
LIVRET D'ACCUEIL

Service Maintien à Domicile

Hôtel de Ville

Place Charles de Gaulle

78340 Les Clayes-sous-Bois

Tél : 01 30 79 39 39 - 01 30 79 38 15

Courriel : maintien.domicile@lesclayessousbois.fr

Autorisation de la loi d'Adaptation de la Société au Vieillessement du 28 décembre 2015

N° arrêté : 2018-2018-87

Département des Yvelines

2, place André Mignot

78012 - Versailles Cedex

Portail Citoyens : <https://lesclayessousbois.espace-citoyens.net>

SOMMAIRE

Préambule	p. 3
Présentation du Centre Communal d'Action Sociale	p. 4
Le pôle maintien à domicile	p. 6
Charte déontologique	p. 7
La personne de confiance	p. 8
Les outils mis en place	p. 8
Les missions de l'aide à domicile	p. 9
Les mission qui n'incombent pas à l'aide à domicile	p. 11
Evaluation - Coordination des Professionnels de santé et partenaires	p. 12
Grille tarifaire 2020 et Prestations du Pôle Maintien à Domicile	p. 14
Modes de règlement	p. 15
Règlement de fonctionnement	p. 17
Charte des droits et libertés de la personne accueillie	p. 25
Qu'est ce qu'une personne de confiance ?	p. 29
Formulaire de désignation d'une personne de confiance	p. 30

PRÉAMBULE

Issu du Centre Communal d'Action Sociale, le service maintien à domicile, dit « prestataire », met toute sa compétence aux services des personnes et/ou des familles qui ne peuvent plus faire face, seules, à leurs besoins et cela de manière ponctuelle ou permanente. L'objectif principal est d'aider et de soutenir la personne et sa famille par une prestation de qualité, dans le respect de leur dignité.

Il est important que la personne se sente reconnue dans ses difficultés, respectée dans son identité et ses choix de vie et trouve dans l'aide à domicile, une réponse adaptée et de qualité.

Le service s'adresse en priorité aux personnes de 60 ans et plus, qui ont perdu leur autonomie et aux personnes relativement autonomes qui ont des difficultés à accomplir certaines tâches. L'aide à domicile peut, également, intervenir auprès de personnes de moins de 60 ans, handicapées ou momentanément handicapées.

Ainsi, le service maintien à domicile a pour objectifs d'apporter une aide :

Humaine

- Accueillir
- Ecouter
- Communiquer

Adaptée

- Rechercher des coordinations avec l'ensemble des partenaires institutionnels, afin que la personne aidée soit au centre du dispositif et puisse accéder à toute information ou aide complémentaire au maintien à domicile.

Sociale

- Favoriser l'intégration dans l'environnement
- Favoriser l'autonomie
- Aider à garder ou retrouver le goût de vivre

PRÉSENTATION DU CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE

La municipalité des Clayes sous Bois est certifiée Qualiville depuis 2007.

Premier Centre Communal d'Action Sociale intégré dans une certification, le service Maintien à Domicile a reçu les félicitations de l'auditeur AFNOR, dans le cadre du renouvellement « Qualiville », début 2011.

Un acteur social

Service indispensable à la vie de la commune, le Centre Communal d'Action Sociale anime une action de prévention et développe différentes activités et missions légales ou facultatives : aides et accompagnement des personnes âgées, aides aux personnes handicapées, aux familles en difficulté, lutte contre les exclusions...

Il exerce sa mission en liaison étroite avec les institutions publiques et privées (Conseil départemental des Yvelines, CAFY, Préfecture, association Délos Apei 78, Territoire ville nouvelle, Réseau REPY, champ associatif ...). Beaucoup plus qu'un organe administratif, le CCAS est un lieu d'accueil, d'écoute, de conseil et d'orientation.

Fonctionnement et organisation

Le fonctionnement et l'organisation du Centre Communal d'Action Sociale sont régis par les articles L123-4 à L123-9 du Code de l'Action Sociale et des Familles, eux mêmes explicités par les décrets n° 95-562 du 6 mai 1995 et n° 2000-6 du 4 janvier 2000, ainsi que par un règlement intérieur.

C'est un établissement public administratif communal dont la présence est de droit dans chaque commune. Cela se traduit par une personnalité morale de droit public, un conseil d'administration présidé de droit par le Maire et un budget autonome.

Le Maire de la Commune préside le CCAS. Le Conseil d'Administration du CCAS se compose de 8 élus locaux désignés par le Conseil Municipal et de 8 personnes qualifiées dans le secteur de l'action sociale, nommées par le Maire. Ce sont des représentants des associations familiales, de personnes handicapées, de retraités et de personnes âgées et des associations œuvrant dans le domaine de la lutte contre l'exclusion.

Conseil d'Administration
Présidente : Philippe Guiguen
Vice-Président : Bilel Bsikri
Administratrice déléguée aux Seniors : Geneviève Boussinet

Directeur du Développement Social et Culturel
Benjamin Boland

Assistante de Direction
Fabienne Pellegrin

Responsable du CCAS
Cyril Somaggio

Service Maintien à domicile
Chef d'équipe
Isabelle Lamiaux

Agent administratif
Accueil/planning
Julie Cruquet

Aides à domicile

Portage de repas
livré par la Cuisine Centrale

Accueil - Secrétariat
Muriel Peyrot

Conseillère en ESF
Aides facultatives, légales
Epicerie sociale
Alyne Vingadassalon

Logement
Aurore Félix

Animation Seniors
Pascale Le Got
Christophe Rannou

Agent administratif/comptabilité
Nadia Ben Halima

Transport personnes âgées
Nouria Benhaddou

— LE PÔLE MAINTIEN A DOMICILE —

Le Pôle Maintien à Domicile s'articule autour de 4 prestations à destination des Seniors et de toute personne dont l'état de santé le nécessite.

Aide à domicile :

L'aide à domicile travaille auprès des personnes âgées et des personnes en perte d'autonomie. Elle intervient à leur domicile après constitution d'un dossier et sur production d'un certificat médical attestant de la nécessité d'une prise en charge. L'aide à domicile permet aux personnes accompagnées de bénéficier d'une aide dans plusieurs domaines :

- Aide matérielle : travaux d'entretien courant, ménage, repas, courses.
- Soutien psychologique : l'aide à domicile est aussi un lien social régulier qui rythme la vie des personnes les plus isolées.
- Accompagnement social : l'aide à domicile a un rôle d'accompagnatrice, le temps d'une ballade ou d'un éventuel rendez-vous.

Portage des repas :

Le CCAS propose, à l'appui d'un certificat médical, à toute personne âgée de 65 ans et plus, le portage de repas à domicile. Cette prestation est étendue aux personnes titulaires de l'allocation adulte handicapée.

Les tarifs sont variables en fonction des ressources.

Téléassistance :

En partenariat avec le Conseil départemental des Yvelines, la téléassistance proposée par le CCAS s'adresse à toute personne :

- Âgée de 60 ans et plus,
- Handicapée titulaire de la carte d'invalidité (minimum 80%),
- Souffrant de déficience motrice et/ou respiratoire majeure,
- Personne sortant d'un séjour hospitalier.

Le service permet de pouvoir être relié à une centrale d'écoute qui intervient sur simple pression d'un bouton, soit en établissant un contact vocal, soit en faisant intervenir, si besoin, le médecin, la famille et/ou les services de secours. Un dépositaire de clés est indispensable. Le tarif unique est de 5,32 € par mois.

Minibus, un service gratuit d'accompagnement :

Le CCAS propose aux Seniors un service d'accompagnement en minibus. Il vous permet :

- de venir déjeuner à l'Espace des Docteurs Lion (réserver de préférence la veille au plus tard - 01 30 55 60 13)
- de vous rendre au marché et chez les commerçants,
- d'effectuer vos démarches administratives et de santé.

Pour bénéficier de ce service, n'hésitez pas à contacter le 06 82 26 98 45

(Les personnes à mobilité réduite sont invitées à se faire connaître auprès du CCAS au 01 30 79 39 39)

CHARTRE DÉONTOLOGIQUE

Article 1 :

Le service maintien à domicile garantit le strict respect de votre liberté :

- Nous considérons que chaque personne, même en situation de fragilité, est capable d'exprimer ce qu'elle souhaite.
- Nous nous engageons donc à être à l'écoute de vos attentes pour réaliser nos interventions dans le respect de votre liberté, de votre mode de vie et de votre vie privée.

Article 2 :

Le service maintien à domicile tente de répondre à vos attentes d'une manière individuelle :

- Vous êtes en contact avec une équipe 5 jours par semaine.
- Un contrat précisera les prestations de l'aide à domicile qui intervient à votre domicile.

Article 3 :

Le service maintien à domicile garantit le suivi et l'adaptation de ses prestations :

- L'équipe recueille régulièrement votre avis, par l'intermédiaire d'un questionnaire qualité, afin de prendre en compte (dans la limite des disponibilités du service) tout changement de vos attentes ou de votre situation.
- Nous assurons, dans la mesure du possible, les remplacements pour congés ou maladie des intervenants.

Article 4 :

Le maintien à domicile, service du CCAS, garantit de promouvoir les liens avec les personnes âgées :

- Notre intervention s'inscrit dans une démarche globale visant à maintenir ou à créer des liens sociaux avec la personne fragilisée.

Un(e) animateur/trice senior s'attache au développement de ces liens.

Article 5 :

Le service maintien à domicile assure la qualification du personnel mis à votre disposition :

- Nous recrutons et sélectionnons les aides à domicile.
- Nous assurons la formation.
- Nous assurons leur encadrement.

LA PERSONNE DE CONFIANCE

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance (cf. formulaire p. 30).

Parmi ses missions, elle pourra vous accompagner dans vos démarches liées à votre santé et si un jour vous êtes hors d'état d'exprimer votre volonté, elle sera consultée, en priorité, pour l'exprimer et sera votre porte parole.

LES OUTILS MIS EN PLACE

Une évaluation des besoins du bénéficiaire afin de permettre le maintien à domicile avec le service le plus adapté,

Une ré-évaluation est réalisée au moins une fois par an, afin d'adapter les prestations pour une qualité optimale,

Un cahier de liaison, outil de communication indispensable à votre domicile, afin d'assurer une bonne coordination entre les différents intervenants, tant professionnels que familiaux,

Une fiche de renseignement qui permet d'être au plus près du bénéficiaire, via tous les acteurs concernés,

Des questionnaires afin d'évaluer votre perception de la qualité de l'accueil et des interventions,

Des contrôles de qualité du travail effectué par les aides à domicile, réalisés à votre domicile par l'encadrant, dans le respect, notamment, de la fiche de missions,

Mise en place d'outils d'échange et de prise de parole (réunions périodiques, groupe de parole...),

Du personnel pour répondre à vos attentes d'une manière individuelle.

En cas d'absence (congrés, maladie), les remplacements seront effectués en priorité pour les personnes les plus dépendantes.

— LES MISSIONS DE L'AIDE A DOMICILE —

1 - L'accompagnement technique :

1.1 - La réalisation de travaux courants d'entretien du logement :

Laver la vaisselle, faire le lit, passer l'aspirateur, dépoussiérer les meubles, nettoyer les sols (de préférence avec un balai ergonomique), les portes, les miroirs, ranger, nettoyer l'intérieur du réfrigérateur et des placards. Pour les vitres et luminaires, il faut que l'opération soit faisable (escabeau de trois marches maximum) de l'intérieur du logement.

Le balayage de l'allée extérieure, de la grille à la porte de la maison permettant l'entrée et la sortie du domicile.

1.2 - Le linge

Laver et repasser le linge, le raccommoder, le porter à la blanchisserie ou à la laverie automatique. Seule, la petite lessive peut être lavée à la main. Couture courante.

1.3 - Réalisation des actes liés à l'alimentation :

Porter le repas à domicile et/ou préparer des repas simples et équilibrés et/ou veiller à ce qu'ils soient consommés.

Vérifier que la personne âgée ait en réserve des denrées non périssables qui lui permettent de faire face à un éventuel imprévu.

1.4 - Les courses / transport

Les courses sont faites à proximité du logement, seule ou en compagnie du bénéficiaire. Si le poids global est important, celui-ci devra fournir un caddie.

L'aide à domicile est autorisée à utiliser son véhicule sur production de l'attestation de son assurance qui couvre les déplacements professionnels.

1.5 - Les soins, l'hygiène :

Les actes médicaux ou paramédicaux ne sont pas de la responsabilité de l'aide à domicile. Néanmoins, elle peut apporter une aide à la « petite » toilette, à l'habillement, au laçage des chaussures et à la coiffure, mais tous les soins nécessitant la possession d'un diplôme spécifique ou la manipulation physique sont à exclure.

Aide à la prise de médicaments préparés dans un pilulier exclusivement par la famille, une infirmière ou un personnel qualifié.

2 - L'accompagnement psychologique :

2-1 - Présence et soutien psychologique :

Compagnie, maintien des relations sociales par l'écoute, la participation, la stimulation.

Une personne âgée dépendante voit soudain le monde se resserrer autour d'elle. Une aide à domicile est donc plus qu'un soutien matériel. C'est un relais vers l'extérieur, un lien social régulier qui rythme la vie de la personne âgée, voire une présence affective.

Cette dernière dimension peut même être exacerbée en cas de réel isolement. Le rôle de l'aide à domicile est donc de susciter la confiance de la personne âgée, créer un climat de respect mutuel mais sans jamais supprimer la distance professionnelle qui devra imprégner leurs relations.

2.2 Aide à l'autonomie :

L'aide à domicile ne doit pas se substituer à la personne âgée. Elle doit l'encourager à accomplir toutes les tâches qui sont encore à sa portée, dans le but de maintenir son autonomie.

La stimulation des capacités intellectuelles, sensorielles et motrices par les activités de la vie quotidienne (faire participer la personne âgée aux activités de l'aide à domicile : éplucher les légumes...)

3 - L'accompagnement social :

3.1 - Petites démarches administratives :

Les documents administratifs, la constitution de petits dossiers, les renseignements inhérents au Centre Communal d'Action Sociale, sont du ressort de l'aide à domicile.

3.2 Les sorties :

Si l'état général de la personne âgée est suffisamment bon pour permettre une sortie, l'aide à domicile joue le rôle d'accompagnatrice.

Il faut néanmoins que ce déplacement puisse avoir lieu dans un périmètre raisonnable par rapport au domicile. Ces petites sorties peuvent avoir pour objet de faire des courses, de se rendre chez le coiffeur, à la banque ou tout simplement de se promener.

— LES MISSIONS QUI N'INCOMBENT PAS À L'AIDE À DOMICILE —

- Tout ce qui relève de la compétence d'une infirmière, d'une aide-soignante, d'une pédicure
- **Effectuer des démarches financières :**
En dehors des petites sommes destinées aux courses (avec facture justificative), l'aide à domicile ne doit en aucun cas se livrer à des opérations bancaires. Elle ne doit pas non plus accepter de procuration, sauf dans des occasions exceptionnelles et avec l'accord de la direction du Centre Communal d'Action Sociale.
- **Effectuer certaines tâches matérielles :**
Nettoyer les pièces inoccupées par l'utilisateur, cirer les parquets, lessiver les murs et plafonds, décaper les portes, entretenir les caves, garages et greniers, jardiner, accomplir les tâches pour un tiers.
- **Déplacer du mobilier et/ou tapis lourd et encombrant**
- **L'achat de boissons alcoolisées et courses lourdes (pack d'eau...)**
- **Transporter un bénéficiaire dans son véhicule personnel et/ou être transporté dans le véhicule du bénéficiaire est strictement interdit**
- **Prendre soin des animaux domestiques est une mission facultative, qui se négocie préalablement avec l'aide à domicile lors des modalités d'admission.**

— ÉVALUATION – COORDINATION DES PROFESSIONNELS DE SANTÉ ET PARTENAIRES —

L'aide au maintien à domicile des personnes est avant tout, un travail de coordination en lien avec les partenaires gérontologiques, de terrain et institutionnels.

En effet, l'équipe intervenant au domicile peut être composée de professionnels de santé (kinésithérapeute, infirmière libérale...) et de service à la personne (aide à domicile, portage de repas téléassistance...).

L'évaluation des besoins est effectuée, au domicile du bénéficiaire, soit par :

--> **Le Pôle Autonomie Territoriale Saint-Quentin pour les personnes relevant de l'APA (Association Délos Apei 78)**

28, rue Roger Hennequin - 78190 Trappes

Tél. : 01 39 07 57 50 - E-mail : saintquentin@mda.yvelines.fr

--> **EVALSUD, pour les personnes relevant de la CNAV**

169, rue Saint Jacques 75005 Paris

Tel. 01 46 33 42 09

E-mail : evalsud_sd@yahoo.fr

Pour les personnes relevant des autres caisses et/ou mutuelles, l'évaluation sera effectuée par la responsable du secteur maintien à domicile.

Autres partenaires et contacts utiles :

--> **Groupement de Coopération Sanitaire (GCS) REPY**

EPSILON - Réseau de coordination à domicile

18 avenue Dutartre - 78150 Le Chesnay

Tél. : 01 30 24 28 56 - Fax : 01 30 24 88 88

E-mail : contact@reseau-epsilon.fr

-> VITARIS

Pour la prestation du dispositif de téléassistance financé par le Conseil départemental des Yvelines

VITARIS Ile de France Ouest

Burocampus 3 rue de Verdun 78590 Noisy le Roi

Tel : 0 810 220 050 – E-mail : teleassistance78@vitaris.fr

www.yvelines-ecoute-assistance.fr

Maison Départementale des Personnes Handicapées :

Numéro vert : 0 801 801 100 - autonomie78@yvelines.fr

Maltraitance Adultes Vulnérables (MAV) :

- 3977 de 9 h à 19 h

- 01 39 55 58 21 tous les matins de 9 h 30 à 12 h 30 du lundi au vendredi

France Alzheimer Yvelines : 01 39 50 03 86

SOS Amitié Ile de France « Solitude, Mal-être, Besoin de parler... »

24h/24 et 7j/7 : 01 42 96 26 26 - site : sosamitieidf.asso.fr

Numéro d'appel d'urgence pour les personnes sourdes et malentendantes accessible 24/24 et 7j/7 : 114

Dans le cadre des dispositifs Plan Canicule et Plan Grand Froid :

PRÉFECTURE

Service Interministériel de défense et de protection civile

1 avenue de l'Europe - 78000 Versailles

La Loi prévoit la mise en place d'un dispositif de veille et d'alerte en cas de Canicule ou de Grand Froid pour les personnes âgées et/ou handicapées.

Elle prévoit la création d'un registre sur lequel toute personne fragilisée qui le souhaite, peut s'inscrire, en s'adressant au CCAS.

Une tierce personne (tuteur, entourage) peut également faire la démarche.

Ce registre permet de faciliter une intervention ciblée des services sanitaires et sociaux en cas de déclenchement du plan d'alerte et d'urgence.

GRILLE TARIFAIRE

PRESTATIONS DU PÔLE MAINTIEN A DOMICILE

Le C.C.A.S. applique le tarif de la prestation de l'aide à domicile fixé par la Caisse Nationale d' Assurance Maladie (CNAV) .

Le taux horaire pour la prestation d'aide à domicile est de 21 € TTC, avant prise en charge ou réduction d'impôt

Pour les personnes de 60 ans et plus, ne bénéficiant pas ou plus d'une prise en charge d'une caisse de retraite ainsi que pour les personnes handicapées ou momentanément handicapées, un barème de ressources (pour une personne seule ou un couple) et de tarification horaire est appliqué et varie de 4,19 à 20,31 € TTC.

En fonction de la prestation requise et sous certaines conditions, vous pouvez bénéficier d'un soutien financier de la part des institutions ci-dessous :

- le Conseil départemental des Yvelines : APA (Allocation Personnalisée d'Autonomie), PCH (Prestation de Compensation du Handicap)
- les caisses de retraites
- les mutuelles
- la Caisse Primaire d'Assurance Maladie

Avantage fiscal :

Si vous êtes imposable, vous pouvez bénéficier d'une réduction d'impôt de 50% des sommes engagées, une fois les aides déduites.

AUTRES PRESTATIONS

Abonnement à la téléassistance : le tarif mensuel est fixé à 5,32 € TTC. La facture est envoyée au bénéficiaire par le prestataire VITARIS.

Portage de Repas à Domicile : en fonction des ressources les tarifs appliqués sont de 4,54 € à 10,21 € TTC .

Restauration à L'Espace des Docteurs Lion :

Le repas : 7,32 € TTC (hors commune ou invités : 10,21 € TTC

Les boissons :

- Café: 0,50 € TTC

- Soft (jus de fruits, jus de tomate, ½ perrier, etc...) : 1 € TTC

- Le verre de vin : 1,5 € TTC

- Alcool (bière (33cl), vin (25cl), muscat, martini, etc...) : 2 € TTC

- La bouteille de vin : 6 € TTC

MODES DE RÈGLEMENT

Une facture est adressée chaque fin de mois au bénéficiaire, pour la prestation d'une Aide à Domicile, du Portage de Repas et des repas pris à l'Espace des Docteurs Lion.

Le paiement s'effectue soit en numéraire, par chèque, à l'ordre de « Régie des Recettes Maintien Domicile », soit par CESU (Chèque Emploi Service) pré-financés, soit par prélèvement automatique.

Pour rappel, les aides à domicile ne sont pas habilitées à prendre tout mode de règlement. Pour faciliter vos démarches le prélèvement automatique vous est suggéré.

Le CCAS ne facture aucun frais de gestion et/ou de dossier

Liste des personnes qualifiées, en cas de litige, dans les Yvelines : :

- Délégation Territoriale des Yvelines de l'Agence Régionale de Santé Île-de-France
M^{me} Jeanne Brousse
143, boulevard de la Reine - 78000 Versailles
ars-dt78-personnes-qualifiees@ars.sante.fr

- Conseil Départemental des Yvelines
Direction Générale Adjointe des Solidarités
2, place André Mignot - 78012 Versailles Cedex
personne-qualifiee@yvelines.fr

Le présent règlement de fonctionnement est annexé au livret d'accueil du CCAS. Il est remis à chaque bénéficiaire et/ou à son représentant légal, à chaque intervenant, Il est également affiché dans les locaux du CCAS et révisable en cas de nécessité et au moins tous les 5 ans

Public concerné :

- Les personnes âgées de 60 ans et plus,
- Les personnes adultes, quelque soit leur âge, présentant un handicap,

Horaires et zone d'intervention :

Le service administratif est ouvert le lundi de 14h à 20h,

- du mardi au jeudi, de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h30,
- le vendredi de 8h30 à 12 et de 13h30 à 16h30.

Les aides à domicile interviennent exclusivement sur la commune des Clayes sous Bois comme suit :

Du lundi au vendredi de 8h00 à 18h30 et le samedi de 8h00 à 13h30.

Les interventions du samedi sont réservées aux personnes les plus dépendantes. En ce qui concerne celles du dimanche, nous faisons appel à la Coordination Gérontologique locale ville nouvelle (association Délos Apei 78)

Prise en charge du bénéficiaire :

Les prises en charge de la prestation d'aide à domicile sont accordées au titre de l'aide sociale départementale (APA) ou par les caisses de retraite ou les mutuelles sur acceptation du dossier.

Seules, les admissions d'urgence peuvent bénéficier de la rétroactivité de la prise en charge.

Fin de prise en charge :

La fin de la prise en charge est notifiée par l'organisme partenaire (Conseil départemental des Yvelines, caisse de retraite, mutuelle) au bénéficiaire avec copie au CCAS.

— RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT —

1 - L'ORGANISATION :

1-1 Démarche administrative auprès du CCAS :

Pour bénéficier de cette prestation, il est nécessaire de constituer un dossier administratif qui varie suivant l'état de dépendance et les ressources de la personne.

L'accueil, l'instruction des dossiers et le suivi administratif sont assurés par le Chef d'équipe et/ou son représentant. Une évaluation des besoins est effectuée au domicile lors de l'élaboration du dossier pour une première demande ou un renouvellement. Un suivi régulier au domicile permet d'adapter la prestation et d'en contrôler la qualité.

L'admission est effective après la constitution du « dossier administratif » comprenant les éléments suivants :

- La signature du contrat prestataire,
- La copie recto / verso de la carte d'identité, du passeport, de la carte de séjour,
- Les coordonnées exactes d'un référent (membre de la famille du bénéficiaire, personne de confiance, tuteur...) afin que le service puisse le contacter en cas d'inaptitude de la personne aidée quant à la réalisation de démarches ou de prise de décision.

Lors de son admission, seront remis au bénéficiaire :

- Le livret d'accueil,
- Le devis gratuit,
- Un exemplaire du contrat ,
- Le cahier de liaison accompagné de la fiche de missions et de la grille de repérage des risques professionnels.

1-2 Mise en place de la prestation :

Le bénéficiaire doit être présent lors de l'intervention de l'aide à domicile.

La mise en place de la prestation fait l'objet d'un devis gratuit, puis d'un contrat entre le bénéficiaire et le CCAS. Le contrat définit les objectifs de la prestation qui sont réactualisés chaque année.

Toute modification du contrat fait l'objet d'un avenant.

L'aide à domicile présente au bénéficiaire sa carte professionnelle lors de la première vacation.

Le planning proposé doit être respecté par le bénéficiaire ainsi que l'aide à domicile et aucune modification n'est effectuée sans accord du service.

Un cahier de liaison est obligatoirement mis au domicile de l'usager. Il permet d'assurer une bonne coordination entre les différents intervenants, tant professionnels que familiaux.

En cas de conflits, l'aide à domicile doit impérativement prévenir le service. Si l'aide à domicile est en danger, elle doit quitter son poste immédiatement et venir au service. Les faits de violence sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires.

Des fiches de missions sont élaborées pour chaque bénéficiaire et permettent d'identifier les besoins prioritaires et les particularités.

L'aide à domicile remplit une fiche de présence par prestation et par bénéficiaire. Celle-ci est signée par l'intervenante et le bénéficiaire à la fin de chaque vacation.

La prise en charge est un accord nominatif, individuel et personnalisé. Le conjoint bénéficie de fait de l'aide sauf en cas d'absence du demandeur.

L'aide apportée ne prend pas en compte les autres personnes du foyer, tels que le nettoyage de la chambre, l'entretien du linge, la vaisselle...

L'aide à domicile est assurée en responsabilité civile, dans le cadre de ses fonctions.

La facture des prestations est adressée à l'usager chaque mois et doit être acquittée mensuellement.

En cas de non respect du délai de paiement, la dette est transmise à la Trésorerie Principale

2 - UNE EXIGENCE DE DEONTOLOGIE... ...APPORTER UNE AIDE HUMAINE, ADAPTEE ET SOCIALE...

Le CCAS propose des prestations d'accompagnement ajustées aux besoins des bénéficiaires, contribuant ainsi au maintien à domicile dans de bonnes conditions.

Pour ce faire, le CCAS met au service des bénéficiaires, des aides à domicile qui assurent une présence auprès des personnes âgées et veillent à leur confort physique et moral, tout en exécutant les tâches ménagères courantes. Elles réalisent les tâches de la vie quotidienne que les bénéficiaires ne peuvent réaliser, leur permettant ainsi de vivre à leur domicile.

Dans toutes les circonstances, les aides à domicile comme les bénéficiaires doivent faire preuve de respect mutuel et adopter une attitude civile à l'égard des uns et des autres.

Ces règles de respect mutuel et de comportement civil, présentées aux aides à domicile et aux bénéficiaires dans ce règlement intérieur lors de la contractualisation, peuvent être rappelées à tout moment si nécessaire.

Le droit des bénéficiaires :

- Les aides à domicile s'engagent à respecter le choix de vie du bénéficiaire.
- Les aides à domicile s'engagent à respecter l'intimité, la dignité et la liberté du bénéficiaire.
- Les aides à domicile garantissent le respect de la confidentialité des informations personnelles recueillies.
- Les aides à domicile s'engagent à refuser toute délégation de pouvoir sur les avoirs, biens ou droits que le bénéficiaire pourrait leur donner. Il leur est interdit de recevoir, pendant et après le travail, toute donation, dépôt de fonds, de bijoux, de rémunération ou cadeaux.

Le droit des aides à domicile :

- Le bénéficiaire s'engage à ne demander aux aides à domicile que les tâches qui ont été acceptées lors de la mise en place de la fiche de missions avec l'équipe d'encadrement du CCAS

- La fiche de missions préalablement remplie entre le bénéficiaire et le CCAS sera remise à l'aide à domicile lors de sa prise de fonction. L'aide à domicile aura le droit de refuser toutes tâches non acceptées par l'encadrement du CCAS et par conséquent non stipulées sur la fiche de missions, après accord de sa hiérarchie

3 - LA MALTRAITANCE :

Les personnes dénonçant des faits de violence sur autrui dont ils sont témoins durant l'exercice de leur fonction bénéficient de la protection légale. En cas de suspicion de maltraitance, l'intervenant s'adressera à son responsable qui mobilisera les moyens à sa disposition.

Tout comportement répréhensible du personnel à l'encontre du bénéficiaire ou de sa famille doit être signalé au responsable de secteur qui transmettra un rapport à la direction du CCAS, laquelle prendra les mesures exigées par la situation.

Toute discrimination ou violence verbale, physique du bénéficiaire ou de sa famille perpétrée sur l'intervenant fera l'objet d'un signalement à la direction du CCAS et pourra entraîner l'interruption de la prise en charge.

Le CCAS est attentif aux problèmes de maltraitance, aux situations pouvant mettre en danger physique ou psychologique les personnes. Il veille à la prévention de ces situations et réalise un signalement, si nécessaire, dans le respect des dispositions prévues auprès des autorités compétentes (Territoire ville nouvelle, Procureur de la République).

4 - LES MESURES D'HYGIÈNE ET DE SÉCURITÉ :

La prévention des risques d'accidents et de maladies professionnelles est impérative. Elle exige, de chacun, un respect total de toutes les prescriptions applicables en matière d'hygiène et de sécurité.

Aussi, une grille de repérage des risques professionnels pour l'intervenant au domicile, sera effectuée en complément et annexe de la fiche de missions, dans le respect des éléments du document unique.

Les règles d'hygiène et de sécurité à respecter :

Les obligations du bénéficiaire :

- Le bénéficiaire met à la disposition de l'aide à domicile les produits ménagers nécessaires à l'entretien du domicile : produits pour les sols, la cuisine, les WC (dont produit désinfectant) aspirateur et / ou balai (privilégier le balai ergonomique), chiffons et éponges, seau, serpillière, gants.
- Le bénéficiaire doit signaler à l'aide à domicile tout objet dangereux pour son intégrité physique (sommiers coupants, sols glissants, eau dont la température est difficile à réguler, etc.).

Il a par ailleurs obligation de signaler toute maladie constatée par le corps médical, afin que l'aide à domicile puisse se protéger et prendre les mesures nécessaires, le cas échéant.

Les obligations du salarié vers le bénéficiaire dans le respect des gestes d'hygiènes :

- Veiller à effectuer tous les gestes professionnels en respectant les consignes d'ergonomie
- Se laver systématiquement les mains, en arrivant et en quittant le logement du bénéficiaire, pour passer d'une tâche à une autre (de l'entretien des sols à celui des WC, de la toilette au changement des draps, etc.).
- Porter des vêtements soignés, avoir les mains et ongles propres et les cheveux attachés.
- Mettre des chaussons dès l'entrée dans le logement
- Porter des gants ménagers ou jetables pour les tâches ménagères telles que : sols, WC, changement de draps, etc.

5 - LA DISCIPLINE :

En application des articles R4228-20 et R4228-21 du code du travail, et de l'article L 3511-1 du code de la santé publique, du protocole d'intervention, consignes et prescriptions du CCAS, donneront lieu à des sanctions tout manquement ou tout acte de nature à troubler le bon ordre, à porter atteinte à l'image du CCAS et déclinés comme suit :

- Consommer toute boisson alcoolisée
- Se rendre sur son lieu de travail en état d'ébriété ou sous l'emprise de drogue
- Transporter un bénéficiaire dans son véhicule personnel et/ou être transporté dans le véhicule du bénéficiaire
- Fumer sur son lieu de travail
- Utiliser à des fins personnelles tout matériel confié dans le cadre de son travail (exemple : usage du téléphone)
- Ne pas respecter la confidentialité des documents et informations recueillis auprès du bénéficiaire,
- Ne pas informer sa hiérarchie d'une suspicion de maltraitance ou abus de pouvoir d'un tiers sur le bénéficiaire,
- Tenir des propos désobligeants envers les bénéficiaires
- Emporter sans autorisation écrite tout objet, marchandise, matériel ou document appartenant au bénéficiaire
- Introduire toute personne étrangère au sein du domicile du bénéficiaire
- Quitter son poste de travail de façon impromptue sans avoir au préalable obtenu l'accord du personnel encadrant du CCAS
- De pénétrer chez le bénéficiaire en dehors des horaires fixés par le CCAS et le bénéficiaire

6 – LES ABSENCES :

Si le CCAS n'est pas informé de l'absence d'un bénéficiaire et que ce dernier ne se manifeste pas à l'arrivée de l'aide à domicile, et après avoir joint la famille et les personnes identifiées en qualité de personnes à prévenir et cela sans succès, les services d'urgence seront appelés. Les frais matériels de cette intervention seront à la charge du bénéficiaire.

En cas d'hospitalisation, la prise en charge sera suspendue jusqu'au retour du bénéficiaire à son domicile. La famille ou le bénéficiaire doit avertir le CCAS pour la reprise du plan d'aide.

6-1 Absence du bénéficiaire :

Le CCAS doit être prévenu au moins 48 heures à l'avance et le plus tôt possible pour raison médicale et sur présentation d'un justificatif. Dans ce cas, les heures non effectuées ne seront pas facturées.

Chaque absence non signalée ou refus de recevoir l'aide à domicile, entraînera une facturation d'une heure au taux plein en vigueur, sans participation de l'organisme finançant la prise en charge. Les situations particulières seront étudiées au cas par cas.

6-2 Absence du bénéficiaire : particularités pour les mois de Juillet et/ou Août :

Afin de prévoir les plannings d'été, un courrier avec un coupon-réponse précisant vos dates d'absence sera adressé à chaque bénéficiaire, à retourner au CCAS avant la date butoir indiquée.

Toute annulation ou modification au-delà de la date butoir mentionnée sur le coupon, la facturation sera effectuée comme suit :

1. Pour raison médicale et sur présentation d'un justificatif :

les heures planifiées ne vous seront pas facturées.

2. Pour convenance personnelle :

- pour une absence de 1 à 6 jours ouvrés : le nombre d'heures planifiées le ou les jour(s) de l'absence signalée sera facturé,

- pour une absence supérieure à 6 jours ouvrés : le nombre d'heures planifiées sur deux semaines seront facturées.

La facturation sera appliquée au taux plein en vigueur.

6 – 3 Absence de l'aide à domicile :

En cas d'absence de l'aide à domicile, le service prévient le bénéficiaire et propose un remplacement, si possible dans la journée. Ce remplacement ne s'effectuera pas obligatoirement aux mêmes horaires.

7 – LE CONTRÔLE DE SATISFACTION :

Le CCAS, soucieux de la qualité de ses prestations, veille au respect du protocole d'intervention établi lors de l'admission du bénéficiaire :

- Respect des horaires
- Respect et conformité de la prise en charge
- Respect et conformité de la fiche de missions
- Remplacement de l'aide à domicile, en cas d'absence, de congés, de maladie, sachant que ceux-ci seront effectués en priorité, pour les personnes les plus dépendantes.

Un cahier de liaison, au domicile du bénéficiaire, est l'outil de communication indispensable, entre les aides à domicile, la famille, le personnel soignant et le CCAS.

8 - LE CONTRÔLE QUALITÉ :

Le contrôle qualité s'organise autour de quatre grands axes :

1. L'écoute et le traitement des réclamations
2. La mise en place de contrôles au domicile du bénéficiaire
3. Le contrôle de la traçabilité des informations
4. Les enquêtes de satisfaction.

Le CCAS garantit un dispositif de suivi individualisé des prestations, en lien avec l'aide à domicile et les acteurs concernés.

La responsable de secteur reste votre interlocuteur privilégié pour toutes remarques.

9 - LE RESPECT DE LA CONFIDENTIALITÉ DES INFORMATIONS DU BÉNÉFICIAIRE :

Le CCAS s'engage à respecter la confidentialité des informations qui lui sont confiées pour la mise en place ou la modification d'une prestation d'aide à domicile. Aucune autre information personnelle n'est utile. Les informations personnelles qui viendraient à être connues des professionnels qui interviennent chez le bénéficiaire relèvent de leur engagement au respect de la confidentialité.

« Conformément à la loi du 6 janvier 1978 le bénéficiaire peut avoir accès à toutes les informations détenues par le CCAS et a le droit de s'opposer pour des raisons légitimes au recueil et au traitement de données nominatives le concernant dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 ».

— CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE —

Article 1^{er} :

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 oeuvrant 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 oeuvre 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 est garanti. 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.



QU'EST-CE QU'UNE PERSONNE DE CONFIANCE ?

La notion de « **personne de confiance** » relève de l'article L1111-6 du code de la Santé Publique, introduit par la loi du 4 mars 2002 sur les droits des malades.

La loi ne donne aucune indication précise sur ce point.

On peut cependant en déduire qu'il s'agit d'une personne en qui on doit avoir confiance (il s'agit toujours d'une personne physique). La désignation d'une personne de confiance est une démarche importante, puisque son avis sera sollicité dans des moments graves ; l'identité de la personne sera précise. Cette désignation peut intervenir à tout moment. Elle est valable pour une durée indéterminée, sauf révocation. Il est également prévu que cette durée soit limitée au séjour en établissement.

La personne de confiance ne se substitue pas au patient.

La personne de confiance peut être également en possession des «directives anticipées» du patient, s'il les a rédigées. Il est souhaitable que le médecin traitant ait en sa possession les coordonnées de la «personne de confiance».

Photocopier le formulaire (p. 30) et le compléter en **3 exemplaires originaux** (1 pour le rédacteur du document, 1 pour la personne de confiance, 1 pour le médecin).



FORMULAIRE DE DÉSIGNATION D'UNE PERSONNES DE CONFIANCE

Je soussigné(e),

Nom, Prénom :

Date de naissance :

Adresse :

Désigne Madame Monsieur

Lien avec la personne : (parent, proche, médecin)

Nom, Prénom :

Adresse :

Téléphone : Portable :

Adresse e-mail :

Pour m'assister en cas de besoin en qualité de personne de confiance :

- Jusqu'à ce que j'en décide autrement
- Uniquement pour la durée de mon séjour dans l'établissement

J'ai bien noté que Madame, Monsieur :

- Pourra, à ma demande, m'accompagner dans les démarches concernant mes soins et assister aux entretiens médicaux
- Pourra être consulté(e) par l'équipe qui me soigne au cas où je ne serais pas en état d'exprimer ma volonté concernant les soins qui me sont prodigués et devra recevoir l'information nécessaire pour le faire. Dans ces circonstances, sauf cas d'urgence ou impossibilité de le (la) joindre, aucune intervention ou investigation importante ne pourra être réalisée sans cette consultation préalable
- Ne recevra pas d'informations que je juge confidentielles et que j'aurai indiquées au médecin
- Sera informé(e) par mes soins de cette désignation et que je devrai m'assurer de son accord.

Je peux mettre fin à cette décision à tout moment et par tout moyen.

Fait à :

Le

Signature du bénéficiaire :

Visa de la personne désignée :

Horaires d'ouvertures Service administratif

Lundi : 14 h à 18 h (18 h - 20 h sur RDV)

Mardi : (13 h 30 - 17 h 30 sur RDV)

Mercredi : 8 h 30 à 12 h - 13 h 30 à 17 h 30

Jeudi : 8 h 30 à 12 h

Vendredi : 8 h 30 à 12 h (13 h 30 - 16 h 30 sur RDV)

Horaires d'intervention des aides à domicile

Du lundi au vendredi de 8h00 à 18h30

Le samedi de 8h00 à 13h30

Les interventions du samedi sont réservées
aux personnes les plus dépendantes (cf p15-16)