



**CCAS SERVICE D'AIDE AU MAINTIEN A DOMICILE**  
**Place des Droits De l'Homme**  
**66330 CABESTANY**  
**Tél. : 04.68.66.36.14**

## **LIVRET D'ACCUEIL**

Madame, Monsieur,

Nous vous souhaitons la bienvenue au Centre Communal d'Action Sociale de Cabestany (C.C.A.S.).

Nous vous remettons ce livret d'accueil qui nous l'espérons vous apportera les informations utiles et une meilleure connaissance de notre C.C.A.S.

Nous souhaitons qu'il soit le plus complet possible, et qu'il puisse être entre vous et nous, un élément supplémentaire à une dynamique mutuelle et réciproque d'échange de qualité.

Ce document vous présente le C.C.A.S. et décrit l'organisation du service ainsi que vos droits et vos devoirs.

Nous avons l'ambition de vous proposer des services correspondant à votre attente et tenant compte de vos besoins

Nous comptons sur vous pour toutes propositions pouvant améliorer notre prestation de service.

Votre participation est la bienvenue et nous sommes à votre disposition.

Edith PUGNET, Présidente.

## **Informations sur l'Établissement**

Le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) est un Établissement Public, administré par un Conseil d'Administration, présidé par le Maire.

Il est chargé de mettre en œuvre la politique sociale déterminée par les élus locaux et d'évaluer régulièrement les besoins sociaux de la population.

Le Centre Communal d'Action Sociale anime une action générale de prévention et de développement social dans une commune en liaison avec les institutions publiques et privées.

### **LE SERVICE D'AIDE AU MAINTIEN A DOMICILE**

☒ **Statuts : Établissement public**

☒ **N° de S.I.R.E.T : 266 600 402 000 25**

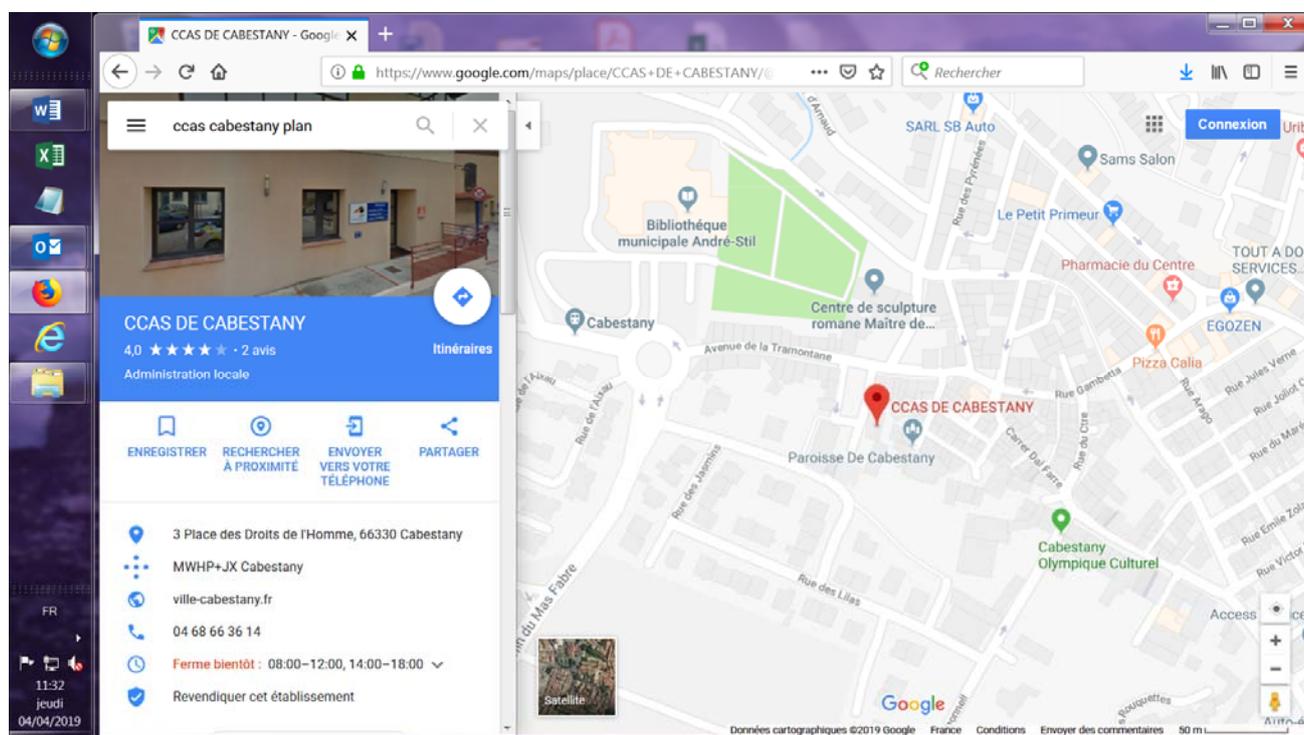
☒ **DÉCLARE A LA DIRRECTE: N°SAP 266600402**

☒ **AUTORISE PAR LE CONSEIL DÉPARTEMENTAL DES PO: ARRETE N° 450/07**

☒ **Les garanties en matière d'assurance des services ont été souscrites auprès de CIGAC à LYON**

## PRÉSENTATION GÉNÉRALE DU SERVICE D'AIDE AU MAINTIEN A DOMICILE

Le service d'aide au maintien à domicile siège au sein du CCAS,  
situé Place des Droits de l'homme, 66330 Cabestany.

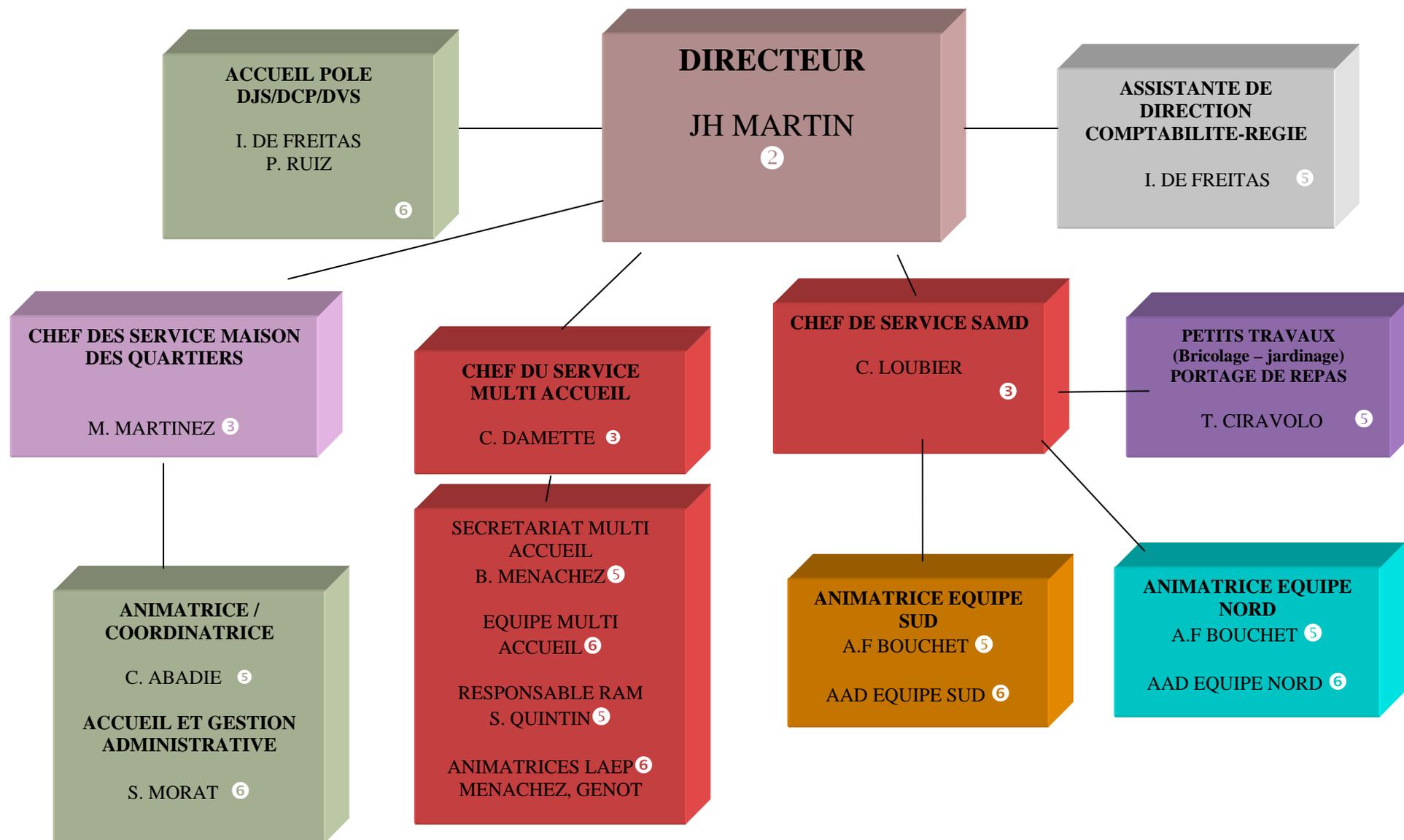


### **HORAIRES D'OUVERTURE DES SERVICES ADMINISTRATIFS ET PERMANENCES TÉLÉPHONIQUES**

**Du lundi au jeudi**  
**De 08 h à 12 h & de 14 h à 18 h**  
**Le vendredi**  
**De 08 h à 12 h & de 13 h à 17 h**  
**Fermé le samedi, le dimanche et les jours fériés**  
**RÉPONDEUR TÉLÉPHONIQUE aux heures de fermeture**

**CONTACT** : 04.68.66.36.14

**DIRECTION VIE SOCIALE ET FAMILIALE**



## **LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DU CCAS**

Le Conseil d'Administration est composé de seize membres.  
Il est présidé par Madame Edith PUGNET, Maire de la commune.  
Huit membres sont élus par le Conseil municipal en son sein.

Madame Edith PUGNET, Maire, Présidente du CCAS  
Madame Chantal CASIMIR, Vice-Présidente du CCAS, conseillère municipale déléguée Vie Sociale et Familiale,  
Monsieur James GUILLON, adjoint en charge de la démocratie participative et du développement durable,  
Madame Virginie CABRITA, conseillère municipale,  
Madame Yvette MESTRE, conseillère municipale,  
Madame Alexandra RAYMONT, conseillère municipale,  
Monsieur Jean François REGNIER, conseiller Municipal,  
Madame Sarah TOURNE, conseillère municipale,  
Madame Christine PERRAULT, conseillère municipale, membre de l'opposition.

Huit membres issus de la société civile représentent des associations de personnes âgées et de retraités, de personnes en situation de handicap, des associations œuvrant dans le secteur de l'insertion et de la lutte contre l'exclusion et l'union départementale des associations familiales.

Madame Evelyne ERMENAULT-ZARCONI, en qualité de représentante des associations familiales, sur proposition de l'UDAF,  
Madame Annie SOLA, au titre des personnes participant à des actions de prévention, d'animations et de développement social dans la commune (Confédération syndicale des familles),  
Madame Thérèse MACHET, en qualité de représentante de l'Association des paralysés de France (APF),  
Monsieur Stéphane PAYA, au titre des personnes participant à des actions de prévention, d'animation et développement social dans la commune (association des donneurs de sang),  
Madame Vanessa DELMAS, au titre des actions de prévention, d'animation et développement social dans la commune (Secours Populaire Français),  
Monsieur Alain TROTEL, au titre de la représentation des personnes âgées du département (UNRAP : Union Nationale des Retraités et Personnes Agées),  
Mesdames Nouria ARABIA et Marie Christine MONTOYA, participant en qualité de personnes qualifiées.

## **LE SERVICE D'AIDE AU MAINTIEN A DOMICILE**

### **A. Présentation générale :**

Le service d'aide au maintien à domicile de Cabestany est géré par son Centre Communal d'Action sociale, établissement public, chargé de la mise en œuvre de la politique sociale de la commune.

Le service intervient exclusivement sur la commune de CABESTANY.

### **B. Organisation du service :**

Le service est composé d'un directeur, d'une coordinatrice, d'une animatrice de terrain et d'agent à domicile diplômés (auxiliaire de vie sociale, assistante de vie aux familles, ou expérimentés.)

### **C. Mode d'intervention :**

Le service aide au maintien à domicile fonctionne en mode prestataire, il emploie directement les agents, s'occupe de mettre en place les interventions à votre domicile, du suivi de ces derniers et de vos factures.

**« Dans le cadre d'un contrat de mise à disposition de travailleurs, le prestataire de services reste l'employeur ». Arrêté du 17 mars 2015 relatif à l'information préalable du consommateur sur les prestations de services à la personne**

Au sens du décret n° 2005-1698 du 29 décembre 2005, les activités assurées par le service prestataire sont les suivantes :

- Entretien de la maison et travaux ménagers ;
- Préparation de repas à domicile, y compris le temps passé aux commissions ;
- Assistance aux personnes âgées ou autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile, à l'exception d'actes de soins relevant d'actes médicaux ;
- Accompagnement des personnes âgées ou handicapées en dehors de leur domicile (promenades, transports, actes de la vie courante), à condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile ;
- Prestations de petit bricolage dites « homme toutes mains » ;
- Livraison de repas à domicile à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile ;
- Assistance administrative à domicile

### **D. Modalités d'interventions :**

Le service d'aide au maintien à domicile intervient chez les usagers du lundi au dimanche sur un créneau horaire 8h-20h avec la mise en place d'une astreinte téléphonique pour les agents.

Le service d'aide au maintien à domicile garantit une continuité de service auprès des usagers en cas d'absences programmées ou non de l'agent intervenant.

### **E. Rôles et missions des agents du service d'aide au maintien à domicile :**

L'aide à domicile est une professionnelle qui intervient au domicile auprès des personnes âgées et/ou handicapées ou ayant des difficultés à accomplir les tâches courantes de la vie quotidienne.

Cependant, ces activités ne se limitent pas à l'entretien du logement. Cette dernière exerce une profession à vocation sociale en contribuant au soutien de la personne à domicile et en assurant des relations avec l'extérieur. Elle doit travailler dans le respect mutuel, être à l'écoute de la personne, répondre du mieux possible à ses souhaits ainsi qu'à ses besoins.

Plus largement, elle intervient pour soutenir la personne dans l'accomplissement des gestes essentiels de la vie quotidienne. Par sa présence régulière, elle apporte appui moral et réconfort en complément de la solidarité familiale et amicale.

Elle ne doit jamais se substituer au personnel médical et paramédical ni à la famille. Son action, placée sous l'autorité d'un supérieur hiérarchique, se définit jusqu'à la limite des actes nécessitant l'intervention d'une profession autre que la sienne.

### **Les missions attribuées aux agents recrutés sont les suivantes :**

<b>AGENT A DOMICILE</b>
<b>Réalise les tâches quotidiennes au domicile et aide à accomplir celles d'une <u>personne ne pouvant plus les faire seule</u> ou rencontrant des difficultés passagères</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>☺ <b>AIDE A LA MOBILITÉ</b></li><li>☺ <b>AIDE A L'HYGIENE COURANTE</b></li><li>☺ <b>ENTRETIEN DU LOGEMENT</b></li><li>☺ <b>ENTRETIEN DU LINGE</b></li><li>☺ <b>RÉALISATION DES COURSES</b></li><li>☺ <b>PRÉPARATION DES REPAS</b></li><li>☺ <b>AIDE AU REPAS</b></li><li>☺ <b>SOUTIEN DANS LES ACTIVITÉS DE LA VIE SOCIALE ET RELATIONNELLE</b></li><li>☺ <b>AIDE ADMINISTRATIVE</b></li></ul>
<b><u>Plages horaires :</u></b> <b><u>de 8 heures à 20 heures</u></b>
<b><u>Intervention du lundi au dimanche et jours fériés (astreinte téléphonique mise en place pour les agents en cas de soucis ces jours-là)</u></b>

## **F. Le souci de la qualité :**

Dans un souci d'amélioration continue, le service maintien à domicile s'emploie à optimiser la qualité du service rendu et à la faire progresser si besoin grâce à des outils tels que :

- L'analyse des résultats de l'enquête annuelle de satisfaction.
- Le suivi des réclamations.
- Les visites régulières des équipes chez les bénéficiaires.
- La formation continue des agents.
- La collaboration active avec les partenaires et les organismes financeurs.

## **G. Les principes éthiques du service d'aide au maintien à domicile :**

Le décret n° 2004-613 du 25 juin 2004 précise que les services d'aide et d'accompagnement à domicile concourent notamment :

- Au soutien à domicile;
- À la préservation ou la restauration de l'autonomie dans l'exercice des activités de la vie quotidienne;
- Au maintien ou au développement des activités sociales et des liens avec l'entourage.

L'aide à domicile a pour mission d'accomplir dans les familles, chez les personnes âgées ou handicapées en état de fragilité, de dépendance, ou éprouvant des difficultés passagères dues à l'âge, la maladie, le handicap ou des difficultés sociales, un travail matériel, moral et social contribuant à leur maintien à domicile.

## **Les principes éthiques du service sont les suivants :**

### **1 - Une attitude générale de respect :**

Cette conduite implique réserve et discrétion de la part de tous les salariés du Centre Communal d'Action Sociale à tout moment de la prestation de service. Elle a pour but de respecter les droits de l'utilisateur notamment :

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

### **2 - Une intervention individualisée :**

Elle s'appuie sur une approche globale du bénéficiaire et sur le principe d'ajustement continu de la prestation à ses besoins et attentes.

L'intervention vise à offrir en permanence une prestation adaptée aux besoins et attentes du bénéficiaire.

Le CCAS de Cabestany s'engage à effectuer une évaluation des besoins des usagers afin d'adapter les prestations et de coordonner l'ensemble des intervenants.

### **3 - Une relation triangulaire :**

Cette démarche vise à protéger la personne aidée et les professionnels. Il s'agit ici, de la relation entre la personne aidée, l'intervenant et la coordinatrice du SAMD. Le caractère triangulaire de cette relation assure plusieurs fonctions :

Une fonction de protection de l'utilisateur,

Une fonction de protection de l'intervenant à domicile,

La coordinatrice du SAMD veille à la bonne réalisation de la prestation.

### **H. l'admission dans le service d'aide au maintien à domicile :**

#### **➤ qui peut bénéficier de ce service ?**

Le SAMD intervient au domicile des personnes âgées et/ou handicapées ou des personnes ponctuellement en perte d'autonomie.

#### **➤ Prise en charge de la demande :**

La coordinatrice du service d'aide au maintien à domicile reçoit et renseigne toutes personnes souhaitant faire appel au service d'aide au maintien à domicile. Cette dernière, après questionnement global de votre situation et évaluation de vos besoins et vous aide, s'il y a lieu, à instruire un dossier de demande d'aide auprès d'un organisme financeur.

Un devis est systématiquement établi pour toutes prestations dont le montant est supérieur à 100€, il retranscrit le montant de la prestation et une estimation du prix hors participation éventuelle d'un organisme de prise en charge.

#### **➤ Les organismes financeurs :**

En fonction de votre âge, de votre degré d'autonomie et de votre niveau de revenus, des aides peuvent être accordées par :

- Le Conseil Départemental, par le versement de l'allocation personnalisée à l'autonomie
- Votre caisse de retraite principale
- L'Aide Sociale versée par le Conseil Départemental
- La PCH versée par la maison Départemental du Handicap
- Votre mutuelle

Les prestations du service d'aide au maintien à domicile sont éligibles à la réduction d'impôts au titre des emplois à domicile.

**La non-obtention d'une aide financière n'est en aucun cas un empêchement à l'intervention de notre service à votre domicile**

## **I. la mise en place des interventions au domicile :**

Des documents vous seront remis pour accord et signature :

- Le contrat individuel de prise en charge
- Un règlement de fonctionnement
- Le livret d'accueil
- Le cahier de liaison

L'agent qui intervient à votre domicile vous est systématiquement présenté et remplacé durant ses absences programmées ou non, un suivi est effectué par l'animatrice de terrain qui interviendra chez vous tout au long de l'année afin de s'assurer de la bonne adéquation du service et de vos besoins, un réajustement sera effectué si nécessaire.

## **J. que faire en cas de litige ?**

Mme Loubier, coordinatrice du service reste votre interlocutrice en cas de litige, vous pouvez contacter cette dernière au 04.68.66.36.14.

- Le recours à la personne qualifiée :

La loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale a fixé de nouvelles règles relatives aux droits des personnes et réaffirmé la place prépondérante des usagers. C'est à ce titre qu'elle a créé le dispositif des personnes qualifiées, ayant pour but d'aider l'utilisateur à faire valoir ses droits.

Le fonctionnement de ce dispositif a été précisé par le décret d'application du 14 novembre 2003 (n°2003-1094).

### Qui peut faire appel à une personne qualifiée ?

Toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social ou son représentant légal peut faire appel à une personne qualifiée (article L311-5 du code de l'action sociale et des familles).

### Quels sont les rôles et missions de la personne qualifiée ?

La personne qualifiée assure une médiation et accompagne l'utilisateur afin de lui permettre de faire valoir ses droits :

- le respect de la dignité, de l'intégrité, de la vie privée, de l'intimité, et de la sécurité de l'utilisateur
- le libre choix entre les prestations (accompagnement à domicile ou en établissement)
- la prise en charge ou l'accompagnement individualisé et de qualité, respectant un consentement éclairé
- la confidentialité des données concernant l'utilisateur
- l'accès à l'information
- l'information sur les droits fondamentaux, sur les protections particulières légales, contractuelles et les droits de recours dont l'utilisateur bénéficie

- la participation directe de l'utilisateur ou avec l'aide de son représentant légal au projet d'accueil et d'accompagnement

La personne qualifiée informe l'utilisateur qui demande de l'aide (ou son représentant légal) des suites données à sa demande, des démarches éventuellement entreprises ainsi que, le cas échéant, des mesures qu'elle peut être amenée à suggérer (art R 311-2 du code de l'action sociale et des familles).

Elle peut également informer la personne ou l'organisme gestionnaire. Elle ne peut pas se substituer à un avocat ou à un représentant légal de l'utilisateur.

#### Dans quels établissements peut intervenir la personne qualifiée ?

La personne qualifiée intervient au sein de tous les établissements et services sociaux et médico-sociaux (définis à l'article L312-1 du code de l'action sociale et des familles), notamment concernant les secteurs de l'enfance, du handicap et des personnes âgées.

#### Comment est désignée la personne qualifiée ?

La liste des personnes qualifiées est fixée pour chaque département par le préfet de département, le président du conseil général et le directeur général de l'Agence Régionale de Santé compétente.

Les personnes désignées le sont en fonction de la connaissance qu'elles ont du secteur social et médico-social, en matière de droits sociaux et de l'organisation administrative et judiciaire.

La personne qualifiée est indépendante des collectivités publiques qui procèdent à sa nomination et des structures d'accueil.

#### Comment peut-on saisir une personne qualifiée ?

Le demandeur est libre de choisir la personne qualifiée de son choix sur la liste départementale.

Une personne qualifiée ne peut se saisir elle-même d'une situation, elle doit avoir été sollicitée par un usager.

La mission assurée par une personne qualifiée est gratuite pour l'utilisateur qui la sollicite.

Pour le département des PO, les personnes qualifiées sont :

- Mme DUPONT Raymonde
- Mme FLIPPE Danièle

## Comment saisir la personne qualifiée ?

Vous pouvez envoyer un courrier en recommandé avec accusé de réception

- Au Conseil Départemental, Quai Sadi Carnot, 66000 PERPIGNAN
- Délégation départementale ARS, 12 Boulevard Mercader, 66000 Perpignan

Les personnes qualifiées interviennent à titre gratuit.

## **K. la personne de confiance :**

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance. 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 : elle pourra recevoir l'information médicale à votre place et sera votre porte-parole.

### **En quoi la personne de confiance peut-elle m'être utile ?**

Elle peut vous accompagner dans vos démarches, assister à vos entretiens médicaux et, éventuellement, vous aider à prendre des décisions concernant votre santé.

Dans l'hypothèse où votre état de santé ne vous permet plus de donner votre avis ou de faire part de vos décisions et préalablement à toute intervention ou investigation, le médecin ou, le cas échéant, l'équipe médicale qui vous prend en charge, consultera en priorité la personne de confiance que vous aurez désignée. L'avis ainsi recueilli auprès de la personne de confiance guidera le médecin pour prendre ses décisions. Vous pouvez en outre confier vos *directives anticipées* à votre personne de confiance.

### **Quelles sont les limites d'intervention de la personne de confiance ?**

Si vous n'êtes pas en mesure de le faire vous-même, la personne de confiance s'exprime en votre nom et selon vos souhaits. Elle doit donc connaître vos volontés et les exprimer lorsqu'elle est appelée à le faire. La personne de confiance ne peut toutefois pas obtenir communication de votre dossier médical, à moins que vous ne lui fassiez une procuration expresse en ce sens. De plus, si vous souhaitez que certaines informations ne lui soient pas communiquées, elles demeureront confidentielles, quelles que soient les circonstances. Si vous n'êtes plus en mesure d'exprimer votre volonté, seules les informations jugées nécessaires pour pouvoir exprimer ce que vous auriez souhaité seront communiquées à votre personne de confiance.

Dans le cadre de la procédure collégiale encadrant les décisions de limitation ou d'arrêt des traitements en fin de vie, l'avis de la personne de confiance sera pris en compte par l'équipe médicale mais, en dernier lieu, c'est au médecin qu'il reviendra de prendre la décision concernant votre santé.

Dans le cas très particulier où une recherche biomédicale est envisagée dans les conditions prévues par la loi, si vous n'êtes pas en mesure de vous exprimer, l'autorisation de votre personne de confiance sera en revanche requise.

## **Qui peut désigner une personne de confiance ?**

Seule une personne majeure peut désigner une personne de confiance. Si vous êtes protégé par une mesure de tutelle, vous ne pouvez pas désigner une personne de confiance. En revanche, si vous avez désigné quelqu'un antérieurement à la mesure de tutelle, le juge des tutelles peut, soit confirmer la mission de cette personne, soit révoquer sa désignation.

Le majeur sous curatelle ou sous sauvegarde de justice peut, quant à lui, désigner sa personne de confiance.

## **Qui peut être désigné ?**

Vous pouvez désigner toute personne de votre entourage en qui vous avez confiance et qui est d'accord pour assumer cette mission : un parent, un proche ou votre médecin traitant. La personne de confiance que vous désignez et la personne à prévenir peuvent être la même personne, si vous le souhaitez.

Enfin, il faut supposer, bien que la loi ne l'indique pas, que la personne de confiance est majeure et ne fait pas l'objet d'une quelconque incapacité.

## **Comment désigner la personne de confiance ?**

La désignation doit se faire par écrit. Vous pouvez changer d'avis à tout moment et, soit annuler votre désignation, soit remplacer la désignation d'une personne par une autre.

Dans tous les cas, il est préférable de le faire par écrit et de prendre toutes les mesures qui vous semblent utiles pour vous assurer de la prise en compte de ces changements (note dans le dossier médical, dialogue avec vos proches...).

## **Quand désigner la personne de confiance ?**

La désignation de la personne de confiance peut intervenir à tout moment. Elle n'est pas limitée dans le temps et peut être révoquée quand on le souhaite. Lors d'une hospitalisation, vous pouvez désigner votre personne de confiance au moment de votre admission. Vous pouvez également le faire avant ou au cours de votre hospitalisation. Ce qui importe, c'est d'avoir bien réfléchi sur le choix de la personne et de vous être assuré de l'accord de celle-ci avant de la désigner comme personne de confiance.

La désignation faite lors d'une hospitalisation n'est valable que pour la durée de cette hospitalisation. Si vous souhaitez que cette désignation soit prolongée, il convient de le préciser (par écrit, de préférence). Les informations sur votre personne de confiance que vous aurez communiquées (identité, coordonnées pour la joindre), seront classées dans votre dossier médical et conservées au sein de l'établissement.

## **L. TELEGESTION :**

La professionnalisation du secteur des services à la personne impose aux structures de mettre en œuvre des outils fiables pour simplifier le quotidien et garantir la qualité du service rendu aux usagers.

Le service maintien à domicile fonctionne avec la télégestion, les agents badgent leurs interventions à leur arrivée et à leur départ, permettant ainsi une facturation au plus juste des temps d'intervention.

Ce système permet également de ne plus utiliser de moyens papiers et de fournir des interventions plus qualitatives aux usagers de notre service.

## **M. FACTURATION**

Une facture correspondant au nombre d'heures réel badgé sera envoyée mensuellement aux usagers du service, les factures sont payables à réception, la mise en place d'un système de prélèvement est possible.

## **N. Mention CNIL**

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à garantir la Coordination ou à la continuité des soins, la prévention ou le suivi médico-social et social du bénéficiaire. Les destinataires des données sont les professionnels de l'équipe du service.

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifié en 2004, le bénéficiaire bénéficie d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui le concerne, qu'il peut exercer en s'adressant au CCAS service aide au maintien à domicile, Place des Droits de l'Homme, 66330 CABESTANY.

Le bénéficiaire peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant.

## **O. Recours au médiateur de la consommation :**

Conformément aux articles L.611-1 et suivants et aux articles R.612-1 et suivants du code de la consommation, il est prévu que pour tout litige de nature contractuelle portant sur l'exécution du contrat de vente ou la prestation de services n'ayant pu être résolu dans le cadre d'une réclamation préalablement introduite auprès des services à domicile du CCAS de la ville de Cabestany, le consommateur pourra recourir gratuitement à la médiation.

Ce médiateur peut être choisi sur la liste des personnes qualifiées du Département. Ces médiateurs sont prévus pour assister toute personne en cas de désaccord avec l'établissement (loi 2002-2 du 2 janvier 2002)

## **P. Prévention de la violence et de la maltraitance :**

Le service est attentif aux problèmes de maltraitance, aux situations pouvant mettre en danger physique ou psychologique les personnes et veille à la prévention de telles situations.

La direction du service donnera des suites appropriées à tout acte éventuel de maltraitance physique, psychique ou morale, matérielle et financière, de négligence active ou passive dont elle pourrait avoir connaissance.

Les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires conformément à l'article R311-37 du Code de l'Action Sociale et des Familles.  
Le service a l'obligation légale de signaler les violences et maltraitance conformément aux articles 434-1 et 434-3 du Code Pénal et du Code de l'Action Sociale et des Familles.

**Toute personne ayant connaissance de faits de maltraitance peut appeler :**

**L'ALMA**

(L'association Allo maltraitance des personnes âgées et ou personnes handicapées), qui dispose de centres d'écoute au :

**39 77.**

## LES AUTRES SERVICES PROPOSES PAR LE CCAS DE LA VILLE DE CABESTANY

### PRESTATIONS HOMME TOUTES MAINS ET PETIT BRICOLAGE

- le métier d'homme « toutes mains » consiste à réaliser des petits travaux de bricolage à domicile. Il s'agit de tâches occasionnelles, simples et de courte durée. En aucun cas, l'intervenant ne se substituera à une entreprise.
- Les menus travaux seront effectués avec les outils et équipements de l'utilisateur excepté ceux qui requièrent un matériel spécifique (perceuse, dévisseuse, matériel électro portatif...)
- Tout achat de fournitures restera à votre charge et devra être effectué par vous-même
- L'intervenant ne pourra pas effectuer des interventions de moins d'une demi-heure et de plus de deux heures
- Les interventions de jardinage s'effectuent une fois par trimestre

#### A QUI S'ADRESSE CE SERVICE ?

Votre situation ne vous permet plus d'effectuer certains travaux courants au sein de votre domicile. Bénéficiaire ou non du service maintien à domicile du CCAS de Cabestany, vous pouvez avoir accès à notre nouveau service, proposant des prestations de petit bricolage et de jardinage.

#### QUELLES SONT LES MISSIONS QUE NOUS PROPOSONS ?

L'homme « toutes mains » employé par notre service vous propose d'effectuer chez vous de nombreuses prestations.

#### Travaux simples en extérieur :

- Nettoyage des terrasses
- Tonte de pelouses
- Entretien courant des haies
- Plantation et entretien de fleurs et plantes
- Ramassage des feuilles mortes
- Arrosage de jardin

#### Petit bricolage courant :

- Changement d'une bouteille de gaz
- Changement d'une ampoule, d'un fusible, d'un joint
- Réparer une porte qui grince, un tiroir endommagé
- Changer un verrou, une serrure, une charnière
- Réparer une boîte aux lettres
- Mettre en place des petits équipements spécifiques à l'usage des personnes âgées et/ou handicapées
- Poser une tringle à rideaux
- Poser une étagère

## ☛ travaux pouvant être effectués en complément des prestations des aides à domicile du CCAS :

- décrochage des rideaux pour en permettre l'entretien
- déplacement des appareils électroménagers afin de permettre le nettoyage
- Nettoyage des grandes baies vitrées et des vitres difficiles d'accès
- enlever un tapis
- retourner un matelas

## ☛ Aide à l'aménagement du lieu de vie :

- déplacement de meubles afin de faciliter la mobilité et/ou la sécurité de l'utilisateur et lui permettre d'améliorer son confort

## ☛ COMMENT EST TRAITÉE VOTRE DEMANDE ?

Dès qu'une demande de travaux est effectuée, un premier rendez-vous est pris afin d'établir un devis des travaux à réaliser.

Après acceptation des deux parties, un rendez-vous est organisé pour effectuer l'intervention prévue au préalable.

## BOÎTES A CLÉS



Afin de faciliter l'accès au domicile des usagers, le service maintien à domicile de Cabestany propose d'installer une boîte à clés à l'extérieur accessible par un code à quatre chiffres au domicile des bénéficiaires bénéficiant du service d'aide au maintien à domicile.

Cette boîte garantissant la sécurité d'un coffre-fort permettra de ne plus dissimuler les clés de l'habitation à l'extérieur (sous un pot de fleur...).

### Conditions d'accès :

- Être usager du service maintien à domicile du CCAS de Cabestany
- Ne plus pouvoir ouvrir et fermer la porte de son habitation sans l'aide d'autrui suite à une perte d'autonomie

### Installation et désinstallation du matériel :

L'homme « toutes mains et petit bricolage », agent du service maintien à domicile est en charge de la pose et de la dépose du matériel.

Ce matériel reste propriété du CCAS et sera retiré dès lors que l'utilisateur ne fera plus partie du service maintien à domicile.

### **PORTAGE DE REPAS A DOMICILE**

- Le portage de repas à domicile a été mis en place le 17 septembre 2012 au sein du CCAS en partenariat avec la cuisine centrale du service scolaire de la commune.

### Conditions d'accès :

- Etre dans l'impossibilité ponctuelle ou définitive de préparer les repas
- Ne pas présenter une pathologie nécessitant un régime alimentaire particulier (allergies, sans sel.)

### Composition, fabrication et livraison des repas :

- Chaque repas se compose comme suit :
  - Une entrée
  - Un plat
  - Un légume vert ou féculent
  - Un fromage
  - Un dessert
  - Un petit pain
- Les repas sont livrés froids grâce à un véhicule réfrigéré. Chaque plat est présenté dans une barquette jetable, réchauffable au bain-marie ou au micro-ondes.
- Les livraisons s'effectuent du lundi au vendredi pour tous les jours de la semaine.
- Tarifification :  
Le prix du repas varie en fonction du revenu fiscal de référence

### Modalités d'inscriptions :

Vous rentrez dans les critères et êtes intéressé pour une inscription ?

Il vous suffit de compléter les documents remis à l'accueil du CCAS ou par envoi accompagnés des pièces à fournir :

- Compléter la fiche d'identification
- Compléter la fiche de commande hebdomadaire
- Fournir le dernier avis d'imposition

*Une fois tous les documents réunis, contactez le CCAS au numéro suivant :  
04.68.66.36.14*

**Votre inscription sera définitive après remise des pièces à un agent du portage de repas et dans la limite des places disponibles**

LES DIFFÉRENTS INTERLOCUTEURS DU SERVICE :

Direction : M. MARTIN Jean-Henri  
Coordination : Mme LOUBIER Corinne  
04-68-66-36-14

**CANTINE DES AINES**

Si vous ne pouvez plus cuisiner ou simplement si vous souhaitez partager un repas avec d'autres retraités dans une ambiance conviviale, la cantine des aînés (école Jacques Prévert) est ouverte du lundi au vendredi de 12 h à 14 h excepté les jours fériés. La capacité d'accueil est de 36 personnes et des animations ponctuelles vous sont proposées (anniversaires, confection de crêpes...)

**Fonctionnement** :

Les repas servis sont cuisinés à la cantine scolaire et ne peuvent pas être adaptés à un régime particulier (diabétique, sans sel...), ils sont établis avec une diététicienne tous les mois.

**Tarifcation** : en fonction de vos ressources (tarifs à demander au CCAS)

**Problème de déplacement** : La commune s'est dotée d'un véhicule 8 places. On vient vous chercher à votre domicile et on vous ramène gratuitement.

*Pour tous renseignements, contactez le CCAS au 04.68.66.36.14*

## VOS DROITS ET DEVOIRS

### L'INFORMATION DES USAGERS

#### ➤ Traitement informatique des données

Dans le cadre de votre prise en charge, les renseignements administratifs et médicaux font l'objet de traitements informatiques.

Conformément à la loi informatique et liberté du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous avez un droit d'accès et de communication aux informations individuelles vous concernant.

#### ➤ Secret professionnel / Confidentialité

L'ensemble du personnel est soumis au devoir de discrétion et de réserve (secret professionnel) sur toutes les informations dont il a connaissance dans le cadre de son travail.

#### ➤ Respect d'autrui

Chacun s'engage au respect mutuel

### LA PARTICIPATION DES USAGERS

#### ➤ Le règlement de fonctionnement

Un règlement de fonctionnement a été élaboré pour chaque service et en particulier pour le service d'aide à domicile

Il détermine les principales règles de fonctionnement, notamment les droits et devoirs de chacun.

#### ➤ La Charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante

Elle a été mise en place dans le cadre de la loi du 2 janvier 2002, par l'arrêté du 08 septembre 2003 et définit les droits et principes que le CCAS s'engage à respecter.

Cette charte est jointe au présent livre d'accueil.

Lorsqu'il sera admis par tous que les personnes âgées dépendantes ont droit au respect absolu de leurs libertés d'adulte et de leur dignité d'être humain, cette charte sera appliquée dans son esprit.

### LA SATISFACTION DES USAGERS

➤ Dans le cadre de la démarche qualité, le CCAS s'engage à mesurer la satisfaction des usagers. Des questionnaires ou enquêtes de satisfaction seront adressés aux bénéficiaires. Le résultat des ces questionnaires sera à disposition des usagers.

➤ D'autre part, vous avez la possibilité d'adresser vos observations ou réclamations à :

Monsieur le Président du CCAS  
3 Place des Droits de l'Homme  
66 330 CABESTANY

### VOIE DE RECOURS DES USAGERS

#### Recours à un médiateur :

En cas de réclamation, de contestation ou de non-respect des droits de la personne, son représentant légal peut contacter un médiateur choisi sur la liste des Personnes Qualifiées du Département. Ces médiateurs sont prévus pour assister toute personne en cas de désaccord avec le CCAS (loi 2002-2 du 02 janvier 2002).

## ANNEXES

- **COORDONNÉES ARS – DIRRECTE-CONSEIL DÉPARTEMENTAL**
- **REGLEMENT INTÉRIEUR SERVICE D'AIDE AU MAINTIEN A DOMICILE**
- **CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ÂGÉE DÉPENDANTE**
- **TARIFICATION SAMD**
- **FORMULAIRE PERSONNE DE CONFIANCE**

### COORDONNÉES UTILES

#### ARS Occitanie - Délégation départementale des Pyrénées-Orientales

12 Boulevard Félix Mercader, 66000 Perpignan  
04 68 81 78 00

#### DIRRECTE

76 Boulevard Aristide Briand, 66100 Perpignan  
04 11 64 39 02

#### Conseil Départemental des Pyrénées Orientales

24 Quai Nicolas Sadi Carnot, 66000 Perpignan  
04 68 85 85 85



**CCAS SERVICE D'AIDE AU MAINTIEN A DOMICILE**  
**Place des Droits De l'Homme**  
**66330 CABESTANY**  
**Tél. : 04.68.66.36.14**

## **SERVICE PRESTATAIRE AIDE A DOMICILE**

### **RÈGLEMENT INTÉRIEUR**

#### **Préambule :**

Le présent règlement de fonctionnement définit les règles générales d'organisation et de fonctionnement du service d'aide au maintien à domicile de la commune de Cabestany.  
Ce dernier est validé par le Conseil d'Administration et revu au minimum une fois tous les 5 ans.

#### **Article I :**

Le service d'aide au maintien à domicile géré par l'Établissement Public Centre Communal d'Action Sociale de Cabestany emploie du personnel agent social titulaire, stagiaire et auxiliaire, formé et qualifié.

Ce dernier est régi sous Autorisation par arrêté n° 450/07 délivrée par le Conseil Départemental des Pyrénées Orientales et déclaré à la DIRECTE sous le n° SAP 266600402, le n° SIRET de l'établissement est le : 26660040200025.

Le service intervient en mode **prestataire** : il est l'employeur de l'aide à domicile qui intervient chez le bénéficiaire. Celui-ci rémunère directement le service pour son intervention, le plus souvent avec le concours d'un tiers payeur qui assure une prise en charge partielle ou totale des frais.

**« Dans le cadre d'un contrat de mise à disposition de travailleurs, le prestataire de service reste l'employeur »**

#### **Article II : organisation de la prise en charge :**

##### **Prise en charge de la demande :**

La coordinatrice du service d'aide au maintien à domicile reçoit et renseigne toutes personnes souhaitant faire appel au service d'aide au maintien à domicile. Cette dernière, après questionnement global de votre situation et évaluation de vos besoins et vous aide, s'il y a lieu, à instruire un dossier de demande d'aide auprès d'un organisme financeur.

### **Admission dans notre service :**

Afin de finaliser l'admission au sein du SAMD, il est nécessaire de procéder à l'élaboration d'un dossier administratif qui dépendra des besoins et de l'état de dépendance du demandeur.

L'accueil, l'instruction et le suivi du dossier seront effectués par la coordinatrice du service qui procédera à une évaluation des besoins lors des premières demandes et des renouvellements de prise en charge, permettant l'adaptation des prestations.

Différentes pièces vous seront demandées pour aider à l'instruction des dossiers telles que :

- Le livret de famille ou la carte d'identité
- Un certificat médical précisant le nombre d'heures
- Votre avis d'imposition
- Vos attestations annuelles de pension

### **Article III : Obligations de l'aide à domicile :**

L'aide à domicile exerce une profession sociale, elle est tenue au devoir de réserve, elle doit faire preuve d'honnêteté, de ponctualité, de discrétion et de respect envers les personnes chez qui elle intervient. Cette dernière a pour objectif de créer un lien entre les services administratifs, les familles et les usagers afin de rompre la solitude et l'isolement.

L'aide à domicile est rétribuée selon les heures réelles effectuées au domicile des usagers induites par le badgeage. En effet, les agents du service travaillent avec un système de télégestion qui leur permet de badger leur intervention à l'arrivée et au départ.

L'aide à domicile dispose d'une carte professionnelle qu'elle présentera chez les usagers dès la première intervention.

Des évaluations seront effectuées par le service pour s'assurer de la qualité du travail effectué ainsi que du respect du règlement établi.

L'aide à domicile est tenue de respecter ses plans de travail, toute modification doit être immédiatement signalée au service.

L'aide à domicile peut être appelée à travailler les week-end et jours fériés, le travail durant ces jours sera assuré par plusieurs agents à tour de rôle.

Pendant les périodes de congés annuels ou pour tout autre type d'absence, un remplacement sera proposé afin d'assurer une continuité de service.

Dans le cadre de son activité, l'agent est autorisé à utiliser son véhicule pour le transport de l'usager, sous réserve de fournir chaque année une attestation d'assurance au service.

Dans une perspective d'amélioration de la qualité du service rendu, l'agent est susceptible durant l'année d'effectuer une ou plusieurs formations pendant son temps de travail, le service assurera alors les remplacements de ce dernier.

Des réunions de service sont organisées chaque quinzaine avec les agents du SAMD.

Le SAMD participe à la formation de stagiaire, l'agent est susceptible d'être tuteur et d'effectuer des interventions avec un stagiaire.

## **LES ENGAGEMENTS DU BÉNÉFICIAIRE**

### **Respect de la réglementation :**

- Remplir et remettre au Service les informations nécessaires à la constitution de son dossier ainsi qu'à la facturation des prestations. Le bénéficiaire atteste de l'exactitude des informations fournies ;

### **Facilitation de l'exécution du contrat :**

- Garantir l'accès à son domicile : lorsque cela s'avère nécessaire, il sera demandé à l'utilisateur ou ses proches de procéder à l'installation d'une boîte à clés fournie par le SAMD à l'entrée du domicile du bénéficiaire.
- Autoriser la mise en place d'un cahier de liaison au domicile du bénéficiaire, fourni par le Service, afin de faciliter les échanges et la coordination entre les différents intervenants.

### **Respect des règles d'hygiène et de sécurité :**

- Le logement du bénéficiaire devra présenter des conditions d'hygiène et de sécurité compatibles avec les conditions d'intervention des professionnels ;
- Les installations et les appareils électriques doivent être conformes à la législation et ne présenter aucun danger pour l'utilisateur ;
- Le matériel et les produits ménagers fournis devront être adaptés aux interventions. Le matériel devra être en bon état de fonctionnement. Dans le cas où un matériel défectueux ou non adapté mettrait en danger la santé et la sécurité du personnel, son utilisation serait suspendue et pourrait entraîner l'interruption ou l'arrêt de la prise en charge par le service. Il conviendra alors de pourvoir à son remplacement.

### **Respect des intervenants :**

- Avoir un comportement civil et non discriminant à l'égard du personnel et des stagiaires ; cette disposition s'applique également aux personnes présentes au domicile du bénéficiaire lors des interventions ;
- Ne donner aux intervenants du Service aucune délégation de pouvoir sur ses avoirs, biens ou droits et n'effectuer aucune donation, aucun dépôt de fonds, de bijoux ou de valeurs. Le Service ne pourra en aucun cas être tenu responsable, si le bénéficiaire contrevenait à cette obligation.

### **Qualité du service :**

- Informer le service, en cas d'insatisfaction concernant le déroulement de la prestation afin de trouver une solution satisfaisante des deux parties.

- Les bénéficiaires de l'aide à domicile sont informés des jours et heures d'intervention, ils doivent donc prendre les dispositions nécessaires pour que l'agent en place puisse accomplir son travail dans les meilleures conditions ; ils mettront à sa disposition le matériel et les produits nécessaires.
- En cas d'absence, le bénéficiaire doit avertir le service au moins 48 heures à l'avance afin d'assurer la bonne marche de ce dernier. Les usagers qui n'auront pas pris cette précaution, excepté pour les cas de force majeure (sous décision unique du Directeur vie sociale et familiale), se verront facturer la totalité de l'intervention initialement prévue, excepté si ces derniers fournissent au service un certificat médical.

#### **Article IV : Missions de l'aide à domicile :**

Elles varient en fonction des besoins du bénéficiaire et du plan d'aide élaboré au préalable, mais de manière générale, elle se doit d'améliorer son confort moral et matériel.

L'aide à domicile a également un rôle de liaison (via le cahier de liaison et les informations transmises à la hiérarchie) et un rôle d'observation, elle doit être attentive à tout problème d'ordre moral ou matériel et le signaler à la hiérarchie.

De façon générale l'aide à domicile peut :

- Entretien des pièces du logement du bénéficiaire (à l'exclusion de tout autre occupant)
- Entretien du linge uniquement du ou des bénéficiaires.
- Entretien des vitres des usagers à condition de ne pas monter sur un escabeau de plus de trois marches pour y accéder
- Aider à la préparation et à la prise des repas
- Effectuer les courses de ravitaillement
- Effectuer le transport dans son propre véhicule soumis à une tarification.
- Aider à différentes tâches administratives (rédaction de courrier, remplir des formulaires,)
- Assurer l'accompagnement : promenade, écoute, menus travaux de jardinage, avec le bénéficiaire.
- Aider à la toilette (toilette de confort) à l'exclusion des soins d'hygiène ou de santé relevant de la compétence d'une aide-soignante ou d'une infirmière.
- Participer à des soins esthétiques (coiffure...)
- Aider à la prise de médicaments à partir du moment où ces derniers sont préparés par des infirmiers ou médecins et mis sous pilulier.

#### **Article V : Missions non attribuées**

Il est interdit à l'aide à domicile d'effectuer les gros travaux de nettoyage tels que:

- Garage, grenier, cave
- Plafond, lessivage murs
- Véranda (baies vitrées) sauf accord préalable du service
- Gros travaux de jardinage
- Nettoyage des vitres dangereuses
- Décaper les portes
- Nettoyer les escaliers de l'immeuble autres que ceux à la charge des bénéficiaires.

Mais également :

- Accepter de l'argent, des valeurs ou objets
- Déplacer du mobilier lourd (l'intervention de l'homme toutes mains petit bricolage employé par le service doit être sollicitée en cas de besoins de cette sorte)
- Recevoir une rémunération suite aux déplacements en véhicule (cette dernière perçoit une prime kilométrique annuelle)
- Intervenir chez un bénéficiaire en son absence

### **Article : cadre général d'intervention :**

#### **1. Intervention des secours :**

Si l'usager ne répond pas lorsque l'intervenant se présente, le service contactera immédiatement la famille. En cas de doute, le service demandera l'intervention des pompiers afin de s'assurer que le bénéficiaire n'a pas été victime de chute ou d'un malaise.

**Il est donc important de prévenir le service d'une quelconque absence.**

#### **2. Dispositifs en cas d'événements exceptionnels (canicule...) :**

Des informations sur les conduites à tenir en cas de canicule sont transmises aux usagers par le service, le registre canicule permet également de prendre contact avec les personnes les plus isolées.

Il est conseillé aux usagers d'avoir en réserve un repas type « plat préparé afin de palier à un cas de force majeure (forte neige...).

#### **3. Prévention de la violence et de la maltraitance :**

Le service est attentif aux problèmes de maltraitance, aux situations pouvant mettre en danger physique ou psychologique les personnes et veille à la prévention de telles situations.

La direction du service donnera des suites appropriées à tout acte éventuel de maltraitance physique, psychique ou morale, matérielle et financière, de négligence active ou passive dont elle pourrait avoir connaissance.

Les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires conformément à l'article R311-37 du Code de l'Action Sociale et des Familles. Le service a l'obligation légale de signaler les violences et maltraitance conformément aux articles 434-1 et 434-3 du Code Pénal et du Code de l'Action Sociale et des Familles.

**Toute personne ayant connaissance de faits de maltraitance peut appeler :**

#### **L'ALMA**

(L'association Allo maltraitance des personnes âgées et ou personnes handicapées), qui dispose de centres d'écoute au :

**39 77.**

### **Article VII : Tarification :**

Le service d'aide à domicile facturera sur la base du tarif fixé par son conseil d'administration et des conventions passées avec les organismes financeurs.

## **Article V : Professionnalisation de l'aide à domicile :**

L'aide à domicile est un élément essentiel du maintien à domicile. Par son intervention régulière, elle sécurise et rompt l'isolement en assurant une aide morale et matérielle. Cette profession est reconnue par le diplôme d'auxiliaire de vie sociale. Le service maintien à domicile du CCAS s'engage à accompagner ces agents dans un parcours de formation et de professionnalisation.

## **Article X : animaux domestiques :**

Pour des questions liées à la sécurité du personnel, les usagers devront enfermer leurs animaux domestiques avant l'arrivée et durant l'intervention de l'agent du CCAS.

Dans le cas contraire, l'agent pourra être autorisé à ne pas effectuer l'intervention qui demeurera cependant à la charge du bénéficiaire.

## **Article XI : Déplacements entre deux interventions :**

L'aide à domicile doit respecter les horaires de son planning de travail. Les déplacements entre deux interventions ne sont pas impactés sur le temps de travail chez l'utilisateur ; ces déplacements sont mis en place et rémunérés par le service maintien à domicile en dehors du temps d'intervention chez le bénéficiaire.

## **Article XII : Tenue de travail**

L'aide à domicile devra porter une tenue correcte et sécuritaire. Une blouse, des gants et des chaussures antidérapantes sont fournis par le SAMD à chaque agent entrant dans le service. Cet équipement est renouvelé tous les deux ans.

## **Article XIII : Absence de l'aide à domicile**

Lors des congés annuels, maladie, formation, le service assure, dans la limite des possibilités, les remplacements.

L'aide à domicile et le bénéficiaire ne peuvent décider entre eux d'un quelconque changement et se doivent de contacter directement la coordinatrice du service SAMD.

## **Article XIV : Téléphone portable**

Les agents du service maintien à domicile ont un téléphone professionnel et sont susceptibles de recevoir des appels du service durant leur intervention. (Le service s'engage à éviter ces communications pendant le temps au domicile).

Le téléphone portable de l'aide à domicile en intervention est toléré en veille mais il est formellement interdit à cette dernière de l'utiliser à des fins personnelles durant l'intervention.

## **Article XV : Documents remis lors de la visite**

Conformément aux dispositifs légaux, le service d'aide à domicile remet ou complète lors de la première intervention les documents suivants :

- Devis
- Livret d'accueil
- Document individuel de prise en charge

**Article XVI : Mise en place des heures**

Les interventions de maintien à domicile le matin seront réservées prioritairement aux personnes titulaires de l'APA. Les heures octroyées par les caisses de retraites seront mises en place l'après-midi car elles ne concernent essentiellement que des tâches ménagères.

**Article XVII : Facturation :**

Une facture est envoyée au plus tard le 15 du mois suivant, le service accepte les chèques et les CESUS ainsi que le prélèvement automatique. Les factures seront remises directement aux usagers par les agents intervenants et le paiement (hors numéraire) peut leur être remis. Les agents les déposent au service d'aide au maintien à domicile tous les vendredis.

**Article XVIII : Conclusion**

Tout manquement grave ou répété au règlement intérieur entraînera l'interruption de la prestation.

Un exemplaire de ce document approuvé sera remis à tout bénéficiaire du service, un exemplaire sera conservé dans le dossier des bénéficiaires.

Nom / Prénom.....

Adresse.....

.....

Date :

Signature

## **CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ÂGÉE DÉPENDANTE**

La vieillesse est une étape de l'existence pendant laquelle chacun doit pouvoir poursuivre son épanouissement.

La plupart des personnes âgées resteront autonomes et lucides jusqu'au dernier moment de leur vie. L'apparition de la dépendance, quand elle survient, se fait à un âge de plus en plus tardif. Cette dépendance peut être due à l'altération de fonctions physiques et/ou à l'altération de fonctions mentales.

Même dépendantes, les personnes âgées doivent continuer à exercer leurs droits, leurs devoirs et leur liberté de citoyens.

Elles doivent aussi garder leur place dans la cité, au contact des autres générations dans le respect de leurs différences.

Cette Charte a pour objectif de reconnaître la dignité de la personne âgée devenue dépendante et de préserver ses droits.

### **ARTICLE I - CHOIX DE VIE**

Toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie.

Elle doit pouvoir profiter de l'autonomie permise par ses capacités physiques et mentales, même au prix d'un certain risque. Il faut l'informer de ce risque et en prévenir l'entourage.

La famille et les intervenants doivent respecter le plus possible son désir profond.

### **ARTICLE II - DOMICILE ET ENVIRONNEMENT**

Le lieu de vie de la personne âgée dépendante, domicile personnel ou établissement, doit être choisi par elle et adapté à ses besoins.

La personne âgée dépendante ou à autonomie réduite réside le plus souvent dans son domicile personnel. Des aménagements doivent être proposés pour lui permettre de rester chez elle.

Lorsque le soutien au domicile atteint ses limites, la personne âgée dépendante peut choisir de vivre dans une institution ou une famille d'accueil qui deviendra son nouveau domicile.

Un handicap mental rend souvent impossible la poursuite de la vie au domicile. Dans ce cas l'indication et le choix du lieu d'accueil doivent être évalués avec la personne et avec ses proches.

Ce choix doit rechercher la solution la mieux adaptée au cas individuel de la personne malade.

Son confort moral et physique, sa qualité de vie, doivent être l'objectif constant, quelle que soit la structure d'accueil.

L'architecture des établissements doit être conçue pour répondre aux besoins de la vie privée. L'espace doit être organisé pour favoriser l'accessibilité, l'orientation, les déplacements et garantir les meilleures conditions de sécurité.

### **ARTICLE III - UNE VIE SOCIALE MALGRE LES HANDICAPS**

Toute personne âgée dépendante doit conserver la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de la société.

Les urbanistes doivent prendre en compte le vieillissement de la population pour l'aménagement de la cité.

Les lieux publics et les transports en commun doivent être aménagés pour être accessibles aux personnes âgées, ainsi qu'à tout handicapé et faciliter leur participation à la vie sociale et culturelle.

La vie quotidienne doit prendre en compte le rythme et les difficultés des personnes âgées dépendantes, que ce soit en institution ou au domicile.

Toute personne âgée doit être informée de façon claire et précise sur ses droits sociaux et sur l'évolution de la législation qui la concerne.

### **ARTICLE IV - PRÉSENCE ET RÔLE DES PROCHES**

Le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes.

Le rôle des familles, qui entourent de leurs soins leurs parents âgés dépendants à domicile, doit être reconnu. Ces familles doivent être soutenues dans leurs tâches notamment sur le plan psychologique.

Dans les institutions, la coopération des proches à la qualité de vie doit être encouragée et facilitée. En cas d'absence ou de défaillance des proches, c'est au personnel et aux bénévoles de les suppléer.

Une personne âgée doit être protégée des actions visant à la séparer d'un tiers avec qui, de façon mutuellement consentie, elle entretient ou souhaite avoir une relation intime.

La vie affective existe toujours, la vie sexuelle se maintient souvent au grand âge, il faut les respecter.

### **ARTICLE V - PATRIMOINE ET REVENUS**

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

Elle doit pouvoir en disposer conformément à ses désirs, sous réserve d'une protection légale, en cas de dépendance psychique.

Il est indispensable que les ressources d'une personne âgée soient complétées lorsqu'elles ne lui permettent pas d'assumer le coût des handicaps.

## **ARTICLE VI - VALORISATION DE L'ACTIVITÉ**

Toute personne âgée dépendante doit être encouragée à conserver des activités.

Des besoins d'expression et des capacités d'accomplissement persistent, même chez des personnes âgées qui ont un affaiblissement intellectuel sévère.

Développer des centres d'intérêt évite la sensation de dévalorisation et d'inutilité. La participation volontaire des réalisations diversifiées et valorisantes (familiales, mais aussi sociales, économiques, artistiques, culturelles, associatives, ludiques, etc.) doit être favorisée.

L'activité ne doit pas être une animation stéréotypée, mais doit permettre l'expression des aspirations de chaque personne âgée.

Une personne âgée mentalement déficitaire doit pouvoir participer à des activités adaptées.

Les activités infantilisantes ou dévalorisantes sont à rejeter.

## **ARTICLE VII - LIBERTÉ DE CONSCIENCE ET PRATIQUE RELIGIEUSE**

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.

Chaque établissement doit disposer d'un local d'accès aisé, pouvant servir de lieu de culte, et permettre la visite des représentants des diverses religions.

Les rites et usages religieux s'accomplissent dans le respect mutuel.

## **ARTICLE VIII - PRÉSERVER L'AUTONOMIE ET PRÉVENIR**

La prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit.

La vieillesse est un état physiologique qui n'appelle pas en soi de médicalisation. La dépendance physique ou psychique résulte d'états pathologiques, dont certains peuvent être prévenus ou traités. Une démarche médicale préventive se justifie donc, chaque fois que son efficacité est démontrée.

Les moyens de prévention doivent faire l'objet d'une information claire et objective du public, en particulier des personnes âgées, et être accessibles à tous.

## **ARTICLE IX - DROIT AUX SOINS**

Toute personne âgée dépendante doit avoir, comme toute autre, accès aux soins qui lui sont utiles.

Aucune personne âgée ne doit être considérée comme un objet passif de soins, que ce soit au domicile, en institution ou à l'hôpital.

L'accès aux soins doit se faire en temps utile en fonction du cas personnel de chaque malade et non d'une discrimination par l'âge.

Les soins comprennent tous les actes médicaux et paramédicaux qui permettent la guérison chaque fois que cet objectif peut être atteint.

Les soins visent aussi à rééduquer les fonctions et compenser les handicaps.

Ils s'appliquent à améliorer la qualité de vie en soulageant la douleur, à maintenir la lucidité et le confort du malade, en réaménageant espoirs et projets.

L'hôpital doit donc disposer des compétences et des moyens d'assurer sa mission de service public auprès des personnes âgées malades.

Les institutions d'accueil doivent disposer des locaux et des compétences nécessaires à la prise en charge des personnes âgées dépendantes, en particulier dépendantes psychiques.

Les délais administratifs abusifs qui retardent l'entrée dans l'institution choisie doivent être abolis.

La tarification des soins doit être déterminée en fonction des besoins de la personne âgée dépendante, et non de la nature du service ou de l'établissement qui la prend en charge.

#### **ARTICLE X - QUALIFICATION DES INTERVENANTS**

Les soins que requiert une personne âgée dépendante doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant.

Une formation spécifique en gérontologie doit être dispensée à tous ceux qui ont une activité professionnelle qui concerne les personnes âgées. Cette formation doit être initiale et continue, elle concerne en particulier, mais non exclusivement, tous les corps de métier de la santé.

Ces intervenants doivent bénéficier d'une analyse des attitudes, des pratiques et d'un soutien psychologique.

#### **ARTICLE XI - RESPECT DE LA FIN DE VIE**

Soins et assistance doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

Certes, les affections sévères et les affections mortelles ne doivent pas être confondues : le renoncement thérapeutique chez une personne curable constitue un risque aussi inacceptable que celui d'un acharnement thérapeutique injustifié. Mais, lorsque la mort approche, la personne âgée doit être entourée de soins et d'attentions adaptés à son état.

Le refus de l'acharnement ne signifie pas un abandon des soins mais doit, au contraire, se traduire par un accompagnement qui veille à combattre efficacement toute douleur physique et à prendre en charge la douleur morale.

La personne âgée doit pouvoir terminer sa vie naturellement et confortablement, entourée de ses proches, dans le respect de ses convictions et en tenant compte de ses avis.

Que la mort ait lieu au domicile, à l'hôpital ou en institution, le personnel doit être formé aux aspects techniques et relationnels de l'accompagnement des personnes âgées et de leur famille avant et après le décès.

## **ARTICLE XII - LA RECHERCHE : UNE PRIORITÉ ET UN DEVOIR**

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement et la dépendance est une priorité.

Seule la recherche peut permettre une meilleure connaissance des déficiences et des maladies liées à l'âge et faciliter leur prévention.

Une telle recherche implique aussi bien les disciplines biomédicales et de santé publique, que les sciences humaines et les sciences économiques.

Le développement d'une recherche gérontologique peut à la fois améliorer la qualité de vie des personnes âgées dépendantes, diminuer leurs souffrances et les coûts de leur prise en charge.

Il y a un devoir de recherche sur le fléau que représentent les dépendances associées au grand âge. Il y a un droit pour tous ceux qui en sont ou en seront frappés à bénéficier des progrès de la recherche.

## **ARTICLE XIII - EXERCICE DES DROITS ET PROTECTION JURIDIQUE DE LA PERSONNE**

Toute personne en situation de dépendance devrait voir protégés non seulement ses biens mais aussi sa personne.

Ceux qui initient ou qui appliquent une mesure de protection ont le devoir d'évaluer ses conséquences affectives et sociales.

L'exercice effectif de la totalité de leurs droits civiques doit être assuré aux personnes âgées y compris le droit de vote, en l'absence de tutelle.

La sécurité physique et morale contre toutes agressions et maltraitances doit être sauvegardée.

Lors de l'entrée en institution privée ou publique ou d'un placement dans une famille d'accueil, les conditions de résidence doivent être garanties par un contrat explicite, la personne âgée dépendante peut avoir recours au conseil de son choix.

Tout changement de lieu de résidence ou même de chambre doit faire l'objet d'une concertation avec l'intéressé.

Lors de la mise en oeuvre des protections prévues par le Code Civil (sauvegarde de justice, curatelle ou tutelle), il faut considérer avec attention que :

le besoin de protection n'est pas forcément total, ni définitif ;

la personne âgée dépendante protégée doit pouvoir continuer à donner son avis chaque fois que cela est nécessaire et possible ;

la dépendance psychique n'exclut pas que la personne âgée puisse exprimer des orientations de vie et doit toujours être informée des actes effectués en son nom.

#### **ARTICLE XIV - L'INFORMATION, MEILLEUR MOYEN DE LUTTE CONTRE L'EXCLUSION**

L'ensemble de la population doit être informé des difficultés qu'éprouvent les personnes âgées dépendantes.

Cette information doit être la plus large possible. L'ignorance aboutit trop souvent à une exclusion qui ne prend pas en compte les capacités restantes ni les désirs de la personne.

L'exclusion peut résulter aussi bien d'une surprotection infantilisante que d'un rejet ou d'un refus de la réponse aux besoins.

L'information concerne aussi les actions immédiates possibles. L'éventail des services et institutions capables de répondre aux besoins des personnes âgées dépendantes est trop souvent méconnu, même des professionnels.

Faire toucher du doigt la réalité du problème et sa complexité peut être une puissante action de prévention vis-à-vis de l'exclusion des personnes âgées dépendantes et peut éviter un réflexe démissionnaire de leur part.

Lorsqu'il sera admis par tous que les personnes âgées dépendantes ont droit au respect absolu de leur liberté d'adulte et de leur dignité d'être humain, cette charte sera appliquée dans son esprit.



**CCAS SERVICE D'AIDE AU MAINTIEN A DOMICILE**  
**Place des Droits De l'Homme**  
**66330 CABESTANY**  
**Tél. : 04.68.66.36.14**

**TARIFS PRESTATIONS AIDE A DOMICILE**  
**À COMPTER DU 1<sup>ER</sup> JANVIER 2021**

<b>TARIF CARSAT / MSA ET AUTRES CAISSES DE RETRAITE</b>	<b>21.10 € de l'heure</b>	<b>Mode prestataire</b>
<b>APA (Allocation Personnalisée à l'Autonomie)</b>	<b>21.82 € de l'heure</b>	<b>Mode prestataire</b>
<b>AS (Aide Sociale)</b>	<b>21.82 € de l'heure</b>	<b>Mode prestataire</b>
<b>PCH (Prestation de Compensation du Handicap)</b>	<b>21.82 € de l'heure</b>	<b>Mode prestataire</b>

Autorisé par le Conseil Départemental des Pyrénées Orientales sous le N° 450/07 et déclaré auprès de la DIRECCTE 66 sous le N° SAP266600402

**LE SERVICE MAINTIEN A DOMICILE EST AGREÉ POUR**  
**EFFECTUER LES PRESTATIONS SUIVANTES**

- Entretien de la maison et travaux ménagers ;
- Préparation de repas à domicile, y compris le temps passé aux commissions ;
- Assistance aux personnes âgées ou autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile, à l'exception d'actes de soins relevant d'actes médicaux ;
- Accompagnement des personnes âgées ou handicapées en dehors de leur domicile (promenades, transports, actes de la vie courante), à condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile ;
- Prestations de petit bricolage dites « homme toutes mains » ;
- Livraison de repas à domicile à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile ;
- Assistance administrative à domicile

Vous pouvez bénéficier d'une réduction ou d'un crédit d'impôt correspondant à 50 % des sommes dépensées, dans les limites prévues par la loi.

Pour en bénéficier, il convient de joindre à la déclaration d'impôt sur les revenus l'attestation fiscale établie par le CCAS chaque année.

**« Le vendeur remet gratuitement un devis personnalisé au consommateur à qui il propose une prestation ou un ensemble de prestations dont le prix total est supérieur ou égal à 100€ TTC ou au consommateur qui en fait la demande »**