

Livret d'Accueil

Service Maintien à Domicile

LA LONDE
Les Maures



C.C.A.S

ÉDITO

Au fil des jours, le temps fait son œuvre. Parfois, de manière imprévisible et subite.

Le C.C.A.S de La Londe les Maures en a totalement conscience. C'est pourquoi, a été développé un ensemble de services permettant un maintien à domicile serein.

En s'appuyant sur l'expérience et le professionnalisme de son personnel, les principales missions du C.C.A.S, s'articulent autour de 3 axes majeurs :

1. Veiller avec une attention particulière, à la prise en charge globale du bénéficiaire afin de lui apporter un service adapté à ses besoins, en tenant compte de ses attentes ;
2. Souscrire à l'éthique développée par la « Charte des droits et libertés de la personne âgée accueillie » et la « Charte Nationale Qualité des Services à la Personne » par une démarche qualité continue ;
3. Mettre en œuvre des projets adaptés aux nouvelles exigences afin d'optimiser le fonctionnement du C.C.A.S et anticiper les problèmes rencontrés dans notre secteur d'activité.

Ce livret d'accueil vous présente les prestations proposées par le C.C.A.S ainsi que leur fonctionnement à partir desquels nous pourrions établir une relation de confiance, dans la transparence et le respect mutuel.

Avec tout mon dévouement et celui de l'équipe du C.C.A.S,



Catherine BASCHIERI

Adjointe au Maire

Vice Présidente du CCAS

A handwritten signature in black ink that reads "Baschieri".

Sommaire

Informations pratiques.....	p.1
Présentation du Service Maintien à Domicile	p.4
Promotion de la bientraitance.....	p.5
Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile.....	p.6
Service des Plateaux-Repas.....	p.13
Service de la télé-assistance.....	p.17
Service accompagnement/transport.....	p.19
Etapes de la mise en place d'une prestation.....	p.21
Assistante Sociale.....	p.22
Engagement qualité.....	p.23
Rôle de la personne de confiance.....	p.24
Aides et prises en charge financières.....	p.25
Modalités financières.....	p.27
Avantages fiscaux.....	p.29
Respect à l'information et aux libertés / Accès aux dossiers.....	p.30
Recours en cas de litige.....	p.31

Annexes

ANNEXE 1 : Organigramme du Service Maintien à Domicile

ANNEXE 2 : Charte Qualité Service Aide et Accompagnement à Domicile

ANNEXE 3 : Charte des droits et libertés

ANNEXE 4 : Liste des personnes qualifiées du Département

ANNEXE 5 : Grille tarifaire prestations Maintien à Domicile

« 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 » (article L. 311-4 du Code de l'Action Sociale et des Familles).

Informations pratiques

► Accueil téléphonique

Tel : 04.94.01.55.39

Fax : 04.94.94.62.56

@ : ccas@lalondelesmaures.fr

En dehors des horaires d'ouverture, un répondeur est à la disposition des usagers. Les messages sont traités pendant les heures d'ouverture du service.

► L'équipe de professionnels



Directrice du C.C.A.S

Galatée ROCHER

04 94 01 55 07

grocher@lalondelesmaures.fr



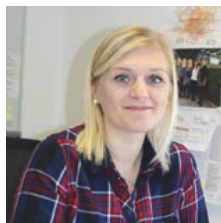
Coordinatrice Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile

Bechra HAMMANI

04 94 01 55 29

bhammani@lalondelesmaures.fr

Informations pratiques



Coordinatrice Service Portage de repas – Télé-assistance

Céline SALVIGNOL

04 94 01 55 57

csalvignol@lalondelesmaures.fr



Agent chargé de l'accueil et de la prise de rendez-vous du Service Accompagnement/Transport et de l'Assistante Sociale

Véronique GROSSI

04 94 01 55 39

vgrossi@lalondelesmaures.fr



Régisseur facturation

Frédéric ELOPHE

04 94 01 55 09

felophe@lalondelesmaures.fr



Assistante Sociale

Paula BILLAUD

04 94 01 55 31

pbillaud@lalondelesmaures.fr

Présentation du Service Maintien à Domicile du C.C.A.S. de La Londe les Maures

Le C.C.A.S de La Londe les Maures est un établissement public géré par un Conseil d'Administration (ANNEXE 1 : organigramme du Service Maintien à Domicile).

Président du C.C.A.S : M. François de CANSON (Maire de La Londe les Maures)
Vide-Présidente : Mme Catherine BASCHIERI (Adjointe au Maire)

Le C.C.A.S a pour vocation d'offrir, en partenariat avec les autres acteurs locaux d'aide et de soins à domicile, un service de proximité permettant aux Londaises et Londais de demeurer à leur domicile le plus longtemps possible.

Pour continuer à vivre chez vous dans de bonnes conditions, pour préserver votre autonomie et maintenir les liens avec votre entourage, divers services sont à votre disposition.

Le Service Maintien à Domicile vous propose :

- l'intervention d'une aide à domicile ;
- le portage de repas ;
- l'installation d'une télé-assistance ;
- l'aide au transport et l'accompagnement.

Le service Maintien à Domicile vise à compenser un état de fragilité, de dépendance ou de difficultés dû à l'âge, à la maladie ou au handicap par une aide dans la vie quotidienne. Il favorise ainsi le maintien de la personne au domicile et évite son isolement. Il veille à la préservation ou à la restauration de l'autonomie de la personne et l'accompagne dans sa vie sociale et relationnelle. Il propose un accompagnement personnalisé dans les principes de la bientraitance, respectant l'altérité et la singularité de chaque individu.

La mission du service Maintien à Domicile se situe dans la notion de la compensation de la dépendance. À savoir, faire ce que la personne n'est plus en mesure de faire, mais en parallèle promouvoir et solliciter ce qu'elle peut encore faire. Les professionnels du service évaluent régulièrement et réajustent les prestations proposées en s'assurant du consentement de la personne et de son implication.

Promotion de la bientraitance

Les actions du C.C.A.S puisent leurs fondements éthiques et déontologiques dans la promotion de la bientraitance.

La promotion de la bientraitance se traduit par :

- le respect de la dignité de nos bénéficiaires quels qu'ils soient ;
- le respect de la singularité de nos bénéficiaires nécessitant de la part des professionnels une posture d'ajustement par un mouvement d'individualisation et de personnalisation permanente de la prestation ;
- la sollicitude qui consiste à adopter envers nos bénéficiaires une authentique réciprocité d'échanges.

Pour notre service, la bientraitance s'inscrit dans un projet éthique dont les fondamentaux sont :

- une culture du respect de la personne, de son histoire, de sa dignité et de sa singularité ;
- une manière d'être des professionnels au-delà d'une série d'actes ;
- une valorisation de l'expression des usagers ;
- un aller-retour permanent entre penser et agir ;
- une démarche continue d'adaptation à une situation donnée.

La démarche de bientraitance est une dynamique que s'approprie l'ensemble des professionnels du C.C.A.S selon leurs modalités propres. Cette appropriation se polarise autour de 4 repères :

- le bénéficiaire co-auteur de son parcours ;
- la qualité du lien entre professionnels et usagers ;
- l'enrichissement de la structure et des accompagnements par toutes les contributions internes et externes pertinentes ;
- le soutien aux professionnels dans leur démarche de bientraitance.

La bientraitance naît donc d'un équilibre entre d'une part, l'exigence permanente de répondre aux besoins fondamentaux de la personne âgée de la manière la plus individualisée et personnalisée possible, et d'autre part, d'une interprétation puis d'une mise en œuvre, par définition donnée ponctuelle et dynamique, par les professionnels au sein du C.C.A.S.

Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile

Si vous éprouvez des difficultés à effectuer seul les tâches de la vie quotidienne, le Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (S.A.A.D) peut vous aider.

Vous êtes une personne âgée, handicapée, isolée ou dépendante, le Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile a pour mission d'accomplir un accompagnement humain, matériel, moral et social.

Le C.C.A.S emploie des aides à domicile, pour la plupart agents sociaux titulaires de la Fonction Publique Territoriale.

Quelles sont les conditions pour bénéficier du Service Aide et Accompagnement à Domicile ?

- Résider sur La Londe les Maures,
- Avoir au moins 60 ans, présenter un degré de dépendance et une perte d'autonomie (le C.C.A.S prend en charge les GIR 1 à 6),

ou

- Avoir subi une intervention chirurgicale ou une hospitalisation ouvrant droit à une aide à domicile temporaire par le biais de la CARSAT ou d'une mutuelle,

ou

- Avoir moins de 60 ans et être bénéficiaire d'une Prestation de Compensation du Handicap,

(Sous réserve de places disponibles)

Sous quel mode d'intervention de l'aide à domicile, le S.A.A.D du C.C.A.S intervient-il ?

Il existe 2 modes d'intervention de l'aide à domicile : le mode prestataire et le mode mandataire. Le C.C.A.S de La Londe les Maures est exclusivement un service prestataire.

Quelles sont les objectifs du S.A.A.D ?

Les actions menées par l'aide à domicile ont pour finalité de :

- Favoriser et sécuriser le maintien à domicile ;

- Contribuer à la préservation, la restauration et la stimulation de la personne ;
- Concourir à l'insertion sociale de la personne ;
- Lutter contre l'exclusion.

Quelles sont les valeurs du S.A.A.D. du C.C.A.S de La Londe les Maures ?

Le S.A.A.D. a créé sa propre Charte Qualité (ANNEXE 2). Par ailleurs, il adhère et répond aux exigences de la Charte Nationale Qualité des Services à la Personne.

Que font les aides à domicile ?

Le rôle de l'intervenant à domicile se décline en 4 axes principaux :

Axe 1 : Proposer un accompagnement et une aide individualisée dans les actes essentiels de la vie quotidienne :

- Stimuler les activités intellectuelles, sensorielles et motrices par les activités de la vie quotidienne ;
- Aider à la mobilité, aux déplacements et à l'installation de la personne ;
- Aider à l'habillage et au déshabillage ;
- Aider à la toilette, lorsque celle-ci est assimilée à un acte de vie quotidienne et n'a pas fait l'objet de prescription médicale ;
- Aider une personne dépendante (par exemple confinée dans un lit ou dans un fauteuil) à la toilette, en complément de l'infirmier ou de l'aide soignant, selon l'évaluation de la situation par le professionnel de santé ;
- Aider, lorsque ces actes sont assimilés à des actes de la vie quotidienne et non à des actes de soins :
 - à l'alimentation ;
 - à la prise de médicaments lorsque cette prise est laissée par le médecin prescripteur, préparée par le personnel soignant (ex: pilulier) et lorsque le mode de prise, compte tenu de la nature du médicament, ne présente pas de difficultés particulières ni ne nécessite un apprentissage ;
 - aux fonctions d'élimination.

Axe 2 : Accompagner et aider la personne dans les activités ordinaires de la vie quotidienne dans la vie sociale et relationnelle :

- Aider ou faire des achats alimentaires ;
- Participer à l'élaboration des menus, aider à la réalisation ou réaliser des repas équilibrés ou conformes aux éventuels régimes prescrits ;
- Aider à l'entretien courant du linge et des vêtements, du logement ;
- Aider au nettoyage des surfaces ;
- Aider ou effectuer l'aménagement de l'espace dans un but de confort et de sécurité.

Axe 3 : Offrir un accompagnement et une aide dans les activités de la vie sociale et relationnelle :

- Participer au développement et/ou au rétablissement et/ou au maintien de l'équilibre psychologique ;
- Stimuler les relations sociales ;
- Accompagner dans les activités de loisirs et de la vie sociale ;
- Aider à la gestion des documents familiaux et aux démarches administratives ;
- Accompagner en promenade et aux rendez-vous.

Axe 4 : Participer à la mise en œuvre, au suivi et à l'évaluation du projet d'intervention individualisé :

- Observer et contribuer à l'analyse de la situation sur le terrain ;
- Faire preuve en permanence de vigilance et signaler à l'encadrant et aux personnels soignants, tout état inhabituel de la personne aidée ;
- Organiser et ajuster son intervention, en collaboration avec la personne aidée et l'encadrement, en fonction du projet d'intervention individualisé initialement déterminé, des souhaits de la personne aidée et des évolutions constatées au quotidien ;
- Signaler toute situation d'urgence ou de maltraitance au responsable du service ;
- Proposer au bénéficiaire des solutions ou des adaptations afin d'apporter un meilleur service à la personne ;
- Articuler l'intervention de l'aide à domicile avec les autres intervenants (infirmière, kinésithérapeute, pédicure...).

Comment fonctionne le S.A.A.D ?

Après l'analyse de vos besoins propres, un agent du C.C.A.S vous propose un plan d'intervention individualisé et en établit le devis. Puis, si ce dernier vous convient un contrat est rédigé et signé. Ce même agent assure la mise en place de la prestation, son suivi, la qualité du service rendu et évalue sa conformité à vos besoins réels.

La prise en charge comporte un nombre d'heures maximum à effectuer mensuellement avec une éventuelle participation financière. La nature de l'intervention est donc conforme au plan d'aide prescrit par l'organisme financeur et s'appuie sur les préconisations des évaluateurs. Vous pouvez demander à bénéficier d'heures supplémentaires qui vous seront facturées sans prise en charge financière. La réalisation de ces heures se fera en fonction des disponibilités des intervenants.

Les missions d'accompagnement définies par le plan d'aide peuvent être réalisées par plusieurs structures dans le cadre du partenariat et de la confiance mutuelle développée par une action coordonnée.

Afin d'assurer une meilleure continuité du service et favoriser l'échange croisé des pratiques, les agents interviennent à votre domicile en binôme et en alternance.

Les interventions se font en fonction de vos préférences et des disponibilités du service du lundi au vendredi de 7h45 à 19h. Seules les interventions destinées aux personnes isolées et en situation de grande dépendance peuvent avoir lieu le samedi, en particulier pour l'aide au repas de 10h à 13h. Le C.C.A.S met à disposition une liste de prestataires qui peuvent intervenir les week-end et les jours fériés.

Le planning de travail est établi pour la semaine et vous est distribué chaque vendredi. Les horaires de travail ne peuvent être modifiés qu'en accord avec le C.C.A.S, tant pour le personnel que pour les bénéficiaires. Pour des raisons de service, les plannings pourront être modifiés par la coordinatrice du S.A.A.D en cours de semaine. Vous en serez averti à l'avance. Le C.C.A.S fournit la prestation convenue sans interruption, et notamment en assurant, en cas d'absence, le remplacement des intervenantes sous 48 heures.

En cas d'empêchement de nature à annuler l'exécution de l'intervention, le bénéficiaire s'engage à informer le C.C.A.S, au moins 48h à l'avance, excepté en cas de situation d'urgence (hospitalisation, placement), où le service devra être prévenu avant le déroulement programmé de la prestation. Toute prestation non décommandée dans le délai imparti sera donc considérée comme due et facturée au tarif en vigueur.

Les aides à domicile sont affectées par roulement au service des personnes âgées (le même agent n'est pas exclusivement affecté chez le même bénéficiaire). Néanmoins, dans la mesure du possible, tout est mis en œuvre pour limiter le nombre d'intervenants pour un même bénéficiaire. Après une interruption de la prise en charge, le C.C.A.S s'engage à reprendre la prestation dans un délai maximum d'une semaine après en avoir été averti.

Lorsque le bénéficiaire reçoit à son domicile des personnes extérieures durant plusieurs jours, le S.A.A.D du C.C.A.S se laisse le droit de diminuer, voire même de supprimer les heures d'intervention hebdomadaire. Par ailleurs, la vacation aura pour objectif l'accompagnement et l'aide dans les actes essentiels ainsi que les activités ordinaires de la vie quotidienne au profit exclusif du bénéficiaire.

Un temps d'intervacation de 10 minutes qui est compté et rémunéré aux aides à domicile afin de pouvoir se déplacer d'un bénéficiaire à un autre, ne vous est pas facturé. Le temps de travail improductif des professionnels (réunions de service, temps de formation,...) ne vous est également pas facturé.

Qu'est-ce que le Projet d'Intervention Individualisé ?

Le projet d'intervention individualisé est la feuille de route de la personnalisation de l'intervention de l'aide à domicile dans le principe de la bientraitance. Il résulte de l'intentionnalité d'identifier et de développer vos potentialités et vos aspirations. Aussi, l'approche est modifiée car on s'intéresse certes à vos difficultés, mais aussi aux interactions avec l'environnement et à vos capacités. Par conséquent, les informations recherchées ne sont plus centrées sur les problèmes mais sur les possibles. L'observation se concentre sur les performances et les conditions de réussite. Le projet d'intervention individualisé nécessite un engagement et une contractualisation du bénéficiaire.

Ce document est initialement complété par la coordinatrice avec le bénéficiaire et / ou son entourage. Puis, une aide à domicile référente est nommée et est responsable de la mise à jour du document à chaque changement de situation ou de besoins. Le document est revu au minimum une fois par an. Un exemplaire du projet d'intervention individualisé est rangé dans le cahier de liaison du bénéficiaire à son domicile. Un autre exemplaire, classé dans le bureau de la coordinatrice, est consultable par toutes les intervenantes concernées. La coordinatrice est garante de la mise à jour du projet d'intervention individualisé.

Qu'est-ce que le cahier de liaison ?

Pour le suivi quotidien, un cahier de liaison est laissé à votre domicile, permettant à tous les intervenants de suivre les actions réalisées. L'aide à domicile le consulte dès sa prise de service pour prendre connaissance des informations laissées par les précédents intervenants. A la fin de l'intervention, elle y reporte les tâches accomplies ou à accomplir ou des informations sur l'état de la personne âgée (refus de la prise du repas, humeur maussade, agitation ou bonne participation, etc...). Ces informations sont également utiles à l'infirmier(e) libéral(e) et au médecin traitant. Les professionnels de santé intervenant au domicile du bénéficiaire peuvent y laisser des messages à l'attention des professionnels du C.C.A.S.

Comment l'activité des professionnels est-elle contrôlée ?

Le S.A.A.D. contrôle l'activité de ses professionnels par le biais d'une télégestion fixe. Les intervenants doivent à leur arrivée et à leur départ pointer via une plateforme téléphonique en utilisant le téléphone des bénéficiaires. Le logiciel de gestion du S.A.A.D est en lien avec la plateforme du Conseil Départemental qui réceptionne les informations relatives à l'activité des professionnels via la télégestion.

Le bénéficiaire a donc l'obligation de mettre son téléphone à disposition de l'intervenante.

Quels sont les modes d'évaluation et d'expression des usagers et leurs familles?

Au minimum, une fois par an, une visite à domicile est fixée avec le C.C.A.S afin d'apprécier la situation et l'efficacité de la prestation qui est apportée. Cette évaluation est susceptible de modifier la prestation prévue initialement, entraînant la rédaction d'un avenant au premier contrat.

Le C.C.A.S procède également une fois par an à une enquête de satisfaction auprès des usagers sur leur perception de la qualité des interventions. Avant distribution, le questionnaire anonyme est créé tous les ans par l'équipe de direction. Il doit être complé par la personne elle-même et/ou son entourage. Il est transmis quelques semaines avant la date de la visite de la coordinatrice au domicile du bénéficiaire pour être réceptionné voire même complété si cela n'a pas été fait, lors de cette rencontre. L'analyse des résultats de l'enquête s'inscrit dans la démarche d'amélioration de la qualité et l'efficacité de notre service.

En cas d'insatisfaction concernant le déroulement de la prestation, vous devez en informer, dans les plus brefs délais, le C.C.A.S, afin de trouver une solution satisfaisante. A chaque réclamation exposée tant par le biais d'un écrit ou lors d'une conversation, la coordinatrice du S.A.A.D rédige une « Fiche de réclamation ». Par le biais de cet outil, le service organise le traitement des réclamations, tient à jour leur historique et gère les éventuels conflits entre les intervenants et les personnes accompagnées. Il est utilisé dans le cadre de la politique d'évaluation afin de contrôler la redondance des problématiques.

Quel outils le S.A.A.D a-t-il mis en place afin de prévenir les risques de maltraitance de ses bénéficiaires ?

Les professionnels disposent de la « Fiche de remontée d'informations préoccupantes » qu'ils remettent à la coordinatrice du service. Elle a pour objet de relever tout changement d'attitude laissant à penser qu'il y a un risque de maltraitance, même si les causes ou la nature de l'incident ne sont pas connues du professionnel (en ce sens qu'elle ne constitue pas une fiche de remontée des situations de maltraitance). Cet outil constitue un premier niveau de remontée d'informations qui feront l'objet, dans un second temps, d'une analyse approfondie par la coordinatrice du service, en lien le cas échéant avec les autres acteurs locaux.

Par ailleurs, le S.A.A.D met à la disposition de la famille du bénéficiaire la « Fiche de Vigilance ». Instrument de prévention, d'amélioration de la qualité et de gestion des risques de maltraitance, elle leur permet de signaler aux responsables du service un changement de comportement ou même un incident dans la prise en charge du proche.

Quel est le tarif horaire du S.A.A.D ?

Voir la grille tarifaire en ANNEXE 5

Service Plateaux-Repas

Vous n'avez plus envie de vous préoccuper de vos repas et vous souhaitez manger des repas complets et équilibrés, le portage de repas vous permet une livraison à domicile et un passage fréquent dans la semaine pour veiller à votre bien-être.

Quelles sont les conditions pour bénéficier du Service Plateaux-Repas ?

- Être domicilié administrativement sur la commune de La Londe les Maures ;
- Être âgé de 65 ans et plus ou être porteur d'un handicap (taux d'incapacité ≥ 80 %) ;

ou

- Rencontrer momentanément des problèmes de santé (sur prescription médicale notifiant la durée nécessaire de la prestation);

ou

- Sortir d'un séjour en hôpital nécessitant une période de convalescence (sur prescription médicale notifiant la durée nécessaire de la prestation).

Un repas convive pourra être demandé à titre exceptionnel et sur une courte période. Il vous sera facturé plein tarif (cf. ANNEXE 5).

Comment les repas sont-ils préparés?

Les plateaux-repas sont préparés par une société privée choisie dans le cadre d'un marché public.

Ils sont cuisinés en liaison froide (en froid positif et non surgelé). Les menus sont élaborés par un diététicien selon les besoins en apports nutritionnels, énergétiques, caloriques et d'hydratation nécessaires à l'organisme.

Quelles sont les composantes du plateau-repas ?

Le plateau-repas comprend :

- Un potage ;
- Une entrée ;
- Un plat protidique (viande, œufs ou poisson) et son accompagnement ;

- Un fromage ;
- Un produit laitier ;
- Un fruit, une salade de fruits ou une compote ;
- ½ baguette.

Les repas sont non modulables.

Quels sont les régimes alimentaires proposés ?

Le service de portage de repas propose aux usagers 6 types de régime sur présentation d'un certificat médical du médecin :

- régime diabétique ;
- régime pauvre en sel ;
- régime pauvre en matière grasse ;
- régime sans gluten ;
- régime mixé.

Un menu sans porc est également proposé.

Quelles sont les pièces justificatives à fournir ?

- Un certificat médical précisant la nature de votre régime alimentaire ;
- L'avis d'imposition N-1 qui permettra de définir le tarif du repas (ce document n'est pas obligatoire, si vous ne souhaitez pas le présenter, le repas vous sera facturé plein tarif).

Quand les plateaux-repas sont-ils livrés ?

Les plateaux-repas sont livrés à l'aide d'un véhicule réfrigéré, par le personnel du C.C.A.S du lundi au samedi :

- entre 6h45 et 12h pour le « secteur Matin » (Centre-Ville, Port, Argentières, Bormettes) ;
- entre 13h30 et 15h30 pour le « secteur Après-midi » (Valcros, Olympe, Décelle, Notre Dame des Maures).

Les repas du dimanche sont livrés le samedi. Les repas des jours fériés sont livrés le jour même ou la veille.

La cadence de livraison des repas se déroule de la façon suivante :

		Secteur Matin	Secteur Après-midi
Repas du	lundi	livré le lundi matin	livré le samedi après-midi
	mardi	livré le mardi matin	livré le lundi après-midi
	mercredi	livré le mercredi matin	livré le mardi après-midi
	jeudi	livré le jeudi matin	livré le mercredi après-midi
	vendredi	livré le vendredi matin	livré le jeudi après-midi
	samedi	livré le samedi matin	livré le vendredi après-midi
	dimanche		livré le samedi après-midi

Le C.C.A.S fournit la prestation convenue sans interruption, et s'engage à fournir, en cas d'absence, le remplacement du personnel immédiatement.

Quelles sont les conditions de livraison à respecter ?

Le repas froid est livré en barquette individuelle à usage unique, garantissant la fraîcheur et l'hygiène des aliments. Le plateau-repas doit être maintenu, dès sa livraison, au réfrigérateur. En cas d'absence à votre domicile lors de la livraison, le repas pourra être déposé chez un voisin dont vous nous aurez communiqué les coordonnées lors de votre inscription ou dans une glacière. Dans le cas contraire, le repas sera ramené au C.C.A.S.

La date limite de consommation indiquée sur la barquette doit être strictement respectée.

Quels sont les délais de commande des plateaux-repas ?

Le plateau-repas est à commander 4 jours minimum avant le jour de livraison souhaité. En cas de sortie d'hospitalisation, la reprise de la livraison des repas s'effectue en 24h (sous réserve des disponibilités du service).

En cas d'empêchement de nature à annuler la livraison du repas, le bénéficiaire s'engage à informer le C.C.A.S au moins 4 jours à l'avance. Le non respect de ce délai entraînera une facturation du ou des repas non décommandé(s).

En cas de situation d'urgence (hospitalisation, placement), le C.C.A.S devra être prévenu dans les meilleurs délais. Aucun repas ne sera alors facturé.

Quels sont les tarifs des plateaux-repas ?

Le tarif des plateaux-repas est calculé en fonction du revenu imposable du bénéficiaire.

Voir la grille tarifaire en ANNEXE 5.

Service Télé-Assistance

Vous êtes souvent seul chez vous ou vous avez peur de tomber. Le C.C.A.S, en partenariat avec un opérateur privé choisi à la suite d'un marché public, vous propose 24h/24, 7j/7 un service offrant en cas d'urgence une intervention rapide.

Comment le Service Télé-Assistance fonctionne-t-il ?

Un transmetteur est installé à votre domicile à proximité du téléphone. Vous disposez d'une télécommande à porter sur vous (autour du cou ou du poignet). En cas de besoin, votre signal émet un appel vers une centrale d'écoute. Après analyse de la situation, l'opérateur déclenche une intervention adaptée auprès d'un proche désigné au préalable. Si nécessaire, les services d'urgence (SAMU, Pompiers, Police,...) seront alertés.

Puis-je bénéficier de la télé-assistance si je n'ai pas de proches à qui confier mes clés ?

Pour les personnes qui n'ont pas de proches à qui confier les clés de leur domicile, le C.C.A.S propose deux services :

- **Le gardiennage de clés** : les clés de votre habitation sont conservées par une société d'ambulance qui interviendra au domicile si nécessaire. Lorsque le bénéficiaire déclenche la télé-assistance, un chargé d'écoute et d'assistance de l'opérateur réceptionne l'appel et évalue la situation :
 - Demande non urgente (ex : aide au relevage suite à une chute sans gravité) : l'opérateur contacte la société d'ambulance et confirme un délai d'intervention de 1h maximum (délai inférieur ou égal à 1h : intervention de la société d'ambulance, délai supérieur à 1h : l'opérateur appelle les services d'urgence pour intervention).
 - Demande urgente : l'opérateur contacte les services de secours en premier et la société d'ambulance pour une éventuelle ouverture de porte immédiate.

- **La boîte à clés sécurisée** : fixée à l'extérieur du domicile, l'ouverture s'effectue par un code sur un clavier mécanique qui peut être modifié à tout moment par l'abonné. Elle permet l'accès aux clés pour les intervenants à domicile, les services d'urgence ou l'en-

tourage proche. Elle évite les jeux de clés multipliés et facilite les interventions des pompiers.

Quelles sont les pièces justificatives à fournir ?

- Les coordonnées des proches à contacter ;
- L'avis d'imposition N-1 qui permettra de définir le tarif de l'abonnement (ce document n'est pas obligatoire, si vous souhaitez ne pas le présenter, l'abonnement vous sera facturé plein tarif).

Quel est le tarif de l'abonnement à la télé-assistance ?

Le tarif de l'abonnement à la télé-assistance est calculé en fonction du revenu imposable du bénéficiaire.

Voir la grille tarifaire en ANNEXE 5.

Service Accompagnement/Transport

Vous avez des difficultés dans vos déplacements quotidiens.

Le Service Accompagnement / Transport peut vous aider **gratuitement** sur le secteur géographique de La Londe les Maures du Lundi au Vendredi de 8h à 12h et de 13h30 à 17h.

Quelles sont les conditions pour bénéficier du Service Accompagnement/Transport?

- Être domicilié administrativement sur la commune de La Londe les Maures ;
- Être âgé de 65 ans et plus ou être porteur d'un handicap (taux d'incapacité ≥ 80 %) ;

ou

- Rencontrer momentanément des problèmes de santé générant des difficultés pour se déplacer (chaque situation sera étudiée par la Vice-Présidente du C.C.A.S).
- Ne pas bénéficier des services d'une aide à domicile. Cependant, le service pourra effectuer les achats alimentaires lourds (d'un poids maximum de 13 kg) ou encombrants de type pack d'eau, pack de lait, bouteille de gaz,...

De quels types d'accompagnement puis-je bénéficier?

Il vous est proposé les services suivants :

- Accompagner la personne dans un magasin ;
- Faire les courses pour la personne qui ne peut pas se déplacer et qui ne bénéficie pas d'une aide à domicile (pour tout achat non alimentaire, le poids ne peut pas excéder 13 kg) ;

- Conduire chez un professionnel de santé ;
- Aller chercher les médicaments à la pharmacie ;
- Acheter et installer une bouteille de gaz (petit modèle d'un poids total maximum de 13 kg) ;
- Accompagner la personne à une activité socio-culturelle.

Les autres requêtes seront étudiées par la Directrice du C.C.A.S.

Comment bénéficier du service Accompagnement / Transport?

Pour bénéficier du Service Accompagnement / Transport, il vous suffit de vous inscrire au C.C.A.S et de prendre rendez-vous 48h à l'avance (sous réserve des disponibilités). Toute demande en urgence, sera traitée en fonction des disponibilités du service.

Que se passe-t-il lorsque l'agent d'accompagnement se présente à mon domicile et que je ne réponds pas ?

Dans cette situation, par mesure de sécurité, l'agent d'accompagnement contactera dans un premier temps la personne nommée lors de l'inscription. Si cette dernière n'est pas joignable et que la situation paraît préoccupante, le C.C.A.S aura recours aux services d'urgence en contactant les pompiers.

Étapes de la mise en place d'une prestation

1- Prise en compte de la demande (téléphone ou visite au C.C.A.S).

2- Présentation de la (ou des) prestation(s) demandée(s) et évaluation des besoins propres et singuliers de la personne.

3- Proposition d'un projet d'intervention individualisé et établissement d'un **devis** sur pièces justificatives.

Indications des **aides financières possibles**.

Fixation de la **date de début** de la (ou des) prestation(s).

4- Constitution du dossier : communication des informations nécessaires à la constitution du dossier ainsi que **les coordonnées de la personne de confiance** que vous choisissez parmi vos proches et qui pourra vous représenter si besoin (cf. chapitre « Rôle de la personne de confiance ») ainsi que **le nom du ou des médecins** qui ont l'habitude de vous suivre.

5- Contractualisation de la demande et remise des documents obligatoires : le C.C.A.S remet sous forme papier un livret d'accueil et un règlement intérieur de la prestation à chaque bénéficiaire lors de la signature de son contrat.

6- Réévaluation des besoins et des attentes afin de garantir la personnalisation de la prestation.

Assistante Sociale

Quel est le rôle de l'assistante sociale du C.C.A.S de La Londe les Maures ?

L'assistante de service social exerce de façon qualifiée une profession d'aide définie et réglementée (article L411-1 et suivants du Code de l'Action Sociale et des Familles). Elle contribue, dans le cadre d'une démarche éthique et déontologique, à créer les conditions pour que les Londaïses et les Londaïs de plus de 62 ans aient les moyens d'être acteurs de leur développement, de renforcer les liens sociaux et les solidarités dans leurs lieux de vie.

L'assistante sociale, à partir d'une analyse globale et multi-référentielle de la situation, des personnes, familles ou groupes, procède à l'élaboration d'un diagnostic social et d'un plan d'intervention conclu avec la participation des intéressés. Elle contribue aux actions de prévention, d'expertise ainsi qu'à la lutte contre les exclusions et au développement social en complémentarité avec d'autres intervenants.

Que peut faire l'assistante sociale dans le cadre du maintien à domicile ?

Si vous rencontrez des difficultés liées à la perte d'autonomie, l'assistante sociale peut :

- poser une analyse sur votre situation (besoins, environnement, entourage) ;
- vous présenter les différents services existants sur la commune susceptibles de répondre à vos besoins ;
- élaborer un plan d'aide ;
- constituer le dossier de demande de prise en charge auprès des caisses de retraite, de mutuelles ou du Conseil Départemental du Var dans le cadre de l'A.P.A. (Allocation Personnalisée d'Autonomie).

Comment rencontrer l'assistante sociale du C.C.A.S ?

Si vous souhaitez rencontrer l'assistante sociale, il vous suffit de prendre un rendez-vous auprès de l'accueil du C.C.A.S.

Engagement qualité

Le C.C.A.S met tout en œuvre afin de garantir des services de qualité. Il est engagé dans une démarche qualité soumise à des règles de fonctionnement strictes. Il s'engage à ne jamais proposer une offre de service abusive.

Les outils mis en place sont les suivants :

- **L'évaluation des besoins** pour une aide adaptée.
- **La fiche de signalement** concernant diverses informations sur la situation du bénéficiaire ou la réalisation de la prestation, pourra être transmise au C.C.A.S, par l'intermédiaire des agents.
- **La fiche de réclamation** constituée par les coordinateurs des services, ce document est un outil de recueil, d'analyse et de résolutions de vos réclamations.
Une attention particulière est portée à vos remarques et suggestions, qu'il vous est possible de formuler à tout moment auprès du C.C.A.S.
- **Les questionnaires** afin d'évaluer votre degré de satisfaction de nos différents services.
- **Les contrôles qualité** du travail des professionnels permettant ainsi de vous garantir une prestation de service de qualité.
- **La ré-évaluation de votre situation** effectuée au moins une fois par an, afin d'adapter nos services à l'évolution de vos besoins, ceci en vue d'une qualité optimale du suivi de la prestation.
- **Du personnel qualifié** pour vous aider dans les actes de la vie quotidienne.

En cas d'absence du personnel (congé, maladie), les remplacements seront effectués en priorité pour les personnes les plus dépendantes et les plus isolées pour les actes essentiels de la vie quotidienne.

Rôle de la personne de confiance

Quel est le rôle de la personne de confiance ?

Le rôle de la personne de confiance varie selon la situation de la personne :

- **Lorsque la personne est hors d'état d'exprimer sa volonté :** aucune intervention ou investigation ne peut être réalisée, sauf urgence ou impossibilité, sans que la personne de confiance ou la famille, ou à défaut, un de ses proches ait été consulté. La personne de confiance peut témoigner des volontés du bénéficiaire, mais elle ne peut prendre de décision ou consentir à des soins à sa place.
- **Lorsque la personne est capable d'exprimer sa volonté,** à la demande de celle-ci, la personne de confiance peut :
 - l'assister dans son parcours et ses démarches,
 - être présente lors des entretiens médicaux ou sociaux,
 - être présente lors de la consultation de son dossier.

Quelles sont les obligations de la personne de confiance ?

La personne de confiance est tenue de :

- connaître les volontés de la personne,
- savoir exprimer les volontés de la personne lorsqu'elle est appelée à le faire,
- respecter au mieux les volontés de la personne dont elle est le « porte-parole »,
- respecter la vie privée de la personne,
- respecter un devoir de confidentialité.

Qui peut désigner une personne de confiance ?

Toute personne majeure capable, c'est-à-dire âgée de 18 ans et plus et qui n'est pas protégée juridiquement par une mesure de tutelle, peut désigner une personne de confiance.

Les personnes majeures sous curatelle ou en sauvegarde de justice peuvent également désigner une personne de confiance.

Quelle démarche effectuer pour nommer une personne de confiance ?

Pour nommer une personne de confiance, il vous suffit de demander au C.C.A.S un formulaire et le retourner dûment complété.

Aides et prises en charge financières

En fonction des besoins de la personne et selon certains critères (âge, ressources, autonomie) une demande de prise en charge peut être instruite auprès d'organismes compétents :

Types	Public concerné	Détail de l'aide	Organisme
L'Allocation Personnalisée d'Autonomie (A.P.A)	<ul style="list-style-type: none"> -Être âgé de 60 ans et plus ; -Niveau de dépendance évalué GIR 1 à 4 par le financeur. 	Au domicile, l'A.P.A participe au financement d'un plan d'aide personnalisé en fonction des besoins de la personne (aide à domicile, portage des repas, télé-assistance, aides techniques, accueil de jour, séjour temporaire).	Conseil Départemental du Var
La Prestation de Compensation du Handicap (P.C.H)	<ul style="list-style-type: none"> -Être âgé de moins de 60 ans ou si le handicap a été diagnostiqué avant l'âge de 60 ans être âgé de moins de 75 ans ; - Être porteur d'un handicap reconnu par la Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées de la Maison Départementale des Personnes Handicapées. 	La P.C.H permet de financer des aides humaines et techniques, ainsi que l'adaptation du logement et du véhicule.	Conseil Départemental du Var

<p>L'Aide à domicile par le biais de l'Aide Sociale Légale</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Être âgé de 60 ans et plus ; -Niveau de dépendance évalué GIR 1 à 4 par le financeur ; -Avoir des ressources inférieures ou égales au plafond de ressources fixé par décret. 	<p>Au domicile, l'Aide Sociale Légale participe au financement d'un plan d'aide personnalisé en fonction des besoins de la personne (aide à domicile, portage des repas, télé-assistance, aides techniques, accueil de jour, séjour temporaire).</p>	<p>Conseil Départemental du Var</p>
<p>L'Aide à Domicile</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Être âgé de 60 ans et plus ; - Être retraité ; -Niveau de dépendance évalué GIR 5 à 6 par le financeur. 	<p>Cette prise en charge permet de financer des heures d'aide à domicile (ménage, entretien du linge, aide à la toilette et préparation des repas,...)</p>	<p>Votre Caisse de retraite</p>
<p>L'Aide au Retour à Domicile après Hospitalisation (A.R.D.H.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Avoir plus de 55 ans; - Être retraité ; - Avoir besoin temporairement d'une aide à domicile très rapidement après hospitalisation. - Relever du régime général de sécurité sociale (CARSAT) à titre principal ou du Régime Social des Indépendants (RSI) ou de l'Assurance Maladie des Exploitants Agricoles (AMEXA) ou de certains régimes spéciaux ; - L'ARDH est soumise à condition de ressources (voir barèmes en vigueur auprès de la CNAV). 	<p>Un plan d'aide personnalisé (ménage, courses, linge, portage de repas, télé-assistance, petites aides techniques), est établi quelques jours avant la sortie par l'assistante sociale de l'un des établissements conventionnés avec la caisse de retraite pour cette prestation.</p>	<p>Votre Caisse de retraite</p>

Modalités financières

Le C.C.A.S peut-il m'établir un devis ?

Toute demande de prestation peut faire l'objet d'un devis gratuit à la demande du bénéficiaire ou de son représentant légal.

La prestation peut-elle commencer sans prise en charge financière ?

La mise en œuvre de la prestation peut commencer dès l'inscription et la contractualisation de la prestation mais le bénéficiaire sera facturé à plein tarif (cf. Grille tarifaire ANNEXE 5).

Comment sont comptabilisées les heures du Service d'Aide et d'Accompagnement à domicile ?

La facturation est établie à partir des éléments de la Télégestion au domicile du bénéficiaire.

Des frais supplémentaires sont-ils facturés ?

Le C.C.A.S, en sa qualité de service public, ne vous demande aucune cotisation, frais de dossier ou frais de devis.

Comment payer mes factures ?

Pour les prestations payantes, la facture de la prestation est adressée tous les mois au bénéficiaire.

Il vous est demandé de payer la facture dans un délai d'un mois. Un non paiement ou un paiement rejeté entraînera une relance. Après la deuxième relance, le recouvrement sera assuré par le Trésor Public.

Le paiement se fera :

- en espèces dans les locaux du C.C.A.S accompagné du coupon de facturation ;
- par prélèvement bancaire sur demande auprès du Régisseur ;

- par Chèque Emploi Service Universel (CESU) délivré par un organisme financeur, accompagné du coupon de facturation, déposé au C.C.A.S ;
- par chèque bancaire, libellé à l'ordre du : **C.C.A.S LA LONDE** accompagné du coupon de facturation, déposé au C.C.A.S ou adressé par voie postale à :

Monsieur Le Régisseur
C.C.A.S La Londe
BP62
83250 La Londe Les Maures

Avantages fiscaux

Les frais de service à la personne ouvrent-ils droit à des avantages fiscaux ?

Les particuliers qui ont recours à des services à la personne visés à l'article L.129-1 du Code du travail, fournis par une entreprise agréée, bénéficient d'une aide fiscale.

Pour ouvrir droit à la réduction d'impôt, les factures doivent être acquittées par carte de paiement, prélèvement, virement, titre universel ou interbancaire de paiement, chèque, ou Chèque Emploi Service Universel (CESU).

Les frais engagés sont déductibles de l'impôt sur le revenu, à hauteur de 50 % des dépenses, après déduction des aides financières et dans la limite d'un plafond fixé annuellement par la loi de finances.

Comment prouver aux services fiscaux les dépenses engagées ?

Le C.C.A.S délivre chaque année à ses bénéficiaires, une attestation fiscale.

Respect à l'information et aux libertés Accès aux dossiers

Sauf objection de votre part les données nominatives sont traitées informatiquement. Le C.C.A.S vous garantit la confidentialité des données et le respect de la loi n°78-17 du 6 Janvier 1978 relative à l'informatique et aux libertés.

De plus, vous avez le droit d'accéder à votre dossier et aux informations liées à votre prise en charge, ainsi que de le faire modifier le cas échéant.

La communication des documents et données s'effectue dans le respect des lois et réglementations en vigueur, des préconisations prévues par la Charte des droits et des libertés de la personne (cf. ANNEXE 3) et selon le cas, dans le respect des mesures prises par l'autorité judiciaire.

Recours en cas de litige

Que faire en cas de litige ?

Dans un premier temps, il vous est conseillé de vous adresser au C.C.A.S. Le service entend et suit toutes les réclamations. Le personnel se tient à votre disposition et s'engage à vous recevoir ou à se déplacer à votre domicile pour trouver une solution.

Si la réponse apportée par les agents du service ne vous satisfait pas, vous ou votre représentant légal pouvez adresser un recours en interne, par courrier ou via une demande de rendez-vous, auprès :

- de la directrice du C.C.A.S ;
- de la Vice-Présidente du C.C.A.S ;
- du Président du C.C.A.S.

Que faire si le recours interne n'apporte pas satisfaction ?

En cas de litige, il est possible de saisir une personne qualifiée.

Qui est la personne qualifiée ?

Conformément à l'article L.311-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles : « Toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social ou son représentant légal peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'État dans le département, le directeur général de l'agence régionale de santé et le président du Conseil Départemental. La personne qualifiée rend compte de ses interventions aux autorités chargées du contrôle des établissements ou services concernés, à l'intéressé ou à son représentant légal dans des conditions fixées par décret en Conseil d'État. »

Ces personnes, qui interviennent gratuitement, ont pour mission :

- d'informer et d'aider les usagers à faire valoir leurs droits ;
- d'assurer un rôle de médiation entre l'utilisateur et le service afin de trouver les solutions aux conflits qui peuvent les opposer ;
- de solliciter et signaler aux autorités compétentes les difficultés liées à la tarification, à l'organisation du service ou encore à une situation de maltraitance suspectée ou avérée.

Qui sont les personnes qualifiées dans le Var ?

Les personnes qualifiées sont nommées par le Préfet, le Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé et le Président du Conseil Départemental pour leur connaissance et leur expérience du secteur médico-social. Vous trouverez la liste des personnes qualifiées en ANNEXE 4.

Comment saisir la personne qualifiée ?

Pour demander l'intervention de la personne de confiance il suffit de lui écrire. Une fois saisie, elle prend contact avec l'utilisateur ou son représentant légal et organise une rencontre.

Comment procède la personne qualifiée ?

La personne qualifiée doit, dans les 2 mois de sa saisine, informer le demandeur des démarches réalisées et, le cas échéant, des mesures qu'elle peut être amenée à suggérer et rendre compte au Conseil Départemental et à l'Agence Régionale de Santé. La personne qualifiée peut être amenée à contacter et/ou informer le gestionnaire du service concerné.

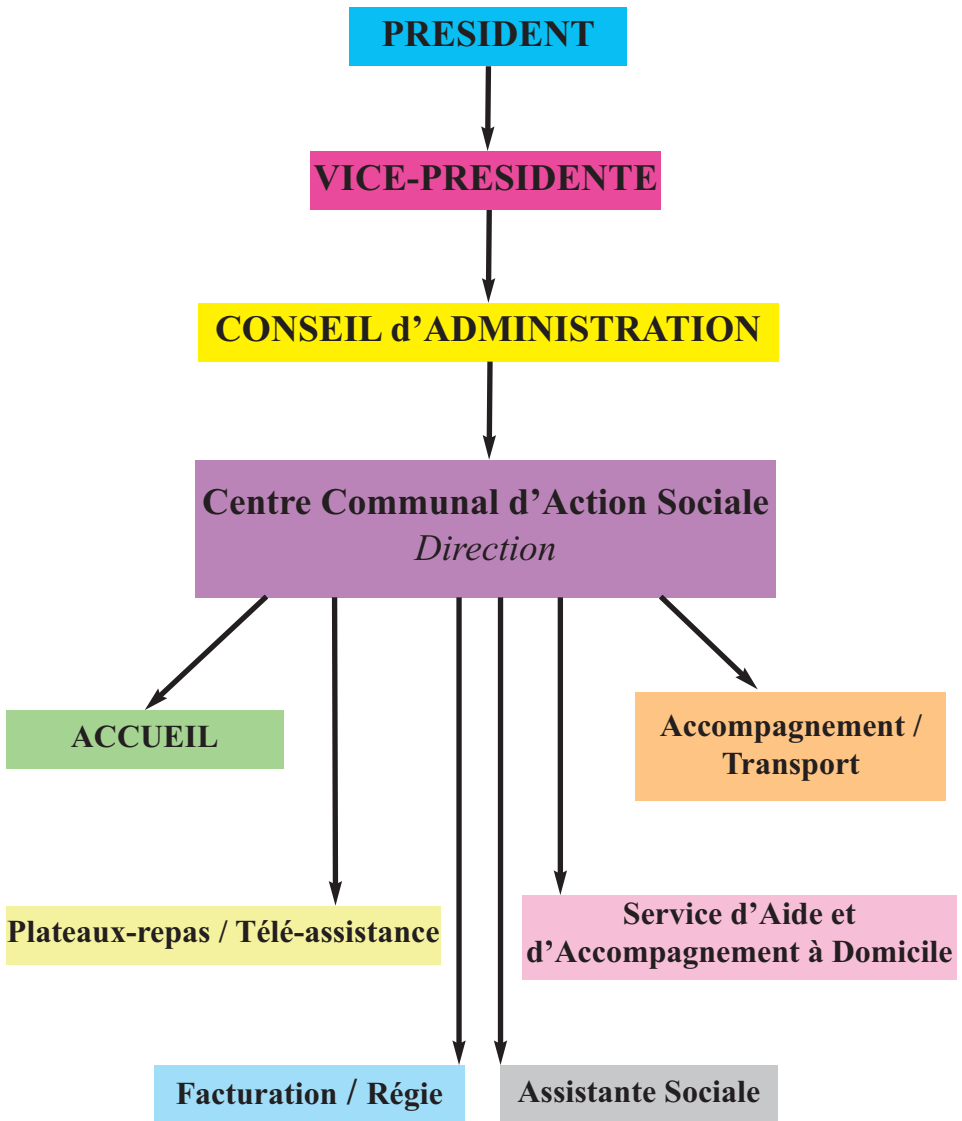
Les actions du C.C.A.S sont-elles couvertes par une assurance ?

Afin d'exercer ses missions, le C.C.A.S est assuré en Responsabilité Civile.

ANNEXES

ANNEXE 1

Organigramme Service Maintien à Domicile



ANNEXE 2

Charte Qualité du Service Aide et Accompagnement à domicile

La rédaction de la Charte Qualité a fait l'objet d'un travail réunissant l'ensemble des professionnels du S.A.A.D afin de proposer des valeurs professionnelles communes :

Accueil personnalisé

Nous mettons tout en œuvre pour offrir un accueil personnalisé par un interlocuteur compétent.

Offre de service adaptée

Nous nous engageons à traiter et analyser la demande de tous nos bénéficiaires afin de leur proposer un service répondant à leurs besoins et attentes.

Accompagnement dans le respect de la bientraitance

Nous sommes, chaque jour, à l'écoute et observateurs afin d'adapter nos interventions aux situations singulières dans le respect de l'altérité et de l'intimité.

Notion de compensation

Notre accompagnement se base sur la notion de compensation, à savoir, faire ce que la personne n'est plus en mesure de faire, mais en parallèle promouvoir et solliciter ce qu'elle peut encore faire.

Règles d'égalité et de confidentialité

Nous garantissons une égalité de traitement pour tous nos bénéficiaires et nous adoptons une attitude de réserve, de discrétion et de confidentialité.

Vigilance et prévention

Nous alertons, si nécessaire, familles, professionnels de santé, services sociaux ou toute personne compétente des dégradations de l'état de santé ou de la situation sociale de nos bénéficiaires.

Coordination du service

Nous garantissons une coordination de l'activité chez les bénéficiaires par le biais d'échanges professionnels favorisant une cohésion d'équipe.

Démarche qualité

Nous contrôlons régulièrement la qualité de nos prestations et la satisfaction de nos bénéficiaires.

Droit à l'information

Nous offrons aux bénéficiaires une information claire, compréhensible et adaptée, de leur projet d'accompagnement, de leurs droits et de l'organisation du service.

Professionnalisation des aides à domicile

Nous favorisons l'échange de pratiques professionnelles et nous sommes attentifs à la qualification et à la formation des aides à domicile.

ANNEXE 3

Charte des droits et libertés de la personne accueillie

Selon l'Arrêté du 8 septembre 2003, mentionnée à l'article L. 311-4 du code de l'action sociale et des familles

Article L311-4

(Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 art. 4 I, II, art. 8 Journal Officiel du 3 janvier 2002)

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 auquel sont annexés :

a) Une charte des droits et libertés de la personne accueillie, arrêtée par les ministres compétents après consultation de la section sociale du Comité national de l'organisation sanitaire et sociale mentionné à l'article L. 6121-9 du code de la santé publique ;

b) Le règlement de fonctionnement défini à l'article L. 311-7.

Un contrat de séjour est conclu ou un document individuel de prise en charge est élaboré avec la participation de la personne accueillie ou de son représentant légal. Ce contrat ou document définit les objectifs et la nature de la prise en charge ou de l'accompagnement dans le respect des principes déontologiques et éthiques, des recommandations de bonnes pratiques professionnelles et du projet d'établissement. Il détaille la liste et la nature des prestations offertes ainsi que leur coût prévisionnel.

Le contenu minimal du contrat de séjour ou du document individuel de prise en charge est fixé par voie réglementaire selon les catégories d'établissements et de personnes accueillies.

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 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 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.

ANNEXE 4

Liste des personnes qualifiées du département

Mme Jocelyne LAFFON	Arrondissement de Toulon
M. Claude COULANGE	Arrondissement de Toulon
Mme Hélène CORTEZ LAVAL	Arrondissement de Draguignan et Brignoles
M. Claude BOURSIN	Arrondissement de Draguignan
Mme Anne MATHIVET	Arrondissement de Toulon

Pour accéder à la personne qualifiée de son ressort territorial, le demandeur doit s'adresser soit :

- au Conseil Départemental du Var – Direction de l'Autonomie – 390 bd. des Lices – 83076 Toulon Cedex. Tel. : 04.83.95.46.80
- à la Direction Départementale de la Cohésion Sociale – bd. du 112e RI – 83000 Toulon. Tel. : 04.94.18.83.83
- à l'Agence Régionale de Santé – Délégation Territoriale du Var – Av. Lazare Carnot – Cité Sanitaire – 83076 Toulon. Tel. : 04.13.55.89.01

ANNEXE 5

Grille tarifaire prestations Maintien à Domicile

👉 Aide à domicile

Prise en charge A.P.A	19,12 € / heure
Prise en charge P.C.H.	19,12 € / heure
Prise en charge Caisses de Retraite	Tarif Caisse
Prise en charge Mutuelles	19,12 € / heure
Sans prise en charge	19,12 € / heure

👉 Livraison de plateaux-repas

Revenu imposable	Tarifs
Inférieur à 10 968 €	5 € le repas
De 10 969€ à 16 464 €	7,40 € le repas
De 16 465 € à 25 248 €	9 € le repas
Supérieur à 25 249 €	9,70 € le repas

👉 Télé-Assistance

Revenu imposable	Tarifs
Inférieur à 10968 €	Gratuit
10 969 € à 16 464 €	10,00 €
16 465 € à 25 248 €	19,00 €
25 249 à 32 916 €	22,50 €
Supérieur à 32 917 €	26,50 €

Options	
Télé-assistance mobile (sans forfait téléphonique)	30,00 € / mois
Bracelet détecteur de chute	5,00 € / mois
Gardiennage de clés	4,00 € / mois
Intervention service ambulancier	62,80 €/ intervention
Boîte à clés sécurisée	3,00 €/ mois

👉 Accompagnement – Transport

Gratuit

MON MÉMO

A series of horizontal dotted lines for writing, spanning the width of the page.

C.C.A.S

Le Chêne et l'Olivier
144, Boulevard Azan
83250 La Londe les Maures

04.94.01.55.39
ccas@lalondelesmaures.fr

LA LONDE
Les Maures

