Centre Communal d'Action Sociale
BACQUEVILLE EN CAUX

SERVICE DU MAINTIEN A DOMICILE

Agrément qualité SAP 26 76 006 58

LIVRET D'ACCUEIL

CCAS

BACQUEVILLE EN CAUX

La Mairie
Place du Général de Gaulle

76730 BACQUEVILLE EN CAUX
Tél. : 02.35.83.98.20

E-mail : ccas@bacquevilleencaux.fr

SOMMAIRE

	page
QUI SOMMES-NOUS	5
LE MAINTIEN A DOMICILE	7
QUEL EST LE ROLE D'UNE AIDE A DOMICILE	7
CRITERES POUR BENEFICIER DE L'AIDE A DOMICILE	8
POUR CONSTITUER UN DOSSIER	8
COMMENT S'ORGANISE LA PRESTATION	9
QUEL EST LE MONTANT DES INTERVENTIONS	10
DEVIS CONTRAT DIPC	11
ETABLISSEMENT DE LA FACTURATION	11
AUTRES SERVICES	12
LE PORTAGE DE REPAS	12
LA TELE ASSISTANCE	13
SERVICE GEOLOCALISATION	13
SÉCURICLÉ	13
ANNEXE I : EXTRAIT DU REGLEMENT INTERIEUR	14
LES ACTIVITÉS DE L'AIDE À DOMICILE	14
OBLIGATIONS DU BENEFICIAIRE :	18
ANNEXE II : CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES	20
ANNEXE III : CHARTRE DE LA MALTRAITANCE	23
ANNEXE IV : RECOURS EN CAS DE LITIGE	25
Arrêté portant désignation des personnes qualifiées	26

QUI SOMMES-NOUS

Le Centre Communal d'Action Sociale (C.C.A.S.) est un établissement public local à vocation sociale, administré par un **Conseil d'Administration** et présidé de droit par le Maire, Monsieur **Etienne DELARUE**.

Il est situé au rez-de-chaussée de la Mairie de Bacqueville en Caux.
Place du général de Gaulle 76730 BACQUEVILLE EN CAUX

Les représentants du service sont Mme Nathalie HY, Mme Valérie DUBUC et Mme Justine DEMOL.
Vous pouvez la contacter :

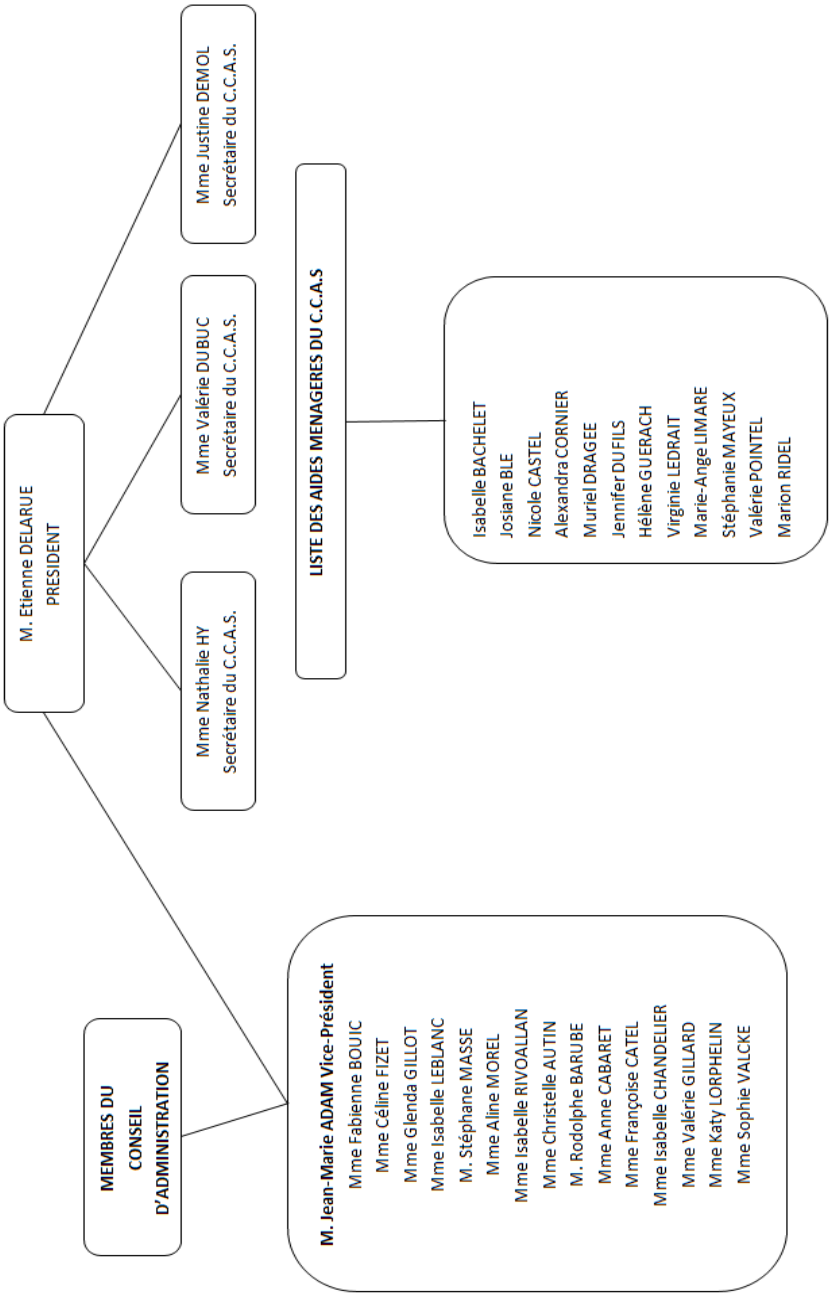
- Par téléphone au 02 35 83 98 20 ou au 02 35 83 98 18
- Par mail : ccas@bacquevilleencaux.fr
- Directement en vous déplaçant à la Mairie

En cas d'urgence ou d'indisponibilité aux horaires habituels, vous pouvez également être reçu sur rendez-vous en téléphonant au 02 35 83 98 20 ou au 02 35 83 98 18

Les locaux sont ouverts au public le :

- Lundi de 9h à 12h et de 14h00 à 17h.
- Mardi de 9h à 12h.*L'après-midi sur rendez-vous*
- Mercredi de 9h à 12h et de 14h00 à 17h
- Jeudi de 9h à 12h et de 14h00 à 17h
- Vendredi de 9h à 12h et de 14h00 à 17h

ORGANIGRAMME DU CCAS



LE MAINTIEN A DOMICILE

Le maintien à domicile est un service du Centre Communal d'Action Sociale qui a pour objectif de favoriser et de contribuer à une aide au domicile des personnes âgées et /ou handicapées rencontrant des difficultés permanentes ou temporaires.

Cette aide se caractérise par une assistance et un accompagnement dans les actes de la vie quotidienne, l'aide à l'entretien du cadre de vie, l'aide au maintien de la vie sociale et relationnelle.

Le service de maintien à domicile assure également une mission de prévention en ce qui concerne la santé, la sécurité au domicile.

Pour ce faire, une aide à domicile se déplace régulièrement chez la personne concernée et intervient selon un plan d'évaluation établi conjointement avec la personne concernée et la Coordination Gérontologique Locale, l'évaluateur du Département (pour l'APA) ou de la Caisse de Retraite.

En ce sens, un règlement intérieur, dont un extrait figure dans le présent livret d'accueil, a été établi en vertu de l'arrêté du 8 septembre 2003 relatif à la charte des droits et libertés de la personne accueillie, mentionnée à l'article L. 311-4 du code de l'action sociale et des familles.

QUEL EST LE ROLE D'UNE AIDE A DOMICILE

« L'aide à domicile n'est pas une femme de ménage, son travail ne se limite pas aux tâches domestiques, elle exerce une profession à vocation sociale » (extrait de la circulaire ministérielle du 7 avril 1982)

Deux métiers différents, il ne faut pas confondre ***l'auxiliaire de vie*** avec une ***aide-ménagère.***

La grande particularité des auxiliaires de vie c'est que ces professionnelles ***« aident les personnes dépendantes à faire »*** et ***« ne font pas à leur place ».***
L'auxiliaire de vie doit prioritairement « aider à faire », c'est-à-dire ***stimuler, accompagner, apprendre à faire à la personne âgée.***
Elle ne réalisera les tâches à la place de la personne aidée que si celle-ci est dans l'incapacité complète de les effectuer.

L'aide-ménagère se charge de réaliser une assistance dans les actes de la vie quotidienne, de faire les tâches d'entretien, l'aide aux courses et les démarches ***simples et courantes*** telle qu'une aide aux démarches administratives.

L'aide à domicile a aussi pour but d'apporter une présence et une écoute attentive, elle est aussi un relais essentiel dans l'information « famille / professionnels »

LES CRITERES POUR BENEFICIER DE L'AIDE A DOMICILE

Le service de maintien à domicile s'adresse aux personnes :

Habitant les communes de :

Bacqueville-en-Caux, Auppegard, Auzouville sur Saâne, Belmesnil, Bertreville St Ouen, Hermanville, Lamberville, Lammerville, Lestanville, Omonville, Royville, Saâne St Just, St Mards, St Ouen le Mauger, Thil Manneville, Beauval-en-Caux, Biville-la-Rivière, Brachy, Criquetot-sur-Longueville, Gonneville-sur-scie, Lintot-les-Bois, Rainfreville et Saint-Pierre-Bénouville

Agées (minimum 60 ans pour l'APA) et/ ou handicapées ou aux autres personnes ayant besoin d'une aide personnelle à domicile.

Pour toutes demandes ne correspondant pas aux critères énumérés ci-dessus, le service se chargera de communiquer les listes des associations et organismes susceptibles de répondre aux attentes.

POUR CONSTITUER UN DOSSIER

Ce service est géré par le Centre Communal d'Action Sociale placé sous l'autorité du Président du CCAS et comprend :

La Responsable du service
Les secrétaires administratives
Une équipe de 15 aides à domicile

L'équipe est régulièrement en contact avec la responsable ou les secrétaires administratives afin d'informer le service des difficultés ou autre que peuvent rencontrer les bénéficiaires de façon à réévaluer les modalités d'intervention si besoin.

Des formations sont aussi régulièrement proposées chaque année aux intervenantes afin de perfectionner leurs interventions et compétences.

Il suffit de prendre contact auprès du CCAS afin d'établir la faisabilité de l'intervention (Mme Valérie DUBUC ou Mme Justine DEMOL au 02 35 83 98 20).

La prise en charge dépend de la perte d'autonomie du futur bénéficiaire dont le degré s'évalue lors d'un entretien à domicile. Un plan d'aide est alors mis en place par l'évaluateur de la coordination gérontologique ou de la caisse de retraite du demandeur. Le nombre d'heures attribuées est fonction des besoins du demandeur.
Il est possible de bénéficier d'une prise en charge financière partielle par la caisse principale de retraite.

Le service est disponible pour aider le demandeur à constituer son dossier. Ce dossier est ensuite transmis :
Soit :

- ✓ A la caisse de retraite accompagnée des pièces administratives (certificat médical, dernier avis d'imposition et justificatifs des ressources)

- ✓ Au Département de Seine Maritime pour les demandes d'Allocation Personnalisée Autonomie* (APA) accompagné des pièces administratives (pièces d'identité, dernier avis d'imposition, la grille AGGIR remplie par le médecin traitant)

- ✓ Au Département de Seine Maritime pour les demandes d'Aide à domicile au titre de l'aide sociale (dossier instruit par le Centre Communal d'Action Sociale)

***L'allocation Personnalisée Autonomie (APA)**
L'APA est gérée par le Département de Seine Maritime depuis janvier 2002. Elle a pour objectif d'améliorer la prise en charge des personnes de plus de 60 ans confrontées à une perte d'autonomie classifiée en 4 catégories. Ce classement permet d'informer du degré de la perte d'autonomie et permet aux intervenants de répondre de façon personnalisée aux besoins du bénéficiaire.

Elle s'adresse aux personnes résidant à domicile ou en établissement. Si elle n'est pas soumise à condition de ressources, son calcul prend en compte les revenus du bénéficiaire.

Les dossiers d'APA sont disponibles au service de maintien à domicile du CCAS, où une aide pourra vous être apportée dans la constitution du dossier.

COMMENT S'ORGANISE LA PRESTATION

La secrétaire administrative se rend au domicile du bénéficiaire afin d'estimer si le service peut réaliser le plan d'aide demandé et voir si le matériel mis à disposition de l'aide à domicile permet les interventions.
Dans la négative, le C.C.A.S. orientera le bénéficiaire vers une autre structure.

Dans l'affirmative, lors de la première intervention, la responsable administrative accompagne l'aide à domicile afin de la présenter au bénéficiaire.

Un planning mensuel est établi par le service et dans la mesure du possible respecté. En effet, il peut être modifié en fonction des besoins du bénéficiaire ou par nécessité de service, en tenant compte des impératifs de chacun.

En cas d'absence pour congés ou maladie, le service se charge de procéder au remplacement de l'aide à domicile. Toutefois, pour des raisons liées au fonctionnement, les Intervenantes et les horaires d'intervention peuvent être modifiés.

Un numéro ***d'appel d'urgence*** est à votre disposition en dehors des heures d'ouverture du bureau du CCAS et les week-ends pour contacter la personne d'astreinte lors d'une absence constatée de l'intervenante.

Un appel téléphonique du domicile du bénéficiaire doit être passé à chaque intervention par l'aide à domicile qui y mentionnera ses heures d'arrivée et de départ ; si vous n'avez pas de téléphone fixe une feuille de présence sera remplie, elle sera signée par l'aide à domicile et le bénéficiaire à chaque passage, et rapportée au responsable administratif chaque fin de mois.

Une fois par an, le service vous adressera un questionnaire afin d'évaluer votre degré de satisfaction quant aux prestations dont vous bénéficiez.

En cas de problème ou litige, l'aide à domicile et / ou le bénéficiaire doit informer la responsable du CCAS par écrit ou par oral. La demande est alors traitée dans les plus brefs délais. Dans ce cadre, des mesures correctives pourront être apportées.

En cas de non résolution d'un litige par notre service, vous pouvez solliciter l'appui d'un médiateur ou « personne qualifiée » dont la liste est disponible auprès de la Préfecture de Seine-Maritime.(annexe IV en fin de livret)

Plage Horaire des interventions à domicile

Les interventions sont programmées selon les besoins des bénéficiaires en vue du respect du planning du conseil départemental (l'APA). Elles peuvent débuter à 6h30 et jusque 20h45.
Toute annulation de prestation moins de 24h avant l'horaire prévu sera quand même facturée, sauf cas de force majeur (hospitalisation, NON PROGRAMMÉE, par exemple).
Toutes les heures accordées par les aides sociales devront être effectuées de façon régulière et continue.
Tout refus de recevoir les services proposés par l'aide à domicile pourra entraîner, après mise en demeure, une interruption momentanée des prestations compte tenu du fait qu'un tel refus sera considéré comme l'expression manifeste d'une absence d'absolue nécessité du recours à cette prestation.

QUEL EST LE MONTANT DES INTERVENTIONS

La participation financière est fixée par le département (APA) ou la caisse de retraite qui effectue la prise en charge en fonction des ressources du bénéficiaire.

Depuis le 1er janvier 2020 le tarif de base de la CNAV (Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse) et de la MSA (Mutualité Sociale Agricole) est fixé à 21,00 € de l'heure la semaine.
Votre participation varie.
Ces tarifs sont applicables pour les bénéficiaires dépendant de la CNAV et de la MSA.

Pour la tarification des autres caisses ou organismes sociaux, le service reste à votre disposition pour toutes informations.

Pour les personnes ne dépendant d'aucune prise en charge de caisses de retraite (cadre exceptionnel) le C.C.A.S. applique le barème horaire de 21,30 € la semaine et de 24.35 € les dimanches et jours fériés.

Pour les bénéficiaires de l'APA le taux horaire de remboursement est de 20,30 € pour les dossiers ouverts dans l'année, *la différence restant à votre charge est réévaluée tous les ans.*

Pour les bénéficiaires de l'Aide Sociale le taux horaire est 0,99 €, le Département de Seine Maritime finance directement le complément.

DEVIS CONTRAT DIPC

Pour toutes les prestations que nous vous proposons, un devis sera réalisé. Il indiquera le montant moyen mensuel de la prestation.

Avec votre accord, nous établirons alors un contrat et un DIPC qui définira les modalités des interventions.

Comme l'indique le code de la consommation, un bordereau de rétractation vous sera remis, il vous permettra, si vous le souhaitez, de mettre fin au contrat dans un délai de quatorze jours suivant sa signature.

ETABLISSEMENT DE LA FACTURATION

Chaque mois, le bénéficiaire reçoit une facture du CCAS sur laquelle figure le nombre d'heures effectuées, le taux horaire, le montant de l'intervention.
Des frais de gestion seront facturés tous les mois pour un montant de 10 €.

Pour les bénéficiaires d'une prise en charge par une caisse de retraite, le service déduit le montant de la participation de celle-ci, et se charge de demander le différentiel.

Chaque année, le service remet à chaque bénéficiaire une attestation fiscale indiquant le total des paiements effectués en vue d'une réduction d'impôt (50% des sommes payées).

La régie du Centre Communal d'Action Sociale accepte les paiements en chèque et en CESU.

Pour les bénéficiaires de l'APA qui en font la demande, le service se charge de faire parvenir le double des factures d'intervention au Conseil Général afin de justifier les dépenses.

AUTRES SERVICES

LE PORTAGE DE REPAS

Dans le cadre des activités concernant les personnes âgées, un service de portage de repas à domicile est en place.

- L'inscription se fait auprès du Service social de la Mairie de Longueville sur Scie, qui transmet votre demande à la l'association entraide et service, chargée de cette prestation,

- La commande des repas et des menus se fait directement auprès de l'association entraide et service, tél 02 35 83 30 47 (siège social à la mairie de Longueville),

- La livraison des repas au domicile s'effectue entre 7h30 et 11h30 les lundis (1), mardis (1) mercredis (2) soit repas du mer et jeu), et vendredis (3) soit repas du ven, sam et dim),

- Il est possible de commander 1 repas par jour (déjeuner), week-end inclus. A ce repas journalier (déjeuner) est compris un potage pour le soir,

- Vous pouvez à tout moment interrompre, momentanément ou définitivement, la livraison des repas (délais de 48 heures) ; il vous suffit pour cela de prévenir le Service Social ou directement l'association entraide et service,

- Le montant d'un repas s'élève à 8,45 € (valeur au 01/2017) par personne.

Pour toutes demandes d'informations ou pour tous problèmes rencontrés concernant ce service n'hésitez pas à contacter le C.C.A.S. de Longueville sur scie tél. : 02 35 83 30 47.

LA TELE ASSISTANCE

Elle est systématiquement proposée à tout nouveau bénéficiaire du service d'aide à domicile.
Il s'agit d'un système d'alarme permettant à une personne de signaler sa « détresse» en cas d'incident ou autre à son domicile.

La demande se fait auprès du C.C.A.S de Bacqueville en Caux, qui se charge de faire le lien avec l'association Présence Verte, structure retenue pour assurer ce service.

Participation financière du bénéficiaire (tarif au 01/2017)

- 35 € de forfait d'installation,
- de 24 à 28 € par mois, selon étude de votre dossier

LE SERVICE DE GEOLOCALISATION 24h/24 et 7jours/7

Permet au bénéficiaire de sortir de son domicile, en sécurité, grâce au bracelet BlueGard®. Un appel au centre de géo-assistance permet de connaitre la position exacte du porteur du bracelet
Une alerte se déclenche automatiquement lorsque la zone de vie est franchie et les référents sont immédiatement avertis.

Comment s'abonner au service :

Par internet : www.blulinea.com
e-mail : Contact@bluelinea.com
ou par téléphone : 01.76.21.70.60

SÉCURICLÉS

Mini coffre-fort mural pour clés. Il résiste aux intempéries, idéal pour garder une clé de rechange pour votre domicile ou votre voiture. Il peut être solidement monté.

Un code permet l'accès de vos clés à ceux à qui vous avez dit le code. (Ex : aide à domicile, infirmière, famille…) Vous pouvez le trouver dans les grandes surfaces de bricolage et sur internet. Tarif : 15€ environ en 2017

ANNEXE I

EXTRAIT DU REGLEMENT INTERIEUR

LES ACTIVITES DE L'AIDE à DOMICILE :

I) LES MISSIONS :

L'aide à domicile intervient dans le cadre du maintien à domicile.
Sa mission est d'accomplir les travaux d'entretien du logement et/ou les soins d'hygiène auprès des personnes âgées, handicapées ou aidées.
Elle procède à l'entretien ménager du domicile d'un ou plusieurs particuliers, selon les instructions de la personne ou de la structure employeuse.
Elle peut effectuer des travaux de grand nettoyage occasionnels avec accord du CCAS ou des activités de services et d'accompagnement auprès de publics (enfants, personnes âgées,….).
Elle assure selon les besoins et selon le nombre d'heures dont elle dispose les travaux d'entretien courant du logement.

Entretien de l'habitat :

- Lavage de vitres (1 fois par mois) ne dépassant pas 2.50 m.
- Dépoussiérer les sols, tapis, les meubles, les objets et aérer, désodoriser les pièces.
- Nettoyer et laver les sols, les mobiliers
- Entretenir et ranger le linge de maison et les vêtements de la personne (lessive à la machine, couture, repassage,…)
- Nettoyer et ranger la vaisselle, la cuisine
- Entretenir et remettre en place les équipements ménagers
- Informer la personne des anomalies constatées sur les mobiliers, les appareils et éventuellement y remédier.
- Nettoyer les sanitaires
- Nettoyer et entretenir les plantes d'intérieurs.
- Effectuer des petits travaux de jardinage (cueillir des fruits (à hauteur d'homme), des fleurs, ramasser les légumes…).

Hygiène et confort corporel :

- Changer les draps et refaire le lit (mise à blanc, recouche…)
- Aider la personne à la toilette
- Aider à l'habillage
- Donner des conseils en matière d'hygiène et de sécurité

Alimentation :

- Effectuer des courses alimentaires ou d'agrément selon des consignes
- Préparer des aliments (épluchage, lavage,…)
- réaliser le repas de la personne.
- Aider à la prise des repas

- Réalisation de menus adaptés (diabète, cholestérol…)

Autonomie physique :

- Aider au lever et au coucher de la personne
- Aider à la marche, l'accompagner à l'extérieur

Démarches administrative et à l'organisation :

- Nourrir les animaux domestiques.
- Aider à la compréhension des documents administratifs
- Aider à planifier un budget
- Prendre des rendez-vous
- Conduire la personne à son rendez-vous.

Soutien psychologique et intellectuel :

- Observer et veiller à l'évolution physique, mentale et psychologique de la personne âgée.
- Dialoguer, écouter
- Lire des journaux ou des livres à haute voix
- Partager un jeu de société
- Assurer le suivi avec les autres intervenants

II) L'EXERCICE DE L'ACTIVITE

Les Courses

En ce qui concerne les courses, la personne aidée doit établir la liste des courses à rapporter par l'aide à domicile à domicile et noter le montant de la somme remise à celle-ci sur la feuille de suivit comptable.

L'aide à domicile rapportera les justificatifs de ces achats et restituera intégralement la monnaie puis signera avec le bénéficiaire la feuille de suivit comptable.

La santé

L'aide à domicile n'est pas autorisée à donner des soins ayant un caractère médical qui relèvent de l'aide-soignante ou de l'infirmière.

Elle peut cependant mettre à disposition du bénéficiaire, les médicaments préparés à l'avance par la personne aidée, la famille ou l'infirmière, sauf prescription contraire du médecin, et assurer l'exécution du régime alimentaire.

Elle pourra être appelée, en cas d'urgence, à prévenir le CCAS, les enfants et/ou le médecin.

Les aides ménagères à domicile n'ont pas à juger, ni à commenter les ordonnances médicales, ni sur ce sujet, donner des conseils. Il est totalement exclu que l'aide à domicile à domicile influence la personne âgée dans le choix de son médecin traitant, son infirmière, son pharmacien, son ambulancier, etc.…

L'aide à domicile ne doit pas effectuer de soins de pédicure. Un pédicure est le seul habilité.

Les devoirs et obligations

L'aide à domicile est affectée à **l'usage exclusif du bénéficiaire** ; le travail doit être effectué au domicile de ce dernier et **le bénéficiaire doit être présent**.

N'entre pas dans ses attributions, le nettoyage des pièces non occupées par le bénéficiaire, le nettoyage des pièces, du linge et la vaisselle d'autres membres de la famille ou occupants du logement.

Elle est munie d'un badge officiel du CCAS et doit se présenter chez les personnes aidées, dans une tenue correcte. Le port de la blouse est obligatoire, les chaussons et les gants de travail sont conseillés.

Elle doit se trouver à son poste à l'heure fixée pour le début du travail jusqu'à celle prévue pour la fin de celui-ci et respecter le temps d'intervention conformément au planning préalablement établi par le CCAS.

Au cours des heures de travail, aucun salarié ne doit quitter son poste sauf motif valable et après en avoir informé le CCAS. Les retards non justifiés peuvent donner lieu à des sanctions.

Aucunes modifications des plannings ne doit se faire sans l'accord préalable du CCAS (Il est interdit de changer ou de décaler son emploi du temps).

En cas d'arrêt maladie, les intervenants sont tenus de nous avertir au plus tôt. Le CCAS est très stricte à ce sujet mais n'est pas à l'abri d'une non-prévenance des intervenants. Au cas où le salarié prévu ne serait pas intervenu, n'hésitez pas à nous alerter, nous effectuerons le remplacement au plus tôt.

L'aide à domicile, durant son service, ne doit ni recevoir de visite personnelle, ni être accompagnée par qui que ce soit, étranger au service.

Il est interdit d'accepter, pendant et après son travail, toute rémunération ou cadeau de la personne aidée et ce, pour quelque motif que ce soit. D'obtenir le paiement directement par le bénéficiaire, d'heures de travail qui ne figureraient pas sur votre planning et non déclarées au CCAS.

D'accepter des bénéficiaires, la carte de paiement et son code, même si ce sont les bénéficiaires eux-mêmes qui ont insisté pour la donner.

De voler, de manipuler, de proférer des insultes ni commettre de violences vis-à-vis des bénéficiaires qu'elles soient physiques ou morales.

Elle ne pourra pas davantage effectuer d'opération bancaire pour la personne aidée ou avoir procuration. En cas de problème à ce niveau en informer la responsable du CCAS.

Est également contraire à la déontologie du service public et à l'éthique de l'emploi, de désigner un salarié comme légataire du bénéficiaire.

Aucun service quel qu'il soit ne doit être demandé au bénéficiaire. Il est interdit d'acheter ou d'essayer d'obtenir un objet appartenant à la personne aidée, et d'introduire chez les personnes âgées, toute marchandise pour y être vendue.

Les salariés témoignent aux personnes aidées bienveillance et compréhension et évitent tout ce qui peut blesser leur sensibilité.

Garder une attitude professionnelle, ne pas tutoyer la personne aidée et éviter les familiarités. Adopter des comportements et pratiques qui manifestent le respect de la personne et de son lieu de vie.

Le secret professionnel le plus absolu est de rigueur pour le personnel qui ne doit absolument rien divulguer de ce qu'il a pu apprendre ou voir au sujet d'une personne aidée. De divulguer vos impressions, vos ressentis, ou les difficultés que vous pouvez rencontrer chez un bénéficiaire, à un autre bénéficiaire. A fortiori d'un bénéficiaire

De discuter d'une façon excessive pendant les heures de travail afin de ne pas perturber l'exécution normale du travail.

Ne pas fumer au domicile de la personne aidée, ni consommer de l'alcool.

Seul le (la) responsable du CCAS devra être tenu au courant d'informations confidentielles recueilles pendant le travail et dans la mesure où la connaissance de ces informations est nécessaire pour permettre au service de remplir sa mission.

Le service n'est pas tenu d'accepter les clés des bénéficiaires même les plus dépendants.

En cas de demande insistante du bénéficiaire et d'accord du responsable, les fiches de suivi et de remise de clés seront alors utilisées, ni le service ni l'aide à domicile ne peuvent être considérés comme responsables d'un dysfonctionnement ou d'une perte éventuelle. Cela ne donne pas lieu à remplacement.

L'aide à domicile évite d'aborder ses problèmes personnels. Elle doit s'abstenir de toute propagande et observe la plus stricte neutralité religieuse, politique, philosophique ou syndicale dans ses relations avec les personnes aidées.

Le travail étant terminé, les relations extra-professionnelles qui pourraient subsisté entre la personne aidée et l'aide à domicile ne devront en aucun cas être contraires à la déontologie et à l'exercice correct de la fonction.

L'usage du véhicule de l'aide à domicile pendant une intervention chez un bénéficiaire n'est pas couverte par le CCAS.
Il appartient de vérifier que le véhicule est bien couvert par l'assurance de l'aide-ménagère, en fonction de l'usage.

Seront déclarés accident de trajet, uniquement les accidents survenant sur le trajet allez et retour, entre le domicile et le lieu de travail et le trajet entre deux bénéficiaires.

OBLIGATIONS DU BENEFICIAIRE :

Le bénéficiaire doit de son côté faciliter le travail de l'aide à domicile. Il doit permettre l'accès à son domicile et mettre à disposition le matériel et les produits nécessaires à l'accomplissement des tâches demandées à l'aide à domicile. Il fera en sorte qu'elle puisse s'exécuter à l'heure prévue.

Il ne devra pas retenir l'aide à domicile au-delà de l'horaire fixé ni la libérer avant la fin de la durée d'intervention

Le bénéficiaire ne devra pas demander à l'aide à domicile des travaux plus importants que ceux lui incombant par le présent règlement et restera respectueux de sa personne et de son travail.

Le bénéficiaire s'abstient de tout fait de violence à l'égard de l'aide à domicile. Dans le cas contraire, des poursuites judiciaires pourront être envisagées à son encontre.

En cas de différend, l'aide à domicile ou le bénéficiaire saisit le C.C.A.S., seul habilité à le régler.

Les bénéficiaires doivent avertir le plus tôt possible le C.C.A.S. en cas de modification à apporter dans l'horaire de son intervention. Aussi, lorsqu'une absence est prévue (voyage, vacances…) le bénéficiaire doit informer le C.C.A.S. pour l'organisation des plannings.

Le bénéficiaire est tenu, en cas d'absence de son domicile, de prévenir le CCAS (**en aucun cas l'aide à domicile**):

- Pour celles prévues : Huit jours à l'avance, en précisant les dates exactes d'absence et de retour.
- Pour celles imprévues : Immédiatement, en précisant le motif.

Faute d'avoir été prévenu le CCAS facturera la prestation perdue au tarif plein en vigueur au moment de l'intervention.

Le bénéficiaire doit respecter les points suivants mentionnés dans le règlement intérieur du service :

1. L'intervenant(e)est salariée du CCAS, à ce titre, elle (il) ne peut recevoir aucune rémunération ou gratification de la part du bénéficiaire pour le travail accompli.

2. Le ou les bénéficiaires ne donnent aucune procuration à ou aux intervenants(es) pour des retraits d'argent liquide auprès d'organismes bancaires. En cas de besoin exceptionnel, l'intervenant demande conseil au service.

3. Le ou les bénéficiaires ne peuvent pas demander l'intervention de l'intervenant(e) à leur domicile en leur absence.

Le ou les bénéficiaires prennent bien en considération le fait que l'intervenant(e) est à leur service et **non à celui d'autres membres de leur famille ou de leur entourage.**

Toutes les heures accordées par les aides sociales devront être effectuées de façon régulière et continue.

ANNEXE II

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

Loi 2002- 2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale. Code de l'action sociale et des familles et arrêté du 8 septembre 2003, paru au journal officiel du 9 octobre 2003.

Article 1er - Principe de non-discrimination.

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.

Article 2 - Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté.

La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

Article 3 - Droit à l'information.

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine.

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

Article 4 - Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

1° La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ;

2° Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.

3° Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement.

Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique.

La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

Article 5 - Droit à la renonciation

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation et des procédures de révision existantes en ces domaines.

Article 6 - Droit au respect des liens familiaux

La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin.

Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

Article 7 - Droit à la protection

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes.

Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

Article 8 - Droit à l'autonomie

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées.

Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

Article 9 - Principe de prévention et de soutien

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération.

Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement. :

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice.

Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

Article 10 - Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie.

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution, qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

Article 11 - Droit à la pratique religieuse

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

Article 12 - Respect de la dignité de la personne et de son intimité.

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti.

Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.

ANNEXE III

CHARTRE DE LA MALTRAITANCE

La maltraitance est un acte, un propos, une attitude, ou une omission, intentionnel ou non, physique ou psychique, orienté contre autrui et portant atteinte à l'intégrité de la personne.

Son âge, la séparation d'avec ses proches, sa culture, des difficultés de compréhension et/ou d'expression, ses pathologies, peuvent affecter sa capacité à se défendre.

La perte de contrôle de soi peut générer, de sa part, un comportement agressif ou violent à l'égard de l'environnement institutionnel qu'il faut apprécier et aider.

L'une de nos principales missions est d'exercer une vigilance constante afin qu'il ne soit victime d'aucun acte de maltraitance active ou passive de la part des salariés comme des autres personnes accueillies.

Pour mener à bien cette mission, il convient de :

- ✓ Adopter en toute circonstance une attitude professionnelle et distanciée,
- ✓ Prendre appui sur le travail en équipe, facteur essentiel de la prévention de la maltraitance,
- ✓ Agir dans le cadre des responsabilités confiées et le respect de la fonction de chacun,
- ✓ Adopter un comportement, un langage et une tenue vestimentaire corrects et adaptés au travail.
- ✓ Respecter les protocoles de prise en charge,
- ✓ Prendre soin des personnes, mener tout dialogue avec patience et douceur,
- ✓ Faire preuve du plus grand respect pour la pudeur et la dignité de l'usager,
- ✓ Ne pas hésiter, en cas de difficulté relationnelle, à en parler à la hiérarchie afin d'éviter toute manifestation d'énervement ou d'agressivité.
- ✓ Avertir sans délai la hiérarchie de tout acte, attitude ou propos déplacés, même s'il s'agit d'un fait isolé, ne pas en rendre compte est passible des mêmes sanctions.
- ✓ Connaître et respecter au mieux la culture et l'histoire familiale des personnes accueillies.

Chaque professionnel exerçant une fonction auprès de l'usager prend les engagements formels suivants :

- ✓ N'avoir jamais de relation financière personnelle avec un usager, même pour des sommes minimes,
- ✓ Ne pas accepter de cadeau, même modeste, à l'exception de petits cadeaux d'usage de faible valeur (fleurs, confiseries, livre…),
- ✓ Eviter que les relations financières entre l'institution et les usagers ne puissent être source de pression ou de discrimination,
- ✓ Ne pas entretenir avec les usagers de relations personnelles privilégiées ni accepter de rencontres en dehors du cadre de travail, sauf autorisation formelle de la hiérarchie qui doit être préalablement informée,
- ✓ Bannir toute familiarité qui serait un manque de respect,
- ✓ Ne jamais menacer une personne accueillie, verbalement ou physiquement, d'une sanction non prévue institutionnellement, ni l'exécuter,
- ✓ Ne jamais bousculer ou frapper un usager,
- ✓ Eviter les rapports de force, s'interdire toute provocation ou injure.

ANNEXE IV

RECOURS EN CAS DE LITIGE

1) <u>Recours internes</u> :

1.1) Le Responsable administratif du CCAS

1.2) Le Président du C.C.A.S. (Maire)

1.3) L'un des membres du conseil d'administration du CCAS

2) <u>Recours extérieurs qualifiés</u> :

2.1) Le préfet de Seine Maritime,

Le délégué défenseur des droits,
Sous-préfecture de Dieppe
5 Rue du 8 mai 1945
BP 225
76203 Dieppe cedex

2.2) Le président du Conseil Général de Seine Maritime
Quai Jean Moulin
BP 3049
76101 Rouen cedex

2.3) Coordination gérontologique de Seine Maritime

Agence Régionale de Santé Haute-Normandie

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PREFET DE LA SEINE-MARITIME

Seine-Maritime
Le Département

Arrêté portant nomination des personnes qualifiées prévues à l'article L.311-5 du code de l'action sociale et des familles

Le directeur général de l'Agence Régionale de Santé de Haute-Normandie	**Le préfet de la région Haute-Normandie, préfet de la Seine-Maritime commandeur de la Légion d'honneur**	**Le président du Département de la Seine-Maritime**

Vu le code de l'action sociale et des familles, notamment ses articles L.311-5, R.311-1 et R.311-2 ;

Vu les candidatures présentées ;

Arrêtent :

Article 1 - Tout usager d'un établissement ou d'un service social ou médico-social situé en Seine-Maritime, ou son représentant légal, peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'il choisit sur la liste ci-dessous :

- **Etablissements et services de l'aide sociale à l'enfance :**

Arrondissement de Rouen :

- Madame Jacqueline BRESSON
- Madame Joëlle COMPOINT-TAQUET

Arrondissement du Havre :

- Monsieur Claude GOULEY
- Monsieur Patrick GROS
- Madame Josette RISSETTO

Arrondissement de Dieppe :

- Madame Joëlle COMPOINT-TAQUET
- Monsieur Daniel VERGER

Tout usager d'un établissement ou d'un service de l'aide sociale à l'enfance, ou son représentant légal, qui souhaite accéder à la personne qualifiée de son choix, transmet sa demande à l'adresse postale ou électronique suivante :

Adresse postale :

Département de Seine-Maritime
Direction ASE-PMI
Hôtel du Département
Quai Jean-Moulin
CS 56101
76101 Rouen cedex

Adresse électronique :

ASE-PMIPersonnesQualifiees@seinemaritime.fr

- **Etablissements et services de la protection judiciaire de la jeunesse :**

Arrondissement de Rouen :

- Madame Jacqueline BRESSON
- Monsieur Claude GOULEY

Arrondissement du Havre :

- Monsieur Claude GOULEY
- Monsieur Patrick GROS

Arrondissement de Dieppe :

- Madame Joëlle COMPOINT-TAQUET
- Monsieur Daniel VERGER

Tout usager d'un établissement ou d'un service de la protection judiciaire de la jeunesse, ou son représentant légal, qui souhaite accéder à la personne qualifiée de son choix, transmet sa demande à l'adresse postale ou électronique suivante :

Adresse postale :

Direction Territoriale
de la Protection Judiciaire de la Jeunesse
de Haute-Normandie
119, rue du Champ des Oiseaux
BP 4079
76022 Rouen cedex

Adresse électronique : dtpjj-rouen@justice.fr

- **Etablissements et services pour personnes âgées :**

Arrondissement de Rouen :

- Madame Joëlle COMPOINT-TAQUET
- Madame Maryvonne JOMAT
- Madame Patricia JOUVIN
- Monsieur Alain RENAUD

Arrondissement du Havre :

- Monsieur Claude GOULEY
- Monsieur Patrick GROS
- Monsieur Jean-Pierre GUINEBAULT
- Madame Maryvonne JOMAT
- Madame Patricia JOUVIN
- Madame Marie-Luce LECHERBONNIER
- Monsieur Alain RENAUD

Arrondissement de Dieppe :

- Madame Joëlle COMPOINT-TAQUET
- Monsieur Jean-Pierre GUINEBAULT
- Madame Patricia JOUVIN
- Monsieur Alain RENAUD

Tout usager d'un établissement ou d'un service accueillant des personnes âgées, ou son représentant légal, qui souhaite accéder à la personne qualifiée de son choix, transmet sa demande à l'adresse postale ou électronique suivante :

Adresse postale :

Agence Régionale de Santé de Haute-Normandie
Pôle organisation de l'offre médico-sociale
31, rue Malouet
BP 2061
76040 Rouen cedex

Adresse électronique :

ars-normandie-medicosoc-personnes-qualifiees@ars.sante.fr

- **Etablissements et services pour personnes en situation de handicap :**

Arrondissement de Rouen :

- Monsieur Christian ARZUFFI
- Monsieur Alain RENAUD

Arrondissement du Havre :

- Monsieur Patrick GROS
- Monsieur Jean-Pierre GUINEBAULT
- Madame Marie-Luce LECHERBONNIER
- Monsieur Alain RENAUD
- Madame Josette RISSETTO

Arrondissement de Dieppe :

- Madame Joëlle COMPOINT-TAQUET
- Monsieur Alain RENAUD
- Monsieur Daniel VERGER

Tout usager d'un établissement ou d'un service accueillant des personnes en situation de handicap, ou son représentant légal, qui souhaite accéder à la personne qualifiée de son choix, transmet sa demande à l'adresse postale ou électronique suivante :

Adresse postale :

Agence Régionale de Santé
de Haute-Normandie
Pôle organisation de l'offre médico-sociale
31, rue Malouet
BP 2061
76040 Rouen cedex

Adresse électronique :

ars-normandie-medicosoc-personnes-qualifiees@ars.sante.fr

- **Etablissements et services de l'inclusion sociale :**

Arrondissement de Rouen :

- Monsieur Claude GOULEY
- Monsieur Jean-Michel LEDUC

Arrondissement du Havre :

- Monsieur Claude GOULEY
- Monsieur Patrick GROS
- Monsieur Alain RENAUD

Arrondissement de Dieppe :

- Madame Joëlle COMPOINT-TAQUET
- Monsieur Daniel VERGER

Tout usager d'un établissement ou d'un service de l'inclusion sociale, ou son représentant légal, qui souhaite accéder à la personne qualifiée de son choix, transmet sa demande à l'adresse postale ou électronique suivante :

Adresse postale :

Direction Départementale de la Cohésion Sociale
de Seine-Maritime
Pôle protection des personnes
27, rue du 74ème Régiment d'Infanterie
76003 Rouen cedex 1

Adresse électronique :

ddcs76-directeur@seine-maritime.gouv.fr

- **Etablissements et services accueillant des personnes confrontées à des difficultés spécifiques :**

Arrondissement de Rouen :

- Monsieur Claude GOULEY
- Monsieur Alain RENAUD

Arrondissement du Havre :

- Monsieur Patrick GROS
- Monsieur Alain RENAUD

Arrondissement de Dieppe :

- Madame Joëlle COMPOINT-TAQUET
- Monsieur Daniel VERGER

Tout usager d'un établissement ou d'un service accueillant des personnes confrontées à des difficultés spécifiques, ou son représentant légal, qui souhaite accéder à la personne qualifiée de son choix, transmet sa demande à l'adresse postale ou électronique suivante :

Adresse postale :

Agence Régionale de Santé
de Haute-Normandie
Pôle organisation de l'offre médico-sociale
31, rue Malouet
BP 2061
76040 Rouen cedex

Adresse électronique :

ars-normandie-medicosoc-personnes-qualifiees@ars.sante.fr

Article 2 - Les gestionnaires des établissements et services sociaux et médico-sociaux communiquent aux personnes accueillies la liste des personnes qualifiées et les modalités pratiques de leur saisine, par tout moyen y compris par voie d'affichage et insertion dans le livret d'accueil mentionné à l'article L.311-4 du code de l'action sociale et des familles.

Article 3 - La liste des personnes qualifiées dénommées à l'article 1 est établie pour une durée de trois ans à compter de la date d'entrée en vigueur du présent arrêté. Elle sera actualisée avant cette échéance en cas de nécessité.

Article 4 - L'arrêté conjoint du 23 février 2009 dressant la liste départementale des personnes qualifiées de Seine-Maritime est abrogé.

Article 5 - Le présent arrêté sera publié au recueil des actes administratifs de la Préfecture et du Département de la Seine-Maritime.

Article 6 - Le secrétaire général par intérim de la Préfecture de la Seine-Maritime, le directeur de l'organisation de l'offre de santé et de l'autonomie de l'Agence Régionale de Santé de Haute-Normandie et le directeur général des services du Département de la Seine-Maritime sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté

Fait à Rouen, le 23 DEC. 2015

Le directeur général de l'Agence Régionale de Santé de Haute-Normandie	Le préfet de la région Haute-Normandie, préfet de la Seine-Maritime	Le président du Département de la Seine-Maritime
Amaury de SAINT-QUENTIN	Henry MACCIONI	PASCAL MARTIN

4