

Livret d'accueil

CCAS de Lorient



Service de portage de repas à domicile

Le nom de votre référent :



Centre Communal d'Action Sociale
La Passerelle - Galerie commerciale de l'Orientis
Bd Cosmao Dumanoir - 56100 Lorient

02 97 84 15 50

EDITO

Madame, Monsieur,

Vous avez fait le choix de rester à votre domicile et avez besoin d'aide pour que votre vie quotidienne soit plus facile, agréable et confortable.

Ce livret est destiné à répondre à vos questions s'agissant du service de portage de repas à domicile du CCAS de Lorient. Il vous aidera à mieux nous connaître, à découvrir le fonctionnement du service et les différentes aides envisageables.

Les agents du CCAS sont à votre disposition pour trouver les solutions les plus adaptées à votre situation et les mettre en œuvre.

M. Norbert Métairie
Président du CCAS





SOMMAIRE

Le Centre Communal d'Action Sociale

p.6

1. Présentation du CCAS
2. Conseil d'Administration du CCAS
3. Organigrammes
4. Informations pratiques

Le Service de Portage de repas à domicile

p.11

1. Missions
2. Professionnels
3. Conditions d'admission
4. Composition des menus
5. L'accompagnement de la personne aidée
6. La participation des usagers

Droits et libertés de la personne aidée

p.14

1. Confidentialité des informations
2. Les possibilités de recours

Principes déontologiques du secteur de l'aide à domicile

p.15

Les engagements qualité du CCAS pour ses usagers

p.17

ANNEXES

1. La charte des droits et libertés de la personne accueillie
2. Le règlement de fonctionnement du service de portage de repas à domicile
3. L'attestation de prise de connaissance du règlement de fonctionnement
4. La Lettre d'engagement qualité du CCAS
5. La fiche de réclamation
6. Les tarifs en vigueur

Le Centre Communal d'Action Sociale



1. Présentation du CCAS

Le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) est un établissement public rattaché à la commune. Il est géré par un conseil d'administration dirigé par le Maire qui en est le Président. Le siège du CCAS est situé au 50, Cours de Chazelles à Lorient.

Depuis 1996, les Services de Maintien à Domicile sont regroupés dans un lieu unique appelé La Passerelle, située dans la galerie L'Orientis. Ces services sont ainsi l'émanation de la politique de la Ville de Lorient en faveur des personnes âgées et/ou handicapées et s'inscrivent de ce fait dans les orientations du plan gérontologique de la Ville.

Une personne âgée, retraitée et/ou handicapée peut donc se rendre dans ce lieu unique afin de se renseigner, exprimer une difficulté et rechercher une solution adaptée, mais aussi afin de mettre en place un soutien au domicile ou de participer à la vie sociale et culturelle.

Le CCAS exerce les activités de services aux personnes à domicile sur la commune de Lorient dans le respect de la réglementation puisqu'il dispose d'une autorisation délivrée par le Conseil départemental du Morbihan et d'une déclaration (N° SAP 2600668) au titre de l'article L. 129-1 du Code du travail.

Aujourd'hui, plusieurs services du CCAS sont installés au lieu « la Passerelle » :

- **Le Centre Local d'Information et de Coordination (CLIC)**, propose aux personnes en demande d'aide des solutions adaptées à leur situation, les met en relation avec les services qui pourront les aider et coordonne l'action des différents intervenants (hôpitaux, médecins...). Une équipe d'évaluatrices est chargée d'évaluer les situations, le plus souvent à domicile.

- **Le service d'aide à domicile** met en place une aide à domicile pour les différentes tâches de la vie quotidienne (courses, aide aux repas, ménage, accompagnement...)

Le CCAS est l'employeur de l'aide à domicile et assure la totalité des charges qui incombent à un employeur. Il facture à la personne aidée le coût de cette prestation en fonction de la prise en charge des différents financeurs (Conseil Général, caisses de retraite, mutuelles...).

Le CCAS de Lorient a obtenu en juin 2013 la certification NF « Services aux personnes à domicile » pour la qualité des prestations délivrées par ses services d'aide à domicile prestataire et de portage de repas à domicile.



Services aux personnes à domicile - NF311

Cette marque prouve la conformité à la norme NF X 50-056. Elle garantit que le respect de la déontologie, l'accueil, l'analyse de la demande, l'élaboration de l'offre de service, le devis, le contrat, les dispositions pour l'intervention, les compétences des personnes, le suivi, le traitement des réclamations et l'analyse de la satisfaction du client sont contrôlés régulièrement par AFNOR Certification 11 rue Francis de Pressensé 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France



- **Le service de soins à domicile** intervient sur prescription médicale auprès des personnes âgées de plus de 60 ans. Encadrées par une infirmière coordinatrice, les aides soignants du service assurent les soins d'hygiène, de confort, l'aide à la marche, l'aide à l'habillage auprès de la personne prise en charge. Le service a une capacité d'accueil de 60 patients.

- **Le service de portage de repas à domicile** assure la livraison à domicile de plateaux repas pour le midi et le soir, préparés par la cuisine centrale de la ville. Outre les trois agents de portage, un agent coordonnateur accueille sur rendez-vous ou se déplace à domicile afin d'étudier la demande et constituer le dossier administratif.

- **L'accueil aide sociale** fournit aux personnes âgées et/ou handicapées une prestation d'information et d'accompagnement pour l'accomplissement de leurs démarches administratives (dossiers Allocation Personnalisée à l'Autonomie, Prestation de Compensation du Handicap, aide aux repas...).

- **Le service animation retraités** informe sur la vie associative, organise des manifestations annuelles (spectacles, sorties, Semaine Bleue) et propose un accompagnement individualisé des personnes isolées dans le cadre du Réseau Solitude.

Deux établissements d'hébergement pour personnes âgées sont également gérés par le CCAS :

- La résidence autonomie de Kerguestenen (80 places) offre un hébergement sécurisé aux personnes âgées autonomes. Il s'agit d'une alternative entre le domicile individuel et l'établissement médicalisé. Cet établissement dispose de studios de 31 à 35 m², avec un coin nuit et un coin jour.

- L'EHPAD de Kervénanec (80 places) accueille les personnes de plus de 60 ans en perte d'autonomie physique et psychique. Réparti en quatre unités (dont deux pour personnes désorientées), l'établissement permet d'adapter les prestations de vie quotidienne aux pathologies des résidents. Chaque résident dispose d'une chambre individuelle (25 m² environ).

En fonction de la situation des usagers les évaluateurs du CLIC préconisent le service le plus adapté après présentation des différents services proposés par le CCAS.

2. Conseil d'Administration du CCAS

Le conseil d'administration du CCAS est composé à parité :

- **de conseillers municipaux élus au sein de cette assemblée**
- **de membres nommés par le maire** parmi lesquels des représentants des associations familiales, des associations de personnes handicapées, des associations de retraités et personnes âgées, des associations luttant contre les exclusions ou oeuvrant dans le domaine de l'insertion.

Composition du conseil d'administration au 15/05/2014

Membres élus :

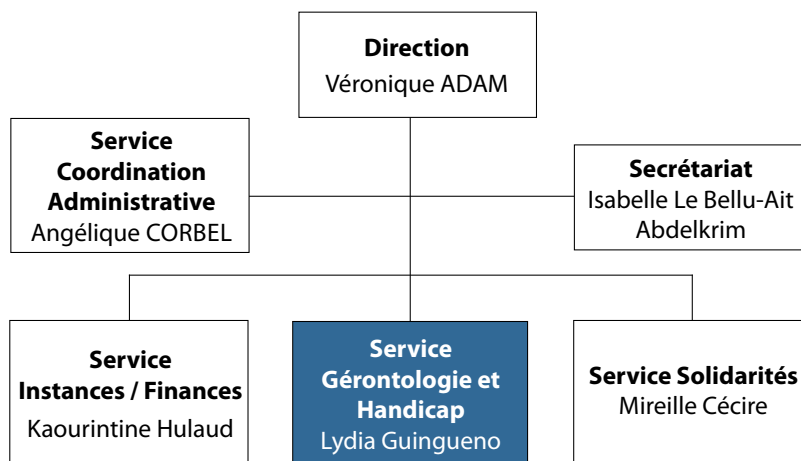
Norbert METAIRIE – Maire – Président du CCAS
Karine RIGOLE – Adjointe au maire – Vice-Présidente du CCAS
Claudine LE GOFF – Adjointe au maire
Annie RAYNAUD – Conseillère municipale
Hubert LE GALLIC – Conseiller délégué
Laurence CHEVREL – Conseillère municipale
Delphine ALEXANDRE – Conseillère municipale
Liliane PETRE – Conseillère municipale
Pascal BARON – Conseiller municipal

Membres nommés :

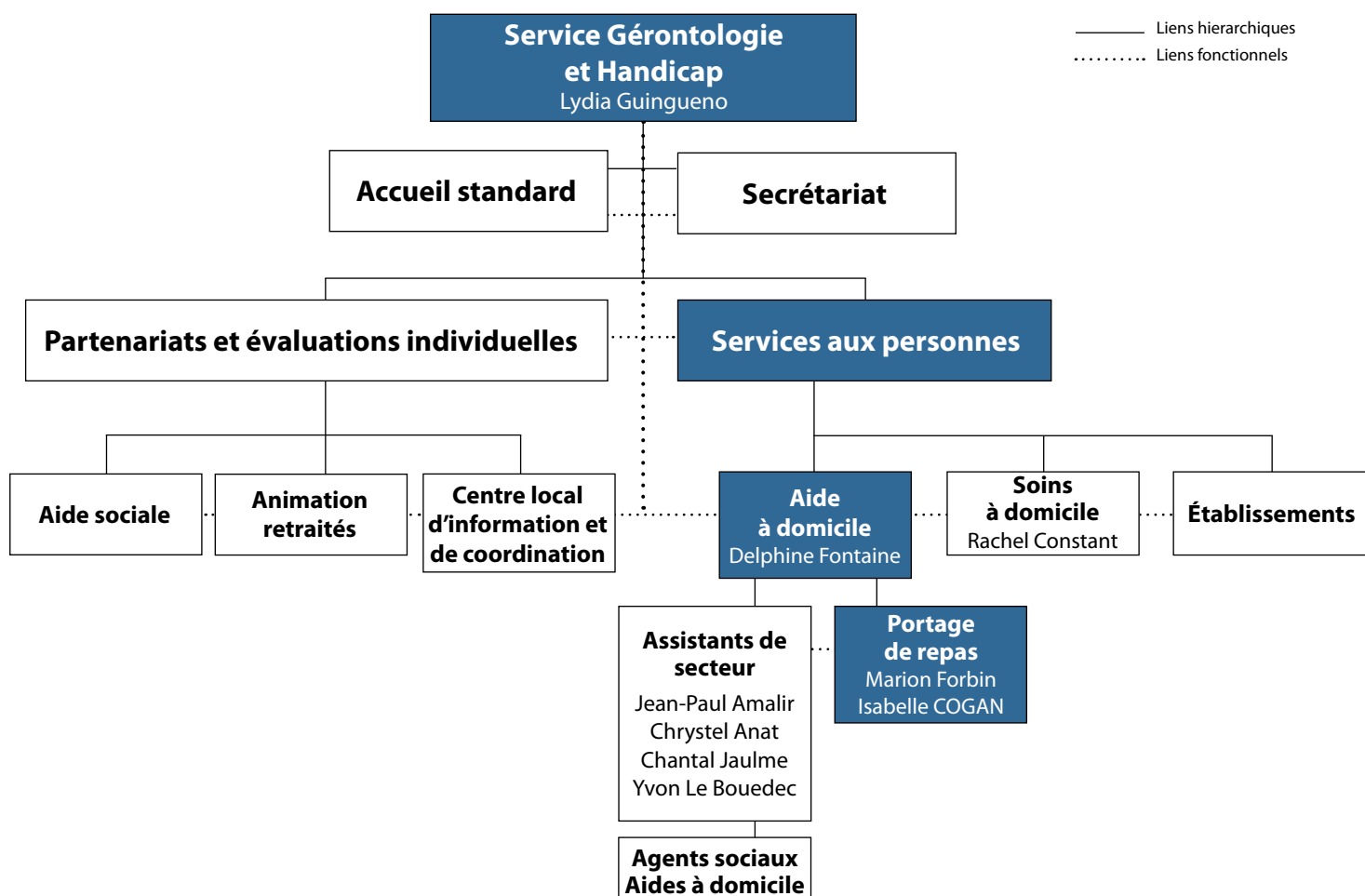
Michèle RENOULT – Membre qualifié UDAF représentant les associations familiales
René LAMEZEC – Membre qualifié représentant les personnes retraitées et personnes âgées
Céleste CARNEIRO – Membre qualifié représentant les associations de personnes handicapées
Michel GRIN – Membre qualifié représentant les associations oeuvrant dans le domaine de l'insertion et de la lutte contre les exclusions
Christiane LATRILLE – Membre qualifié
Mireille BOURBIGOT – Membre qualifié
Colette NIZARD – Membre qualifié
Dominique LAMEZEC-ROPARS – Membre qualifié

3. Organigrammes (20 septembre 2017)

Direction du Centre Communal d'Action Sociale de Lorient 50 cours de Chazelles



Service Gérontologie et Handicap 7 bd Cosmao Dumanoir



Coordonnées du service
CCAS de LORIENT - La Passerelle
7 Boulevard Cosmao Dumanoir - 56100 LORIENT
Tél. 02 97 84 15 50 - Fax. 02 97 84 15 59

Adresse postale :
50, cours de Chazelles
56100 Lorient

Site : <http://ccas.lorient.fr/>

4. Informations pratiques

Comment accéder au service

Entrez à l'intérieur de la Galerie commerciale de l'Orientis : l'entrée du CCAS se situe au centre de la galerie entre la gare d'échanges et le supermarché.

Horaires d'ouverture

Les bureaux sont ouverts au public : du lundi au vendredi de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00.

Astreinte téléphonique

En cas d'urgence, une astreinte téléphonique est à votre disposition sur les périodes d'intervention afin de pourvoir au remplacement des agents et salariés en cas d'absence ou de signaler toute situation inhabituelle vous concernant. Vous pouvez contacter l'agent de permanence au : 06 77 00 35 01.

Accessibilité

L'entrée du CCAS est équipée de portes automatiques facilitant le passage des personnes à mobilité réduite.

La banque d'accueil comporte une partie plus basse, adaptée aux personnes en fauteuil roulant et à celles pour qui la station debout est pénible.

Par ailleurs, les locaux sont équipés d'un ascenseur permettant d'accéder aux bureaux situés au 1^{er} étage.



Le Service de portage de repas à domicile

1. Missions

Le rôle du service de portage de repas à domicile est de favoriser le maintien à domicile des personnes âgées et/ou handicapées en perte d'autonomie. Ce service peut également permettre le maintien ou le retour à domicile dans le cas d'une situation temporaire difficile : sortie d'hospitalisation, absence momentanée de l'entourage assurant le soutien à domicile, perte de mobilité temporaire...

Le service de portage de repas offre la possibilité de se restaurer 7 jours sur 7 avec des menus équilibrés et des repas rythmés au fil des saisons.

Le service propose la livraison de plateaux repas (repas du midi et du soir). Les repas sont confectionnés par la Cuisine centrale de la Ville de Lorient, en liaison froide, présentés dans des barquettes operculées et livrés par des véhicules frigorifiques. Les agents de portage livrent les repas au domicile trois fois par semaine (les lundis, mercredis et vendredis ou les mardis, jeudis et samedis).

Le temps de passage des agents qui livrent les repas est également destiné à un échange de qualité, un lien avec l'extérieur, un relais d'information avec les autres services du CCAS.

Le service assure une continuité de la prise en charge et vous garantit la livraison des repas tout au long de l'année, jours fériés compris.

2. Professionnels

Une équipe de professionnel(le)s est à votre écoute.

Elle est composée :

- d'un agent coordonnateur
- de trois agents de portage
- d'un agent comptable chargé de la facturation

Ces agents sont chargés :

- de procéder à une étude personnalisée de votre dossier et vous proposer un service adapté
- d'améliorer votre bien-être à domicile par la livraison de plateaux repas.
- de vous apporter une réponse simple, que ce soit pour une aide durable ou ponctuelle
- de vous apporter un soutien moral vous permettant de conserver une relation avec l'extérieur
- de collaborer avec les autres intervenants à domicile
- de vous informer sur les aides dont vous pouvez bénéficier (selon vos revenus et votre niveau de dépendance)
- de vous adresser chaque mois une facture (le règlement pouvant se faire par chèque ou prélèvement automatique)

3. Conditions d'admission

Le service s'adresse en priorité aux personnes âgées de plus de 60 ans résidant à Lorient.

En cas de nécessité, il peut être envisagé de mettre en place le portage de repas, ponctuellement et sur avis médical, pour une personne handicapée de moins de 60 ans ou pour une personne de moins de 60 ans en sortie d'hôpital ou convalescente.

Pour les personnes de moins de 60 ans, une évaluation sera obligatoirement effectuée par une évaluatrice du Centre Local d'Information et de Coordination (CLIC).

Le Conseil départemental du Morbihan peut, selon vos ressources et/ou votre niveau de dépendance, vous attribuer une aide financière (aide sociale aux repas, Allocation Personnalisée d'Autonomie). Les dossiers sont à constituer auprès de l'agent coordonnateur du service.

Par ailleurs, si vous êtes imposable sur le revenu, vous pourrez bénéficier d'une réduction d'impôts.

Les tarifs en vigueur des prestations proposées sont affichés dans les locaux administratifs du service. Ils sont réévalués annuellement par délibération du Conseil d'Administration du CCAS (**tarifs joints annexe 6**).

Vous bénéficierez de l'établissement d'un devis gratuit.

4. Composition des menus

Les menus sont variés et établis chaque semaine. Ils ne peuvent pas être modifiés en fonction des goûts des usagers. L'agent de portage remet à l'utilisateur les menus établis par la Cuisine centrale (sous réserve de modification ultérieure par la Cuisine).

Un plateau repas comprend :

Pour le déjeuner :

- une entrée
- un plat principal assorti de légumes, riz ou pâtes
- un fromage
- un dessert



Pour le dîner :

- un potage
- une entrée ou un laitage
- un dessert

En fin d'année, à l'occasion des fêtes de Noël et du Jour de l'An, un repas festif est préparé par la Cuisine centrale. En cas d'absence de l'utilisateur lors de ces deux jours, il est nécessaire de prévenir le service une semaine à l'avance.

Régimes alimentaires :

Les plateaux peuvent être adaptés aux personnes qui suivent un régime sans sel ou un régime sans ajout de graisse.

5. L'accompagnement de la personne aidée

Au sein du service, une personne référente (agent coordonnateur) est le relais entre les usagers et les agents de portage. Elle vérifie la bonne adaptation de votre prise en charge à votre situation (selon l'évolution de celle-ci).

En fonction de vos besoins, l'agent coordonnateur peut vous aider pour le montage et le suivi des dossiers administratifs et des dossiers de prise en charge financière.

Lorsqu'une personne fait appel au service et devient bénéficiaire d'une prestation d'aide à domicile, un contrat est établi au plus tard 8 jours ouvrés après le début de l'intervention. Ce document établi en deux exemplaires est signé par l'utilisateur et le CCAS de Lorient.

Lors du démarrage de l'intervention, **le règlement de fonctionnement du service** est également remis à l'utilisateur (**Annexe 2**), il dispose de 8 jours pour retourner signée l'attestation de prise de connaissance du règlement de fonctionnement (**Annexe 3**).

6. La participation des usagers

Le CCAS de Lorient s'engage à recueillir l'avis de ses usagers. A cet effet une enquête de satisfaction sera réalisée tous les ans.

Droits et libertés de la personne aidée

1. Confidentialité des informations

Les données concernant la personne font l'objet de traitements automatisés, dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. La personne aidée a le droit de s'opposer pour des raisons légitimes au recueil et au traitement de données nominatives la concernant (article 26 de la loi). Cette loi reconnaît également à la personne aidée un droit d'accès et de rectification au sujet des informations qui la concernent.

Les données médicales sont protégées par le secret médical, les autres données sont protégées par le secret professionnel auquel est tenu l'ensemble des personnels sociaux ou soignants qui ne relèvent pas du corps médical.

2. La personne de confiance

Par application de l'article L.311-5-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles « il est proposé à la personne majeure accueillie de désigner, si elle ne l'a pas déjà fait, une personne de confiance. La personne de confiance est consultée au cas où la personne intéressée rencontre des difficultés dans la connaissance et la compréhension de ses droits. Si la personne le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions. Cette faculté est ouverte à toute personne majeure prise en charge par le service d'aide à domicile C'est un droit qui vous est offert, mais ce n'est pas une obligation : vous êtes libre de ne pas désigner une personne de confiance. Pour les personnes qui bénéficient d'une mesure de protection judiciaire (sauvegarde de justice lorsqu'un mandataire spécial a été désigné, tutelle, curatelle) pour les actes relatifs à la personne, la désignation d'une personne de confiance est soumise à l'autorisation du conseil de famille s'il a été constitué ou du juge des tutelles. La désignation de la personne de confiance du secteur social et médico-social est valable sans limitation de durée, sauf si vous l'avez nommée pour une autre durée plus limitée.

2. Les possibilités de recours

Par application de l'article L. 311-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles, « toute personne prise en charge par un service social ou médico-social, ou son représentant, peut faire appel à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'Etat dans le département et le président du Conseil départemental.

La personne qualifiée est un médiateur. C'est une personne extérieure à la structure, à laquelle vous pouvez faire appel pour faire valoir vos droits. Elle n'a aucun pouvoir de contrainte, elle doit tenter par le dialogue de trouver une solution à la difficulté soulevée par la personne accompagnée ou par son représentant légal».

La liste est établie pour le département du Morbihan.

Pour tous renseignements, s'adresser à :

- M. Gilbert HERVÉ, M. Denis GAVAUD, M^{me} GRIMAUD et M. Serge TEMEY

Ces personnes peuvent être saisies par courrier adressés :

- à la délégation territoriale du Morbihan, de l'Agence Régionale de Santé Bretagne - 32, boulevard de la Résistance - BP 514 - 56019 VANNES CEDEX
- à la direction départementale de la Cohésion Sociale et de la protection des populations - Impasse d'Armorique - CS 62541 - 56019 VANNES CEDEX
- à la Direction Générale des Interventions Sanitaires et Sociales (DGISS) du Morbihan - 64 rue Anita Conti - CS 20514 - 56035 VANNES CEDEX - 02 97 54 78 00

Principes déontologiques du secteur de l'aide à domicile

Le CCAS de Lorient s'engage à appliquer les trois principes déontologiques suivants :

A - Une attitude générale de respect impliquant réserve et discrétion, pour tout membre du C.C.A.S et à tout moment de la prestation du service.

Elle se décline en prenant en compte tout l'éventail des droits de l'utilisateur :

- le respect de la personne, de ses droits fondamentaux ;
- le respect de ses biens ;
- le respect de son espace de vie privée, de son intimité, de son intégrité, de sa dignité ;
- le respect de sa culture, de son choix de vie et de son projet de vie quand il est formulé ;
- le respect de la confidentialité des informations reçues ;
- le libre accès aux informations contenues dans son dossier.

Le C.C.A.S est attentif aux problèmes de maltraitance, aux situations pouvant mettre en danger physique ou psychologique les personnes. Il veille à la

prévention de ces situations, et réalise un signalement lorsque nécessaire selon des dispositions prévues et communiquées, auprès des organismes ou autorités ayant compétence pour recevoir ces informations.

B - Une intervention « individualisée » selon un principe d'ajustement continu de la prestation aux besoins et attentes de la personne :

Pour offrir en permanence un service adapté à la demande de l'utilisateur, le CCAS s'engage à veiller à une évaluation des besoins, à proposer une offre élaborée avec lui et à assurer, si nécessaire, une approche coordonnée avec les professionnels partenaires. Le CCAS assure la transparence de son action pour l'utilisateur.

C - Une relation triangulaire qui protège l'utilisateur et l'intervenant.

Il s'agit de la relation entre la personne qui bénéficie du service, accompagnée le cas échéant d'une personne de son entourage, celle qui réalise la prestation et un « référent » qui représente le C.C.A.S.

Le caractère triangulaire de cette relation assure plusieurs fonctions :

- une fonction de protection de l'utilisateur, par le référent face à d'éventuelles pratiques abusives ou non satisfaisantes ;
- une fonction de protection de l'intervenant, en l'aidant à distinguer une relation professionnelle d'une relation interpersonnelle, à maintenir une juste distance professionnelle et à éviter autant une relation excessivement centrée sur l'affectivité qu'une relation trop indifférente, excessivement centrée sur la technicité.

Le référent veille à la bonne réalisation du service dans le respect des règles professionnelles et déontologiques.

Les engagements qualité du CCAS pour ses usagers

Le service Gérontologie et Handicap du Centre Communal d'Action Sociale de Lorient propose des prestations d'aide à domicile pour les personnes âgées et/ou handicapées de Lorient. Il s'engage auprès des usagers à :

Présenter à tout nouvel usager l'ensemble des services du CCAS, et lui proposer la solution la plus adaptée à sa situation éventuellement par une évaluation du Centre Local d'Information et de Coordination. (CLIC)

Veiller au respect par les professionnels du CCAS des règles déontologiques du secteur de l'aide à domicile.

Informer avant la première intervention du nom des intervenants, des horaires d'intervention et du nom du référent au sein du service.

Sélectionner des intervenants à domicile compétents et formés

Assurer la continuité du service en cas de changement d'intervenant

Réaliser le suivi des prestations proposées au minimum 1 fois par an au domicile ou par téléphone.

Evaluer la satisfaction des usagers par le biais d'enquêtes de satisfaction et analyser les réponses dans le but d'améliorer la qualité des services rendus

Apporter une réponse aux éventuelles réclamations de nos usagers sous 8 jours.

Développer la culture des bonnes pratiques professionnelles auprès de nos intervenants à domicile.



La charte des droits et libertés de la personne accueillie

Centre Communal d'Action Sociale

La Passerelle - Galerie commerciale de l'Orientis
Bd Cosmao Dumanoir - 56100 Lorient

02 97 84 15 50

Article 1

Principe de non-discrimination

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues dans 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 ou 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 dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers oeuvrant dans le même domaine.

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompa-

gnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

Article 4

Principe de 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 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 toute 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 ou 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 cadre du 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.



Le règlement de fonctionnement du
service prestataire d'aide à domicile

Version : février 2011

Centre Communal d'Action Sociale

La Passerelle - Galerie commerciale de l'Orientis
Bd Cosmao Dumanoir - 56100 Lorient

02 97 84 15 50

Préambule

Le règlement de fonctionnement définit les droits de la personne accueillie et les obligations et devoirs nécessaires au respect des règles du service conformément au Code de l'Action Sociale et des Familles.

L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne prise en charge par les établissements et services sociaux et médico-sociaux.

Dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, lui sont assurés :

- 1) Le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité ;
- 2) Une prise en charge et un accompagnement individuel de qualité favorisant son développement, son autonomie et son insertion, adaptés à son âge et à ses besoins, res-

pectant son consentement éclairé qui doit être systématiquement recherché lorsque la personne est apte à manifester sa volonté et participer à la décision. A défaut, le consentement de son représentant légal doit être recherché ;

- 3) La confidentialité des informations la concernant ;
- 4) L'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires ;
- 5) Une information sur les droits fondamentaux et les protections particulières légales et contractuelles dont elle bénéficie, ainsi que les voies de recours à sa disposition ;
- 6) La participation effective 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.

Article 1

- L'admission dans le service est subordonnée à la constitution d'un dossier administratif, à l'élaboration d'un contrat, à la remise du livret d'accueil et à l'acceptation du présent règlement de fonctionnement. L'admission ne sera effective qu'après le retour des documents demandés et la signature du contrat remis par le service. Les modalités d'interruption des prestations sont définies par contrat. Leur rétablissement éventuel est décidé par le CCAS.

Article 2

- Une place importante est consacrée aux habitudes de vie et à l'environnement social de la personne aidée. Dans ce but, il est nécessaire qu'elle désigne un référent choisi parmi les membres de sa famille (en cas d'éloignement de celle-ci, elle pourra choisir une relation proche).

- Le référent servira de lien privilégié avec la structure, il sera contacté lorsque la personne aidée ne sera pas à même de réaliser une démarche ou lorsqu'elle souhaitera l'avis d'un tiers pour une décision la concernant.

La mission du référent est de garantir le respect des souhaits de l'utilisateur. En aucun cas, il ne se substitue au curateur ou au tuteur éventuellement désigné dans le cadre d'une mesure de protection.

Article 3

- En cas d'urgence ou de situations exceptionnelles, le CCAS prend les mesures nécessaires pour assurer la sûreté des personnes et la continuité du service dans le respect de la réglementation en vigueur et des choix de l'utilisateur.
- Urgence : en cas de porte close par exemple et, en l'absence de réponse de la part de

l'utilisateur ou des référents, le service pourra faire intervenir les pompiers ou un serrurier, dont le coût éventuel d'intervention sera à la charge de l'utilisateur.

Urgence médicale : dans ce cas, l'agent pourra appeler le médecin traitant, le médecin de garde ou le SAMU.

- Le CCAS assure la responsabilité des dommages aux personnes et aux biens qui pourraient survenir du fait de l'intervention de ses personnels dans le cadre de leurs missions.
- Afin de faciliter la prise en charge, l'utilisateur pourra décider de remettre les clés de son domicile à l'agent de portage.

Article 4

- Le service fonctionne du lundi au samedi (y compris les jours fériés). En fonction du nombre de repas, l'agent de portage peut effectuer jusqu'à trois livraisons par semaine à votre domicile (lundi/mercredi/vendredi ou mardi/jeudi/samedi).

Les jours et heures de livraison sont susceptibles d'être modifiés en fonction des impératifs du service. Dans la mesure du possible, les agents essaient de respecter un créneau horaire stable afin de permettre à l'utilisateur de s'organiser. En cas de changement, l'utilisateur en sera tenu informé.

- Les services administratifs (situés à l'Orientis) sont ouverts du lundi au vendredi de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h.

En dehors des horaires d'ouverture, un répondeur téléphonique enregistre les messages qui seront traités par les agents aux horaires d'ouverture.

- Si les livraisons interviennent le samedi ou les jours fériés, une permanence téléphonique est à disposition des usagers afin de pourvoir au remplacement des agents en cas d'absence ou de signaler toute situation inhabituelle concernant le bénéficiaire

Article 5

- Les modalités de prise en charge sont définies dans le livret d'accueil et font l'objet d'un contrat.

Article 6

- Afin de préserver la chaîne du froid, l'utilisateur doit posséder un réfrigérateur en bon état de marche et y entreposer les barquettes dès réception. Les repas doivent être stockés entre 0 et 3 degrés. L'agent de portage est autorisé à ouvrir le réfrigérateur afin d'y entreposer les aliments.
- Une date limite de consommation des aliments est mentionnée sur chaque barquette livrée. L'agent de portage peut vérifier à tout moment la validité des barquettes entreposées dans le réfrigérateur et est autorisé à jeter les barquettes périmées.
- Les aliments sont conditionnés en barquettes prêtes à être réchauffées au four micro-ondes. Il est donc conseillé aux usagers du service de s'équiper de cet appareil.

Article 7

- S'agissant de l'accès au domicile, l'utilisateur doit en principe être présent au moment de la livraison des repas.
- Si l'utilisateur possède des animaux, il est indispensable de les isoler lors de la livraison des repas pour le respect de l'hygiène et la sécurité des agents.

Article 8

- Le prix du plateau repas et des frais de dossier annuels sont fixés chaque année par le Conseil d'Administration du CCAS.
- Il sera adressé mensuellement une facture à l'utilisateur qui en règlera le montant auprès de la Trésorerie de Lorient Collectivités. A la demande de l'utilisateur, ou de son représentant, la facture pourra être adressée à un tiers débiteur qui s'engage à en assurer le règlement.

- Afin de faciliter le règlement des factures, il est proposé à l'usager de recourir au prélèvement automatique.

Article 9

- Toute transaction d'argent, toute libéralité, sous quelque forme que ce soit, entre un usager et un agent de portage est strictement prohibée.

Article 10

- Les faits de violence sur quelque personne que ce soit sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires.
- Les faits de violence physique ou verbale contre l'agent de portage entraînent l'arrêt immédiat de la prestation sur décision de la Vice-présidente et, en cas d'urgence, du directeur du CCAS.

Article 11

- En cas de litige sur la délivrance de la prestation, l'usager peut effectuer, d'une part, un recours interne auprès du Directeur du CCAS. D'autre part, l'usager ou son représentant légal, peut faire appel en vue de l'ai-

der à faire valoir ses droits à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le Préfet et le Président du Conseil Général. Cette personne est susceptible d'intervenir en tant que médiateur.

Article 12

- Le présent règlement de fonctionnement est établi pour une durée maximale de cinq ans.
- Toutefois, il peut faire l'objet d'une révision à tout moment :
 - à l'initiative de la Direction du service,
 - à la demande des usagers,
 - afin de se mettre en conformité avec la législation.

Article 13

- Ce document est annexé au livret d'accueil et remis au moment de l'admission dans le service aux usagers et à leurs éventuels représentants légaux. Il est également affiché dans les locaux du service et remis à chaque intervenant à domicile.



Centre communal d'action sociale CCAS

Direction de l'Action Sociale

Contact : Madame ADAM Véronique

Tel : 02 97 02 23 50

Fax : 02 97 02 23 47

Mail : vadam@mairie-orient.fr

Madame, Monsieur

Lorient, le

Réf. : DAS/Coordi-admin-2016-41

Objet : Démarche qualité

Madame, Monsieur,

Depuis toujours, le CCAS de Lorient assure une mission de service public auprès des personnes les plus vulnérables.

Face à l'augmentation de l'espérance de vie, l'accroissement de la dépendance et les évolutions sociales et comportementales des personnes âgées, de nouveaux besoins émergent auxquels le CCAS doit répondre.

Dans le respect des exigences légales et réglementaires le CCAS souhaite apporter une réponse adaptée avec une vigilance toute particulière à la qualité du service rendu.

La norme NF X 50-056 « services aux personnes à domicile » et ses règles de certification correspondent aux exigences de qualité que souhaite se donner le CCAS de Lorient vis à vis de ses usagers.

Dans cette perspective les axes d'amélioration retenus par les acteurs de l'aide à domicile du CCAS sont :

- § Améliorer la réactivité et la traçabilité des échanges avec les usagers.
- § Favoriser et mieux prendre en compte l'expression des usagers.
- § Améliorer la communication et la coordination entre les services.

La direction du CCAS est attentive à la continuité de la démarche qualité par l'ensemble du personnel et à l'atteinte des objectifs fixés annuellement. Pour ce faire elle confie sa mise en œuvre et son suivi à Angélique CORBEL, responsable de la démarche qualité.

Afin de concrétiser cet engagement « qualité » avec l'ensemble du personnel et de façon durable, le CCAS a obtenu la certification à la norme NF en juin 2013, pour les services d'aide à domicile et de portage de repas, et en juin 2015 pour le service de soins à domicile. L'obtention de la certification reconnaît une qualité continue du service rendu aux usagers du CCAS de Lorient.

La Vice-Présidente
du C.C.A.S.

Marine RIGOLE

Adresser toutes correspondances à : Monsieur le Président du Centre communal d'action sociale

50 cours de Chazelles - CS 24491 - 56323 LORIENT CEDEX - Tél. 02 97 02 23 67 - Fax : 02 97 02 23 47 - ccas@mairie-orient.fr

Conformément à la loi 2000-321 du 12 avril 2000 : « Toute demande adressée à une autorité administrative fait l'objet d'un accusé réception (...) sauf si le délai imparti est trop bref ou si la demande appelle pas d'autre réponse que le service d'une prestation ou la délivrance d'un document prévus par les lois et règlements. L'autorité administrative n'est pas tenue d'accuser réception des demandes abusives, notamment par leur nombre, leur caractère répétitif ou systématique. »



Centre Communal d'Action Sociale
La Passerelle - Galerie commerciale de l'Orientis
Bd Cosmao Dumanoir - 56100 Lorient

02 97 84 15 50