

Territoire d'intervention :

Elle est strictement limitée à la ville de Lempdes pour des prises en charge de personnes qui résident à leur domicile, à la Résidence autonomie « les Nymphéas », dans certain cas à l'EHPAD « Louis Pasteur » ou temporairement au domicile de leurs enfants.

Personnes concernées :

Le service d'autonomie à domicile accompagne essentiellement des personnes âgées, handicapées, en convalescence après une hospitalisation, qui se trouvent dans des situations d'incapacité à assumer certaines tâches quotidiennes.

Mais nous pouvons également intervenir auprès de personnes de moins de 60 ans, actives, atteintes de maladies graves ou de longue durée, en rééducation.

IV - MISE EN PLACE DE L'ACCOMPAGNEMENT

LA VISITE D'ÉVALUATION A DOMICILE

Le CCAS est à votre disposition pour toutes demandes de renseignement sur le service, par téléphone ou directement dans nos locaux.

Lorsque vous choisissez de faire appel à notre service, nous programmons alors une visite au domicile du bénéficiaire.

Cet entretien nous permettra :

- de faire une évaluation de votre situation, de vous connaître, d'écouter votre demande,
- de présenter notre service et notre façon de travailler
- de rechercher avec vous la solution la mieux adaptée : nombre d'heures, coût financier, etc...
- de contractualiser

Ce rendez-vous à votre domicile, tiendra compte de votre emploi du temps et de nos disponibilités (le délai d'attente est en principe très court). Un aidant peut être présent si vous le souhaitez.

LA CONSTITUTION DES DOSSIERS

Pour constituer votre dossier personnel interne au service, différentes informations vous seront demandées lors de la première visite d'évaluation, notamment vos coordonnées, celles de vos proches et personne de confiance à joindre en cas de problème (enfant, voisin, ami...) et celles de votre médecin traitant ou des différents intervenants à domicile (kiné, infirmiers...), vos habitudes de vie ou encore les interventions souhaitées.

Parallèlement, en cas de difficulté, nous pouvons vous aider à constituer des dossiers de demandes d'aide financières auprès du conseil départemental (APA, PCH), de votre mutuelle ou caisse de retraite. En fonction des organismes, des dossiers types sont à remplir avec la plupart du temps des documents attestant de votre niveau d'autonomie et de vos ressources financières (grille AGGIR complétée par votre médecin, avis d'imposition...).

LA CONTRACTUALISATION

Avant de commencer à intervenir chez vous, nous devons signer un document individuel de prise en charge (DIPEC).

Ce document obligatoire permet d'attester de votre accord à faire intervenir notre service chez vous.

Il définit nos modalités d'intervention : durée du contrat, nature de la prestation à effectuer, rythme des interventions, et rappelle les engagements des parties.

Si vous souhaitez modifier les modalités de ce DIPEC, par exemple ajouter des heures ou à l'inverse les diminuer, c'est tout à fait possible, il suffira de faire un avenant au contrat.

Il est modifiable ou résiliable selon les modalités indiquées dans le règlement de fonctionnement.

PROTECTION INFORMATIQUE ET LIBERTE

Les données concernant la personne peuvent faire l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi du 6 Janvier 1978 modifiée par la loi relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel du 6 Août 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

La communication des documents et données s'effectue également dans le respect des lois et réglementations en vigueur, des préconisations prévues par la charte des droits et libertés de la personne et selon le cas, dans le respect des mesures prises par l'autorité judiciaire.

La personne prise en charge a le droit de s'opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement de données nominatives la concernant, dans les conditions fixées par la Loi.

Vous disposez également d'un droit d'accès et de rectification des données vous concernant. Pour exercer ce droit, veuillez contacter le Service Autonomie à Domicile du CCAS de Lempdes.

V - TARIFS ET FACTURATION

TARIF HORAIRE DES PRESTATIONS

En fonction du degré d'autonomie de la personne accompagnée et de ses ressources, différents tarifs peuvent être appliqués.

En effet **certains organismes peuvent apporter une aide financière** : Conseil départemental, caisse de retraite, mutuelle... . Il restera la plupart du temps un ticket modérateur à votre charge.

En qualité de service autorisé, conformément à l'article R314-130 du CASF, nous intervenons auprès de personnes âgées et personnes en situation de handicap.

Pour les bénéficiaires de **l'allocation personnalisée d'autonomie (APA)**, de la **prestation de compensation du handicap (PCH)** ou de **l'Aide sociale**, nos tarifs horaires sont fixés par le Président du Conseil Départemental du Puy de Dôme.

L'évolution de la tarification arrêtée annuellement par le Conseil Départemental est opposable aux usagers du service.

En ce qui concerne les bénéficiaires pris en charge par une caisse de retraite, le tarif horaire de base est fixé nationalement.

Le plein tarif est fixé chaque année par le Conseil d'Administration du C.C.A.S.

Au 1^{er} janvier 2025	SEMAINE	DIMANCHE ET JOURS FERIES
Plein tarif (<i>sans prise en charge ou en dépassement du plan d'aide</i>)	29€26	31€66
Tarif APA / PCH	26€63	26€63
Tarif Aide sociale	1€00	1€00
Caisses de retraite / CPAM	26€80	30€10
Frais Kilométrique (<i>accompagnement véhiculé</i>)	0.49€ du kilomètre	/

Un devis gratuit est proposé avant toute intervention.

Un crédit ou une réduction d'impôt à hauteur de 50% du reste à charge est accordé aux bénéficiaires du service. (*article L.199 sexdecies du Code Général des Impôts*).

Nous ne demandons pas de frais de gestion ni de frais d'adhésion annuelle.

LES AIDES FINANCIERES

Une demande de participation financière auprès d'une caisse de retraite, d'une mutuelle ou du Conseil Départemental du Puy-de-Dôme (en cas de demande d'APA) permet de prendre en charge une partie du prix de l'heure.

L'AIDE SOCIALE

Conditions pour bénéficier d'une prise en charge au titre de l'aide sociale :

- être âgé d'au moins 65 ans (60 ans en cas d'incapacité au travail),
- avoir besoin d'une aide matérielle pour raisons de santé pour accomplir les travaux, domestiques de première nécessité,
- ne pas déjà disposer de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA).
- avoir des ressources mensuelles **inférieures à 1012.02€ pour une personne seule et 1 571.16€ pour un ménage.**

L'Aide sociale est une aide allouée par le département, les démarches se font à la mairie.
Les aides sociales à domicile sont récupérables sur la succession de leurs bénéficiaires décédés.

L'ACTION SOCIALE DE LA CAISSE DE RETRAITE

Si les ressources mensuelles sont supérieures au seuil de l'aide sociale vu ci-dessus et que vous êtes assez autonome (GIR 5 / GIR 6) pour ne pas pouvoir bénéficier de l'APA, vous pouvez faire une demande auprès de votre caisse de retraite.

Une prise en charge peut être accordée pour un certain nombre d'heures mensuelles d'aide à domicile avec une participation restant à charge de la personne et variable selon les ressources.

L'ALLOCATION PERSONNALISEE A L'AUTONOMIE (APA)

L'APA est une prestation en nature du Conseil Départemental affectée à une personne âgée en perte d'autonomie pour l'achat de biens et de services définis par un plan d'aide personnalisé élaboré par une équipe médico-sociale. La participation financière du bénéficiaire est déterminée par le département, en fonction des revenus. Dans le cadre de la tarification, le service perçoit directement l'aide financière du Conseil Départemental. Le ticket modérateur reste à la charge du bénéficiaire.

Conditions pour bénéficier de l'APA

- être âgé de 60 ans ou plus,
- être en situation de perte d'autonomie, c'est-à-dire avoir un degré de perte d'autonomie évalué comme relevant du GIR 1, 2, 3 ou 4 par une équipe de professionnels du conseil départemental
- résider de façon stable et régulière en France.

Comment faire la demande ?

Le dossier de demande d'APA est délivré par les services du Conseil Départemental

Vous pouvez également vous le procurer auprès d'organismes de sécurité sociale, sociaux ou médico-sociaux (notamment les centres communaux ou intercommunaux d'action sociale), de mutuelles ou de services d'autonomie à domicile, qui ont conclu une convention avec le département.

Le dossier rempli doit être retourné au Conseil Départemental dont vous dépendez accompagné des pièces justificatives demandées.

PARTICIPATION LAISSEE A LA CHARGE DE L'USAGER

Votre dossier une fois constitué, est adressé à l'organisme qui vous accordera une prise en charge. Nous vous réclamons uniquement la participation laissée à votre charge, puisque nos services se chargent de se faire rembourser directement par votre caisse de retraite, mutuelle ou Conseil Départemental.

Au début de chaque année, le CCAS vous adressera le récapitulatif des sommes versées au titre de l'aide à domicile.

FACTURATION

La facturation qui vous est adressée tient compte du nombre d'heures validées par la télégestion mobile, ainsi que votre participation. Elle est établie par le service comptabilité du CCAS. Elle représente le prix à payer pour le mois écoulé, et vous sera adressée à la fin de chaque mois par la Perception de Thiers.

Les modes de paiements acceptés sont :

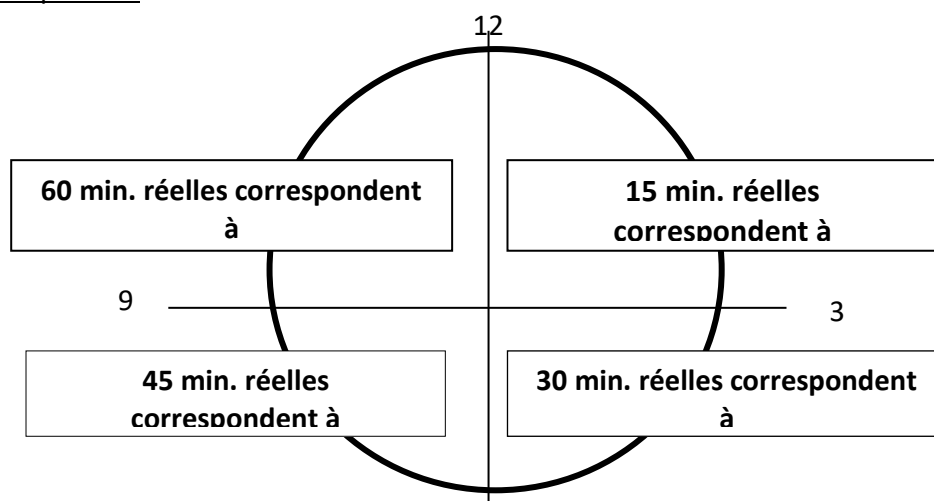
- Le prélèvement automatique
- Les chèques bancaires
- Les chèques CESU

Il est souhaité de votre part un règlement à réception, accompagné par la partie basse détachable située au bas de la facture qui vous a été envoyée.

Pour une meilleure lisibilité des factures, nous vous informons que le temps de travail est compté en minutes alors qu'au niveau de la facturation il est compté en centième (1 h = 100)

Ex : dans le cas d'une facture de 1h30 mn à 10€ de l'heure, vous verrez apparaître sur votre facture 1,5h x 10 € = 15.00€

Tableau explicatif :



VI - FONCTIONNEMENT DU SERVICE

UNE INTERVENTION INDIVIDUALISEE

La loi du 2 Janvier 2002 place le bénéficiaire au centre de nos préoccupations. Nos interventions individualisées permettent d'offrir en permanence un service adapté à la demande du bénéficiaire. C'est pourquoi le service s'engage à veiller à l'évolution des besoins exprimés ou latents de la personne. Cette nouvelle élaboration des besoins se fait :

- par une évaluation annuelle du service administratif au domicile du bénéficiaire
- par une communication régulière entre la structure et l'aide à domicile. Il est important que le professionnel du domicile qui a des rapports privilégiés avec le bénéficiaire, qui travaille à son domicile puisse remonter tout constat sur l'évolution de la situation, afin qu'une action corrective puisse éventuellement être prise, le but essentiel étant de fournir les meilleures conditions possibles de vie au domicile. Ex : fatigue anormale, perte d'autonomie grandissante, etc...

Lors de la visite d'évaluation à votre domicile, nous définissons ensemble les tâches à effectuer, celles-ci sont reportées sur une fiche mission destinée aux aides à domicile intervenantes. Cette fiche mission sera mise à jour à minima une fois par an lors de la visite de suivi annuelle, mais elle peut l'être autant que de besoin, en sollicitant le service si la situation évolue.

En cas de besoin, une approche coordonnée avec d'autres professionnels peut être faite.

Un cahier de liaison laissé à votre domicile, avec votre état civil, vos correspondants et leurs coordonnées, votre état de santé, et une partie fiche de transmissions, destinée aux échanges d'informations entre les professionnels médicaux, paramédicaux, sociaux, votre famille et nous.

HORAIRES ET MODALITES D'INTERVENTION

Le service peut intervenir du lundi au Dimanche de 7h30 à 20h00, par tranches de 30 mn, 1h00, 1h30, 2h00, 2h30 et exceptionnellement 3h00.

Nous pouvons aussi bien intervenir une fois par semaine que 4 fois par jour, soit matin, midi, après-midi et soir

Les interventions du week-end et jours fériés sont assurées à tour de rôle par tous les agents du service.

Le week-end, l'aide à domicile n'interviendra que pour les actes essentiels de la vie (aide au lever, coucher, toilette, repas...)

FONCTIONNEMENT DU PLANNING ET LES MODALITES DE MODIFICATION

Un planning individuel est établi en accord avec le bénéficiaire portant sur ses souhaits, sur le nombre d'heures d'intervention, et, selon les disponibilités du service.

Ce planning se renouvellera chaque semaine avec la même aide à domicile. Les changements qui pourront intervenir seront dus à l'absence pour congés, formations ou maladie de votre aide à domicile. Dans ce cas-

là, une remplaçante vous sera proposée à des heures et jours qui peuvent différer du planning initialement prévu. Nous nous efforçons cependant de respecter les consignes que vous nous avez indiquées.

Les heures d'arrivée et de départ de votre aide à domicile vous sont données à titre indicatif par le service administratif.

En effet, en fonction du temps de déplacement et du contenu de la prestation qui vous précède, votre aide à domicile peut arriver chez vous avec un décalage de 5, 10, voire 15 minutes.

Soyez assurés que la prestation sera faite en totalité, ce décalage à l'arrivée sera reporté sur l'heure de départ.

Si vous devez vous absenter, pensez à prévenir le service 48h à l'avance, sous peine de payer la 1^{ère} vacation. Si le service est fermé, merci de laisser un message sur le répondeur.

Lors de votre retour, pensez à nous prévenir le plus tôt possible afin que vous puissiez retrouver rapidement votre intervenant.

DES PROFESSIONNELS DU SECTEUR MEDICO SOCIAL

Recruté selon des critères liés à sa motivation, à sa technicité, à sa capacité d'adaptation, le personnel du service est qualifié et bénéficie de formations continues et d'un encadrement professionnel de proximité.

La qualité de contact, d'écoute, de respect de la personne, sa discrétion et les aptitudes à faire face aux situations d'urgence sont des éléments déterminants de la compétence des personnels.

Une équipe à votre service

Vous bénéficiez de l'intervention d'un professionnel à votre domicile, mais également de l'appui de l'ensemble de notre équipe.

VOTRE SATISFACTION

Engagé dans une démarche qualité, le service tient à ce que les prestations apportées soient satisfaisantes. Chaque année, une enquête de satisfaction est réalisée.

En cas de réclamation vous pouvez contacter le service et faire remonter au responsable du service qui prendra les mesures nécessaires. Nous sommes à votre écoute pour noter les points positifs et les pistes d'amélioration pour le service.

En cas de litige, l'utilisateur peut demander l'aide d'une personne qualifiée. La personne qualifiée a pour mission d'aider à faire valoir les droits de l'utilisateur ou de son représentant légal pour la résolution d'un conflit ou un litige rencontré dans le cadre d'une prise en charge sociale ou médico-sociale pour personnes âgées ou personnes handicapées. La liste des personnes qualifiées dans le département du Puy-de-Dôme est à votre disposition au C.C.A.S.

Dès lors qu'un litige de consommation n'a pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable auprès du service, le bénéficiaire ou son représentant légal peut faire appel au médiateur de la consommation dans le but de le résoudre à l'amiable avec le service. Le recours au médiateur de la consommation est gratuit pour le bénéficiaire ou son représentant légal.

Conformément à l'article L611-4 du Code de la consommation, sont exclus du champ de compétence du médiateur de la Consommation les litiges portant sur les questions médicales ou des questions relatives aux soins. Le consommateur peut saisir l'Association des médiateurs : AME Conso, 197 Boulevard Saint-Germain, 75007 Paris <https://www.mediationconso-ame.com/>

PARTENARIAT ET COORDINATION

Outre les professionnels de santé (médicaux et paramédicaux) nous sommes en relation étroite avec les services du Conseil Départemental, de la Carsat, les caisses de retraite, les aides sociaux du CHU, les organismes de tutelle, la plateforme d'accompagnement et de répit, les services travaillant avec la Ligue contre le Cancer, d'hospitalisation à domicile, le CLIC de l'agglomération clermontoise et les organismes de formation comme l'ITSRA ou l'AFPA etc...

Cette collaboration est en effet indispensable pour vous apporter une prestation qui soit réactive et adaptée aux évolutions médicosociales rencontrées.

Membres de l'UNA (Union Départementale de l'Aide, des Soins et Services aux Domiciles du Puy-de-Dôme) depuis le 1^{er} Juillet 2001, nous bénéficions de ses conseils, documentations, aides juridiques, aides techniques et formations.

Nous sommes également conventionnés avec les caisses de retraites et certaines mutuelles pour faciliter les échanges et vous aider à monter les dossiers de demande d'aide financières.



ASSURANCES

La responsabilité civile du CCAS couvre les risques employeur et les risques salariés.
(Dommages corporels, dommages matériels)

Annexe 1 : Charte des droits et libertés de la personne accueillie

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.

Article 1 - Principe de non-discrimination

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.

Article 2 - Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté

La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

Article 3 - Droit à l'information

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine.

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative

Article 4 - Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

1°) la personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ;

2°) le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.

3°) le droit à la participation directe ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne, lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique.

La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

Article 5 - Droit à la renonciation

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication, prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation, et des procédures de révision existantes en ces domaines.

Article 6 - Droit au respect des liens familiaux

La prise en charge ou l'accompagnement, doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de

détresse, prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin. Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

Article 7 - Droit à la protection

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes. Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

Article 8 - Droit à l'autonomie

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci sont favorisées. Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

Article 9 - Principe de prévention et de soutien

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement. Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice. Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

Article 10 - Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

Article 11 - Droit à la pratique religieuse

Les conditions de la pratique religieuse y compris la visite de représentants des différentes confessions doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

Article 12 - Respect de la dignité de la personne et de son intimité

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne sont garantis. Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.