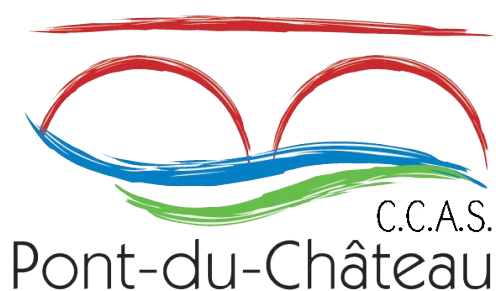


**Centre Communal d'Action Sociale de PONT-DU-
CHATEAU**
Service d'Aide à Domicile
et de Portage de Repas



Service à la personne
Pont-du-Château



**LIVRET
D'ACCUEIL**

Plan d'accès

**Accueil du public
Service d'Aide à Domicile**



**MAIRIE
Administration Générale**

C
C
A
S

A
c
c
u
e
i
l

A
i
d
e

S
o
c
i
a
l
e

Horaires d'ouverture du bureau

**du lundi au vendredi
de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h**

Un répondeur téléphonique est à votre service en dehors des heures d'ouverture au public des services administratifs

Coordonnées du service

**Centre Communal d'Action Sociale
Service à la Personne
Mairie
Place de l'Hôtel de Ville - BP2
63430 PONT-DU-CHATEAU**

Tél : 04 73 83 73 66

Fax : 04 73 83 73 68

E-mail : servicealapersonne@pontduchateau.net

Présentation de la structure

Le Service d'Aide à Domicile et de Portage de Repas du Centre Communal d'Action Sociale propose aux personnes de + de 60 ans, aux personnes handicapées ou à toute autre personne isolée ou empêchée, des prestations d'assistance à domicile.

Ce service contribue, entre autre, à favoriser le maintien à domicile.

Ce service dispose d'une agrément n° SAP /n°266302884
en date du 10 décembre 2013
délivré par la préfecture du Puy-de-Dôme,
conformément aux dispositions.
de l'article D. 7231-1 du Code du Travail.

Public concerné

Les personnes pouvant bénéficier du service d'assistance à domicile sont,

notamment :

les personnes âgées plus ou moins dépendantes

les personnes en situation de handicap

les personnes en difficulté suite à une sortie d'hospitalisation ou de rééducation

les personnes atteintes de maladies graves ou de longue durée

les femmes enceintes ou post-partum

les personnes non-dépendantes en demande de prestation d'aide à l'entretien de leur logement.

Le service d'Aide à domicile constitué auprès du C.C.A.S. de Pont-du-Château, dans le respect du périmètre réglementaire des prestations de service à la personne, souhaite élargir son public et ses activités au profit de tous les particuliers fragilisés dans l'exercice de leur vie quotidienne. Cette nouvelle activité vise à favoriser et prolonger le maintien à domicile par une offre globale de services (activités réalisées au domicile, à partir ou à destination de celui-ci).

Un service prestataire d'assistance à domicile

Le Service d'Aide à Domicile est dit « **prestataire** » lorsqu'il met du personnel à disposition de la personne. Le service est lui-même employeur de l'aide à domicile.

¶ Les agents intervenants à domicile sont chargés d'accompagner le bénéficiaire dans l'exercice des tâches courantes de la vie quotidienne : toilette simple, entretien du logement et de l'environnement, activités de la vie sociale et/ou relationnelle, gestion et accomplissement des démarches administratives, écoute et soutien moral...

¶ Les agents administratifs gèrent l'accueil physique et/ou téléphonique du bénéficiaire et/ou de ses proches, le contrat, le suivi des prises en charges, l'affectation et le remplacement des agents intervenants, le suivi de leur carrière et de leur formation...

Le service assure au domicile des personnes des prestations de service ménager et des prestations d'assistance pour les activités ordinaires et actes essentiels de la vie.

Le service à domicile n'assure pas les soins, qui relèvent de la compétence d'une infirmière. L'aide à domicile a également une fonction d'écoute et de soutien.

Du lundi au vendredi de 7h30 à 20h, le service permet de compter sur la présence d'une aide à domicile, apte à accompagner la personne dans les actes quotidiens de la vie tels que :

- **l'entretien du logement** (pièces de vie)
- **l'entretien du linge**
- **l'aide aux courses** (journaux, livres, médicaments) dans le périmètre de la commune et durant les heures d'intervention au domicile
- **l'aide à la préparation et la prise des repas** (dont livraison de courses alimentaires)
- **l'aide à la toilette simple** et la mise en beauté
- **l'accompagnement au déroulement de la vie sociale** (promenades, déplacements,...)
- **l'aide à la mobilité** (déplacements à partir du domicile avec le véhicule de l'intervenant)
- **les soins et promenades d'animaux de compagnie** (si inclus dans une offre globale de services à domicile)
- **l'activité de garde-malade**, hors soins médicaux, si inscrite dans une offre de service comprenant le soutien aux activités intellectuelles, sensorielles et motrices

Les samedis, dimanches et jours fériés, les interventions s'effectuent par roulement des agents. Celles-ci sont destinées aux bénéficiaires qui ont besoin d'être aidés dans la réalisation des actes essentiels de la vie (aide au lever, au coucher, à la préparation et la prise de repas, aide à la toilette simple, habillage).

La livraison de repas à domicile

Le service d'assistance à la personne comprend aussi une prestation de livraison de repas à domicile. Les repas (déjeuner uniquement) sont livrés froids, du lundi au vendredi avant 12h. Les déjeuners du week-end sont livrés le vendredi et les repas des jours fériés, la veille.

Les menus sont établis sous le contrôle d'une diététicienne, par le chef de cuisine, et communiqué chaque semaine aux bénéficiaires. Ils proposent chaque jour le choix entre deux entrées, deux plats principaux et deux desserts.

Une soupe est apportée gratuitement pendant la période hivernale.

Les repas sont confectionnés de façon traditionnelle, à l'Unité Centrale de Production Culinaire Municipale.

Les repas peuvent être adaptés selon des régimes de santé spécifiques, à l'appui d'un certificat médical.



La téléalarme

En cas d'urgence, la téléalarme vous permet d'alerter et de dialoguer avec la centrale d'écoute 24/24 du CODIS-SAMU, sans avoir à décrocher votre téléphone.

L'installation du système est gratuite et le montant de l'abonnement mensuel est calculé en fonction des ressources du bénéficiaire.

Le service de téléalarme est un service du Conseil Général du Puy-de-Dôme. Pour tout renseignement, merci de vous adresser au 04 73 42 24 23.

Présentation de la structure

Le Centre Communal d'Action Sociale a pour objectif d'offrir une prestation de qualité pour toutes les personnes qui souhaitent rester à leur domicile dans les meilleures conditions possibles, grâce à l'intervention régulière de professionnels du maintien à domicile.

A cet effet, le service d'assistance à domicile s'engage à garantir une bonne information sur ses prestations, à répondre au mieux aux attentes du bénéficiaire, à garantir la confidentialité des informations transmises, à fournir une prestation sans interruption, notamment en assurant le remplacement des intervenants (avec priorité aux bénéficiaires les plus fragiles), à prendre en compte les réclamations pour rechercher une solution satisfaisante....

Dans sa recherche de qualité, le service s'appuie sur la norme nationale (NF X50-056) reconnue par l'Union Nationale des Services de Soins à domicile, élaborée à partir d'une appréciation des attentes des bénéficiaires.

Le personnel intervenant est attentif et respectueux du lieu et des habitudes de vie des bénéficiaires. Intervenir à domicile leur demande respect, discrétion, réserve, délicatesse et implique qu'une relation de confiance puisse s'instaurer.

Dans sa recherche de qualité, le service s'engage :

- ▤ à assurer la régularité des interventions avec le remplacement de ses agents en cas d'arrêt maladie, congés ou formations
- ▤ à former ses agents aux spécificités du métier, tout au long de leur carrière,
- ▤ à assurer la qualité de la prestation fournie (avec la possibilité de réclamation de la part du bénéficiaire)
- ▤ à mettre en place un cahier de liaison entre les différents intervenants lorsque cela s'avère nécessaire
- ▤ à être attentif aux problèmes de maltraitance en veillant à la prévention de ces situations, et en réalisant un signalement lorsque cela est nécessaire, auprès des organismes ou autorités ayant compétence.

L'intervention et l'assistance à domicile constituent la spécificité de notre métier.

La Déontologie du service

Une relation triangulaire entre le bénéficiaire, l'aide à domicile et le « référent » qui représente le service se met en œuvre. Au cours de leurs interventions, les aides à domicile et les responsables de service s'attacheront à :

Evaluer vos besoins et vos attentes

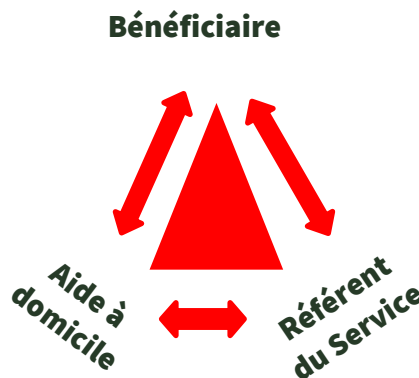
Prévenir la hiérarchie

si vous êtes en difficulté,
afin que la meilleure aide
puisse être mise en
place

Vous proposer,
une prestation individualisée
adaptée à vos besoins
et vos souhaits

Respecter vos droits,
votre dignité, vos valeurs,
votre environnement
et établir
une relation de confiance

Observer
une totale discrétion



Vous informer
de toute absence
et vous proposer
le remplacement
de votre aide à
domicile

Contribuer à l'amélioration
de vos conditions de vie
et votre autonomie

Travailler en coordination
avec vos proches et les autres
intervenants professionnels
à votre domicile

Une intervention individualisée

Pour chaque demande d'aide à domicile, une intervention individualisée est mise en place selon une approche globale du besoin de la personne.

Un principe d'ajustement continu de la prestation est respecté, en fonction des besoins et des attentes, tout au long de l'année.

Une visite à domicile est programmée pour évaluer ces besoins et proposer une offre adaptée. Une approche coordonnée est assurée avec d'autres professionnels, si cela est nécessaire.

Le service est particulièrement attentif aux situations pouvant mettre les bénéficiaires en danger physique et/ou psychologique. Un cahier de liaison permet au bénéficiaire, aux intervenants et au service de maintenir un lien constant.



Une équipe de professionnels du secteur médico-social

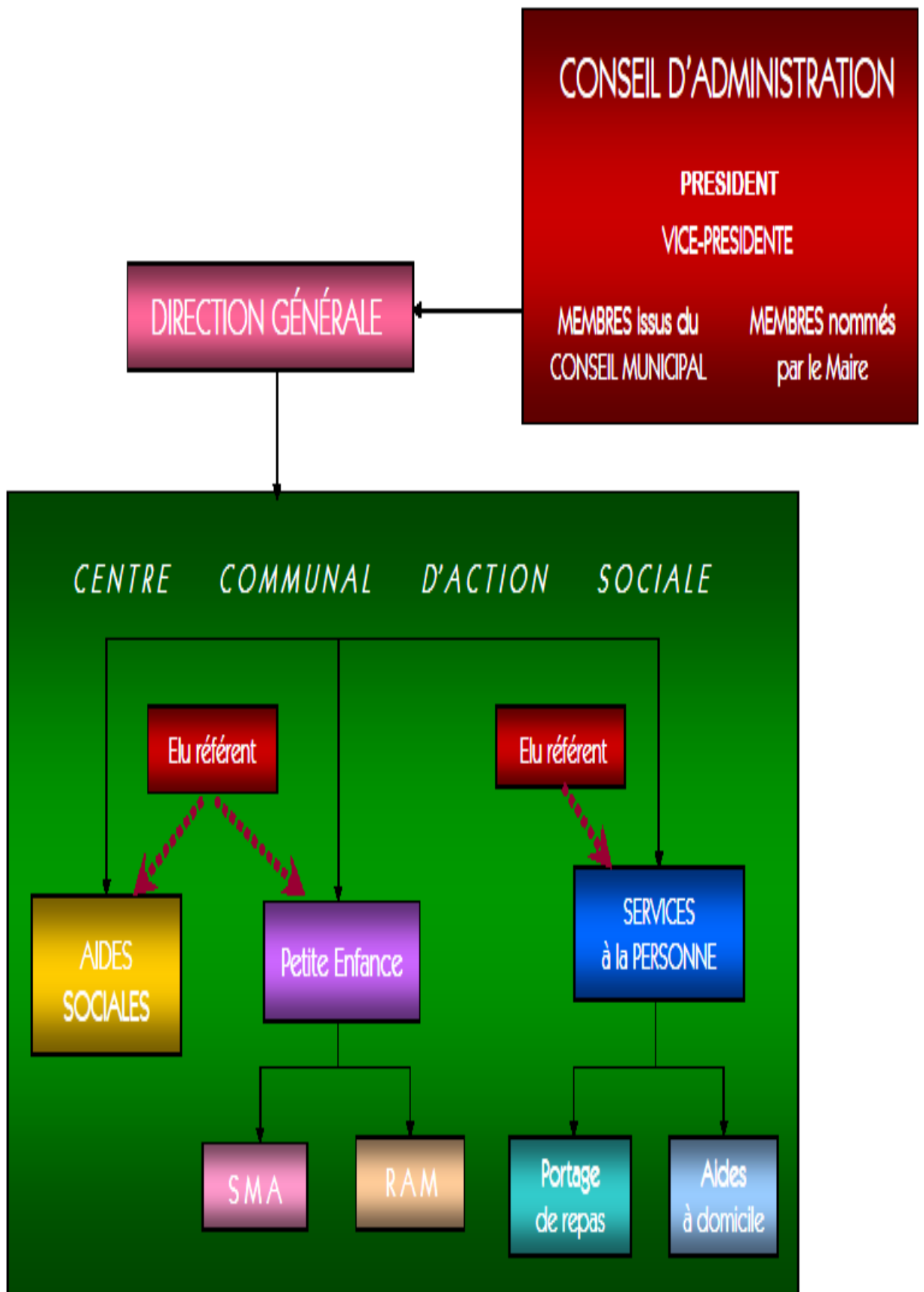
Les personnes intervenant à domicile sont qualifiées. Elles bénéficient d'un dispositif de formation continue et d'un encadrement professionnel de proximité.

Elles s'adaptent aux situations et aux besoins des bénéficiaires, dans la limite de leurs compétences. Elles sont cadrées par un règlement de travail et disposent d'une carte professionnelle.

Elles sont recrutées selon les critères liés à leur motivation, leur technicité et leur capacité d'adaptation.

La qualité de contact, d'écoute, de respect, de discrétion et leurs aptitudes à faire face aux situations d'urgence sont des éléments déterminants de leur compétence.

La responsable de secteur veille à la bonne réalisation de la prestation demandée, dans le respect des règles professionnelles et déontologiques du service. Elle est en lien direct avec le bénéficiaire et l'aide à domicile.

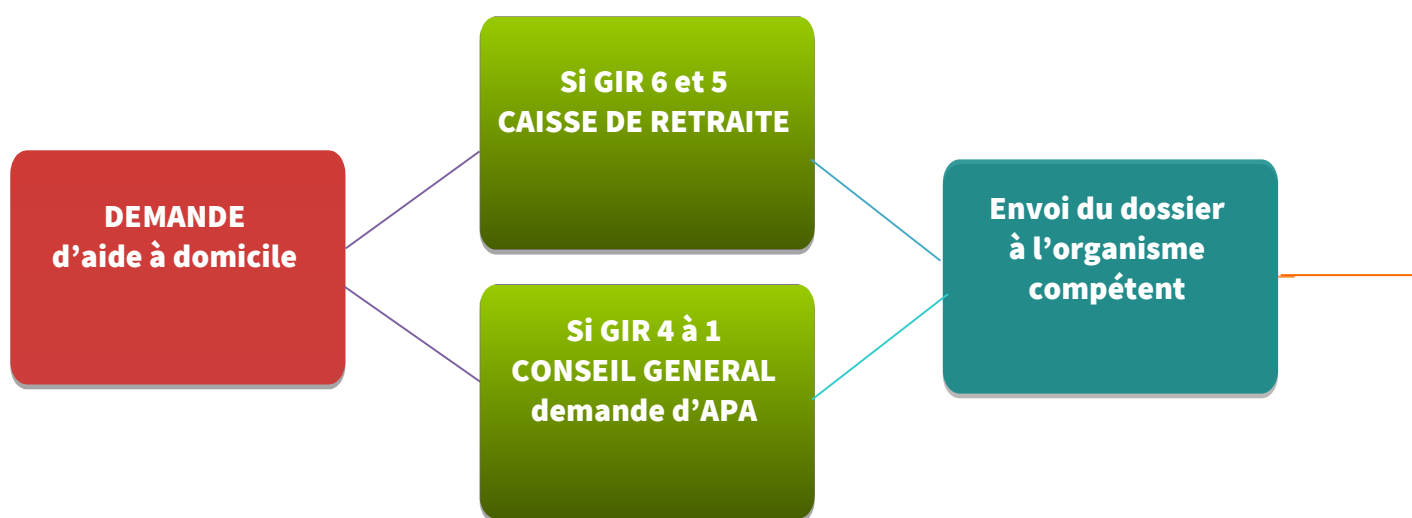


Prise en charge et financement

Le service vous aide à constituer votre dossier de demande de prise en charge auprès des organismes financeurs. Cette prise en charge est subordonnée à la détermination de votre niveau de dépendance appelé GIR (Groupe Iso-Ressource), calculé d'après une grille d'évaluation nationale déterminant votre degré d'autonomie.

Le service a la possibilité d'intervenir très rapidement en cas de besoin. Dans ce cas, le bénéficiaire s'engage à payer le tarif plein jusqu'à ce que les aides et les participations financières éventuelles des organismes financeurs soient octroyées.

Constitution d'une demande d'aide



Mise en place de la prestation

Le service propose une DEVIS GRATUIT adapté aux besoins identifiés du demandeur, pour toute prestation d'un montant supérieur à 100 € par mois.

Suite à l'acceptation de ce devis, un contrat de prestation est établi entre la structure et le bénéficiaire. Il mentionne les droits et obligations des deux parties, permettant ainsi la mise en place d'une relation claire et précise.

Un coupon de rétractation détachable est inséré en fin de contrat. En effet, un droit de réflexion de 14 jours est prévu, conformément à l'article L 121-21 du Code de la Consommation. Le contrat est alors invalidé.

si
accept
ation

Les tarifs (en vigueur au 1er janvier 2015)

<i>Prestations</i>	<i>TARIFS</i>
LIVRAISON DE REPAS A DOMICILE	dont coût de livraison : 2.06 € (seule part ouvrant droit à avantage fiscal)
	7,14 €
AIDE A DOMICILE	
sans prise en charge:	
du lundi au samedi	19.02 €
les dimanches et jours fériés	20.19 €
avec prise en charge:	
Caisse de retraite	
tarif journalier hors dimanches et jours fériés*	20.10 €
tarif journalier avec dimanches et jours fériés*	23.00 €
Mutuelles	
tarif journalier*	20.10 €
Conseil Général	
tarif journalier hors dimanches et jours fériés*	19,64 €
tarif journalier avec dimanches et jours fériés*	
20,13 €	* sous réserve de l'évolution annuelle des tarifs des organismes financeurs

Information en matière fiscale

L'article 199 sexdecies du Code Général des Impôts institue une aide qui prend la forme d'une réduction d'impôts ou d'un crédit d'impôts (ouvert aux seules personnes actives) égale à 50% des dépenses effectuées, y compris la TVA, en paiement de prestations réalisées par les organismes agréés.

Les dépenses sont éligibles à cet avantage fiscal dans la limite de 12 000 € par an et par foyer fiscal (*cette limite est portée à 20 000 € pour les contribuables mentionnés au 3° de l'article L.341-4 du Code de la Sécurité Sociale, ainsi que pour les contribuables ayant à leur charge une personne, vivant sous leur toit, mentionnée au même 3°, ou un enfant donnant droit au complément d'allocation d'éducation de l'enfant handicapé prévu par le 2ème alinéa de l'article L.541-1 du même Code*).

Ce plafond est majoré éventuellement de 1 500 € par enfant ou ascendant de plus de 65 ans à charge, vivant sous le toit du contribuable sans toutefois pouvoir excéder 15 000 €.

Une attestation fiscale sera établie à chaque bénéficiaire pour le montant versé au titre de l'année à déclarer.

Remarque : dans le cadre des montants versés au titre de la livraison de repas à domicile, seul le coût de la livraison ouvre droit à avantage fiscal. La déduction intervient lorsque cette prestation est comprise dans une offre de service incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile.

Les conditions de facturation

Une facture, établie par le CCAS, est adressée mensuellement au bénéficiaire.

Le règlement de la facture est à adresser au :

TRESOR PUBLIC de Pont-du-Château
Place de l'Hôtel de Ville
63430 PONT-DU-CHÂTEAU

Une attestation fiscale est adressée chaque année au bénéficiaire. La participation du bénéficiaire à la prestation est déductible à 50% de l'impôt sur le revenu (dans le respect des critères définis par l'article 199 sexdecies du Code Général des Impôts)

Dans le cadre de la prestation de livraison de repas, il est rappelé que seul le coût de livraison est déductible des impôts.

Les moyens d'expression et recours du bénéficiaire

En cas de réclamation ou contestation, le bénéficiaire est invité à faire état de ses insatisfactions de façon verbales ou écrites auprès :

du responsable de secteur
du responsable de service
du Président du CCAS

Le service, en concertation avec l'utilisateur, veillera à trouver une solution adaptée afin de satisfaire au mieux et dans la mesure du possible, la demande de l'utilisateur.

En cas de conflit ou d'insatisfaction non résolue avec le service, le bénéficiaire peut faire appel à une personne juridiquement qualifiée prévue à l'article L 311-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles ou au Médiateur de la République. Pour toute information complémentaire, le bénéficiaire peut s'adresser à

**La Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence,
de la Consommation, du Travail et de l'Emploi (D. I. R. E. C. C. T. E.)**
Unité Territoriale du Puy-de-Dôme
64 avenue de l'Union Soviétique - BP 428
63012 CLERMONT-FD cedex 1
04 73 41 22 00

CHARTRE DES DROITS ET DES LIBERTES DE LA PERSONNE AGEE DEPENDANTE

Arrêté du 8 septembre 2003

**relatif à la Charte des Droits et Libertés de la Personne Accueillie,
mentionnée à l'article L. 311-4 du Code de l'Action Sociale et des
Familles**

Article 1er

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 A UNE PRISE EN CHARGE OU A UN ACCOMPAGNEMENT ADAPTE

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 A 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 DE LIBRE CHOIX, DU CONSENTEMENT ECLAIRE 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 A 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 A 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 A 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 PREVENTION 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 A L'EXERCICE DES DROITS CIVIQUES ATTRIBUES A 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 A 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 DIGNITE DE LA PERSONNE ET DE SON INTIMITE

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.



Service à la personne
Pont-du-Château



Union Nationale de l'Aide, des Soins
et des Services aux Domiciles.