AIDE À DOMICILE
PORTAGE DES REPAS

Livret d'accueil

CCAS de MOURENX
Centre Communal d'Action Sociale

Centre Communal d'Action Sociale
Mourenx

Édito

L'histoire de Mourenx a toujours été marquée par la solidarité entre ses habitants et une volonté d'innover très forte dans le domaine social.

Nous pouvons nous réjouir de posséder à Mourenx un Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) dynamique, animé par des équipes de professionnels et administré par des élu(e)s et des Mourenxoi(se)s motivés, entièrement à votre service.

Le CCAS permet de protéger les plus vulnérables et participe au maintien de la cohésion sociale et préserve la mixité sociale.

Il intervient au quotidien dans des domaines aussi importants que le logement, la politique tarifaire pour l'accès aux services municipaux, le soutien à nos seniors, aux personnes en situation d'exclusion sociale ou encore au maintien à domicile.

Le personnel et les membres du Conseil d'Administration du CCAS sont quotidiennement à votre service pour répondre au plus près de vos préoccupations et attentes.

Patrice LAURENT
Maire de Mourenx
Président du Centre Communal d'Action Sociale

CCAS de Mourenx
1, Place François Mitterrand
64150 MOURENX
Tel: 05 59 60 70 26
ccas@mourenx.fr

Sommaire

Le Centre Communal d'Action Sociale.....p. 4

Le service d'aide à domicile.....p. 6

1- Les intervenants à domicile.....p. 6

2- Les interventions à domicile.....p. 8

3- Tarification et facturation.....p. 9

4- Information sur les assurances.....p. 9

5- Conditions de résiliation.....p. 10

6- Participation des usagers.....p. 10

Le portage de repas.....p.11

1- Organisation du service.....p. 11

2- Organisation des livraisons.....p. 11

3- Obligations des parties.....p. 12

4- Prix.....p. 13

5- Paiement.....p. 13

6- Partenaires.....p. 13

Annexes.....p. 14

Charte des droits et libertés.....p. 14

Références légales.....p. 20

Règlement de fonctionnement de l'aide à domicile (encarté)

Personnes qualifiées des Pyrénées-Atlantiques (encarté)

Infos pratiques.....p. 22

Le Centre Communal d'Action Sociale

Le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de Mourenx anime une action générale de prévention et de développement social dans la commune, en liaison avec les institutions publiques et privées. Il est de ce fait l'institution locale de l'action sociale par excellence. Le CCAS met en œuvre la politique d'action sociale facultative de la ville de Mourenx et d'aide sociale légale.
Il gère les services de maintien à domicile : aide à domicile (voir p. 6) et portage des repas (voir p. 11).

CCAS de Mourenx
1, Place François Mitterrand
64150 MOURENX
Tel: 05 59 60 70 26
ccas@mourenx.fr

Horaires d'ouverture au public du CCAS :

Lundi : 8h-12h / 13h30-17h
Mardi : 8h-12h / 13h30-18h
Mercredi : 8h-12h / 13h30-17h
Jeudi et vendredi : 8h-12h / 13h30-17h

Le CCAS propose un guichet unique pour les seniors (tél : 05 59 60 70 26) ainsi qu'un guide pour les accompagner dans leurs démarches et leur vie quotidienne (disponible auprès du CCAS ou sur www.mourenx.fr).

Le Centre Communal d'Action Sociale

Les services de soutien à domicile de la ville de Mourenx s'adressent aux personnes de plus de 60 ans, aux personnes handicapées, ainsi qu'aux usagers qui, pour des raisons de santé, ont besoin d'une aide pour accomplir les actes ordinaires de la vie courante.

Conseil d'administration (CA)

- Président : Patrice LAURENT, maire de Mourenx
- CA paritaire : élus locaux désignés par le conseil municipal/personnes qualifiées dans le secteur de l'action sociale nommées par le Maire

Direction du CCAS

- Directrice : Cathy PEREZ

Service social

- 2 assistantes de service social (Isabelle PARDO et Nathalie VIEGAS)
- 1 agent d'accueil (Corine DA SILVA)

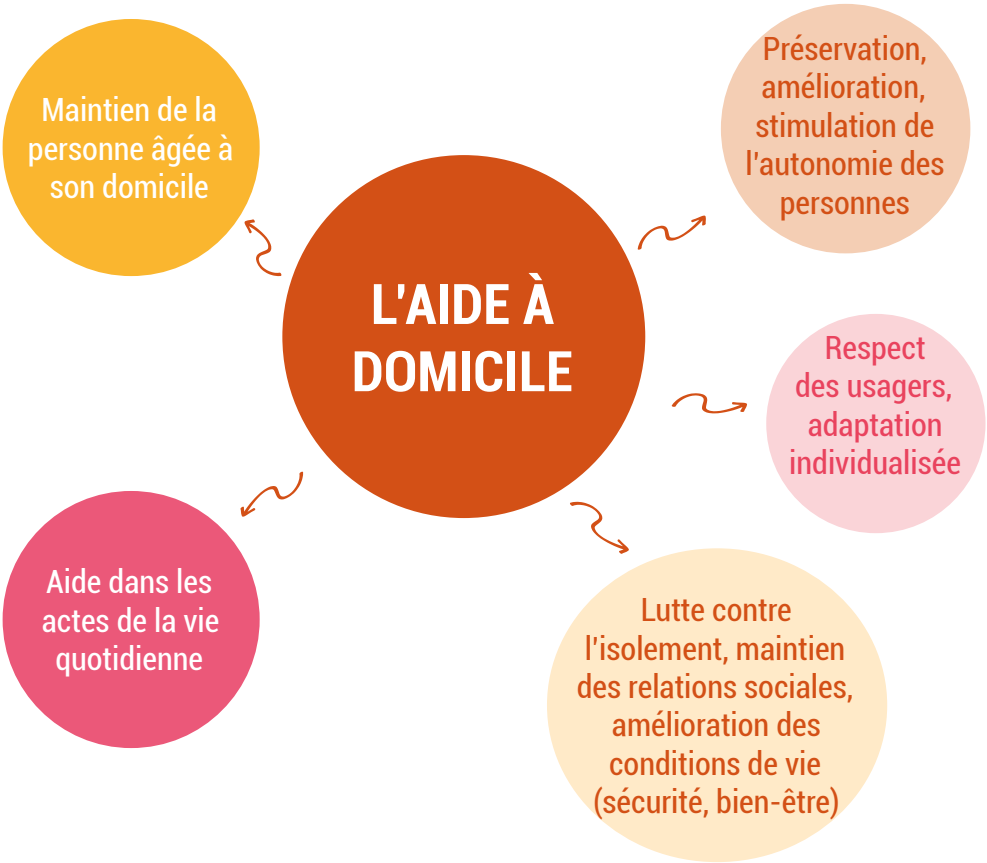
Portage des repas

- 5 agents : distribution d'environ 110 repas/jour (Mourenx + territoire de l'ancien canton de Lagor).
- 1 agent de coordination du service (Laure CHAIGNEAU)

Service d'aide à domicile

- 35 agents : intervention au domicile des bénéficiaires
- 1 agent de coordination du service (Mourad KARIM)
- 1 agent d'accueil (Marie-Hélène BONNAFON)

Le service d'aide à domicile



1. Les intervenants à domicile

Le service d'aide à domicile prestataire emploie 45 agents sociaux formés aux métiers du maintien à domicile. Le service s'engage à respecter la charte des droits et libertés de la personne accueillie.

1.1. Horaires d'intervention

Les aides à domicile interviennent à votre domicile :

- Tous les jours de 8h à 20h.

1.2. Recrutement des intervenants

Les personnels recrutés possèdent les capacités et les qualifications requises pour le travail d'aide à domicile.

Les principales qualités demandées à un(e) aide à domicile sont :

- la discrétion,
- la considération pour l'usager,
- les facultés d'observation, d'écoute et de dialogue.

Les agents du service sont tenus à l'obligation de discrétion professionnelle pour tout ce qui concerne les faits dont ils ont connaissance durant l'exercice de leurs fonctions.

Les agents bénéficient d'une formation continue afin de garantir aux usagers des prestations de qualité.

1.3. Missions

Les missions de l'aide à domicile sont répertoriées dans le règlement de fonctionnement (fourni joint à ce livret).

1.4. Présentation de l'agent à votre domicile

Les aides à domicile doivent se présenter chez vous munis de leur blouse de travail. Pour attester de leur présence, le système Domiphone a été mis en place par le Conseil Départemental 64.

Le responsable du service d'aide à domicile viendra vous présenter l'agent à votre domicile avant toute intervention.

2. Les interventions à domicile

1. Prise en compte de la demande *(que vous pouvez effectuer par téléphone au 05 59 60 70 26 ou sur place au CCAS)*
2. Visite à domicile pour évaluer les besoins et les attentes du bénéficiaire. Proposition d'un plan d'aide personnalisé et indication des aides financières possibles
3. Constitution du dossier de demande de prise en charge des heures d'aide à domicile
4. Contractualisation de la demande via un document individuel de prise en charge et remise des documents obligatoires
   Choix avec le bénéficiaire de la date de début des interventions
5. Présentation et démarrage de l'intervention de l'aide à domicile
6. Réévaluation des besoins, des attentes et ressources au domicile de l'usager au moins une fois par an ou si le besoin s'en ressent.

3. Tarification et facturation

3.1. Participation financière

La participation financière est fixée chaque année par le Conseil Départemental. Pour bénéficier d'une prise en charge par une caisse de retraite, par le Conseil Départemental ou par d'autres organismes sociaux, les dossiers doivent être constitués auprès du service.

3.2. Conditions de facturation

La prestation est facturée selon les heures de travail enregistrées sur Domiphone par l'aide à domicile. La facturation est établie mensuellement.

Les paiements peuvent se faire, soit en espèces directement auprès du régisseur du service Aide à domicile, soit par chèque (libellé au nom du Trésor Public Mourenx), soit par prélèvement automatique.

Les chèques peuvent être envoyés par voie postale à l'adresse suivante :

CCAS - Service aide à domicile
1, Place François Mitterrand
64150 MOURENX

3.3. Défaut de paiement

Tout retard de paiement récurrent ou non paiement supérieur à 1 mois, fera l'objet d'un entretien personnalisé entre l'usager et le service. En cas d'échec de cette entrevue, une mise en demeure de payer sera notifiée à l'usager.

La régularisation devra intervenir dans les 30 jours. À défaut, la prise en charge sera résiliée. Le dossier sera, alors, transmis au Trésor Public pour recouvrement.

4. Informations sur les assurances

Pour la responsabilité civile et les risques annexes, le CCAS et ses agents bénéficient de l'assurance contractée par la Ville de Mourenx. Les agents sociaux doivent être personnellement assurés, notamment pour effectuer les achats des bénéficiaires durant le service.

5- Conditions de résiliation

5.1. Résiliation à l'initiative de l'usager

L'intervention peut être résiliée à tout moment à l'initiative de l'usager ou de son représentant. Notification en est faite auprès de la direction du service, par courrier et moyennant un préavis d'un mois (sauf cas d'hospitalisation ou de départ en maison de retraite).

5.2- Résiliation à l'initiative du service

Si le comportement de l'usager devient incompatible avec les règles de fonctionnement du service et notamment si ce comportement est contraire au respect de l'aide à domicile, le contrat pourra être résilié à l'initiative du service.

Les faits préjudiciables doivent être clairement établis et portés à la connaissance de l'usager. Si le comportement de l'usager ne change pas après la notification des faits, le service peut résilier la prise en charge dans un délai de 30 jours. Cette décision est notifiée à l'usager par courrier.

6- Participation des usagers

Le service est engagé dans une démarche qualité visant à l'amélioration des prestations. Dans ce cadre, les usagers sont amenés à faire connaître leur avis au CCAS sur le fonctionnement et la qualité des prestations.

Une enquête de satisfaction est diffusée chaque année.

Le portage de repas

Le Centre Communal d'Action Sociale a mis en place un service de portage de repas à domicile pour les personnes âgées du canton de Lagor.

Il est ouvert tous les matins de 9h à 12h.

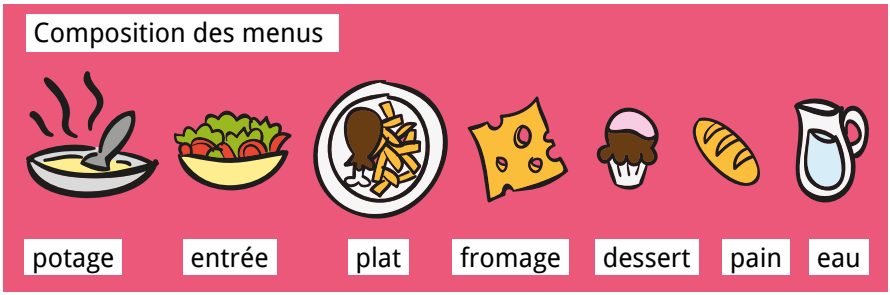
1. Organisation du service

Le service propose des repas tous les jours de la semaine (du lundi au dimanche), y compris les jours fériés.

Les repas sont préparés à la Communauté d'Agglomération de Pau, sur le mode de liaison froide et selon les normes sanitaires en vigueur concernant la restauration collective à caractère social (arrêté du 29 septembre 1997).

Ces repas sont conditionnés dans des barquettes pouvant aller dans un four à micro-ondes ou être chauffées au bain-marie.

Les menus sont élaborés par des diététiciennes. Les bénéficiaires peuvent choisir leur menu du lundi au vendredi (menu classique ou sans sucre ou sans sel). Le week-end, un seul est proposé.



Chaque plat fabriqué porte les indications obligatoires : nom du produit, date de fabrication et de limite de consommation, température de conservation, estampille sanitaire, assurant une bonne traçabilité.

2. Organisation des livraisons

Les repas sont livrés :

- chaque jour de 8h à 12h30 pour les repas du lundi au vendredi
- les repas de samedi et dimanche sont livrés le vendredi de 14h à 18h
- jours fériés : les repas sont livrés la veille.

3. Obligations des parties

3.1. Obligations du service

Il se doit de livrer à temps et sur unique inscription, les repas garantissant toutes les qualités et les normes sanitaires contrôlées par les services vétérinaires. Le véhicule de livraison ne peut être utilisé à d'autres fins que celles pour lesquelles il est prévu (pas de transport pour les besoins personnels, les visites chez le médecin, etc).

3.2. Obligations des bénéficiaires

Les bénéficiaires doivent contrôler les repas dès leur livraison, ceci pour éviter les éventuels oublis.

Ils doivent signaler toute modification impérativement dans un **délai minimum de 3 jours**, en se conformant au tableau ci-dessous. Si ce délais n'est pas respecté, les repas seront facturés (sauf cas de force majeure, hospitalisation d'urgence par exemple).

Les modifications doivent être communiquées à Laure Chaigneau (CCAS de Mourenx) au 05 59 60 70 26.

Date limite de modification avant 10h	**Repas concerné**
Lundi	Jeudi
Mardi	Vendredi, samedi
Mercredi	Dimanche, lundi
Jeudi	Mardi
Vendredi	Mercredi

Attention :

Les bénéficiaires sont responsables de la conservation des repas dès lors qu'ils ont été livrés par le service. Les repas doivent être stockés entre 0° et 3°C maximum.

Une enquête de satisfaction est réalisée auprès des bénéficiaires en fin d'année.

4. Prix

Chaque année, le conseil d'administration du CCAS fixe le prix du repas et en informe les communes ainsi que les bénéficiaires par courrier.

Le repas est facturé à 8,30€ (livraison incluse - tarifs 2017).

5. Paiement

Le bénéficiaire reçoit une facture à la fin de chaque mois.

Les paiements peuvent se faire, soit en espèces directement auprès du régisseur du service de portage de repas, soit par chèque libellé à l'ordre du Trésor Public Mourenx, soit par prélèvement automatique.

Les chèques peuvent être envoyés par voie postale à l'adresse suivante :

CCAS - Service portage de repas
1, Place François Mitterrand
64150 MOURENX

6. Partenaires

Le service est géré par le CCAS de la Mairie de Mourenx. Cependant, une convention de partenariat a été signée avec toutes les communes du canton de Lagor qui se sont engagées à participer au financement du service.

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.

Annexes – Références légales

« Afin de garantir l'exercice effectif des droits mentionnés à l'article L. 311-3 et notamment de prévenir tout risque de maltraitance, lors de son accueil dans un établissement ou dans un service social ou médico-social, il est remis à la personne ou à son représentant légal un livret d'accueil »
(article L 311-4 du code de l'action sociale et des familles)

« Le gestionnaire remet sous forme papier un livret d'accueil à chaque bénéficiaire lors de la signature de son contrat »
(point 14 de l'annexe au Cahier des charges de l'agrément)

Conformément aux articles L 313-1-3 et L 347-2 du CASF, le non respect par les organismes :

- des conditions de conclusion du contrat,
- des conditions de remise du livret d'accueil,
- des modalités d'évolution des tarifs pour les services agrées

est sanctionné par une amende administrative ne pouvant excéder 3 000€ pour une personne physique et 15 000€ pour une personne morale.

Informatique et libertés

Le Centre Communal d'Action Sociale de Mourenx dispose de moyens informatiques destinés à gérer plus facilement les services d'aide à domicile : suivi des prises en charge, facturation, gestion des plannings et des protocoles d'intervention.

Les informations enregistrées sont réservées à l'usage exclusif du service et ne peuvent être communiquées éventuellement qu'à votre organisme de prise en charge.

Conformément aux articles 39 et suivants de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, toute personne peut obtenir communication et, le cas échéant, rectification des informations la concernant, en s'adressant à la responsable du C.C.A.S.

Toute personne peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données la concernant.

Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de Mourenx

CCAS de Mourenx
1, Place François Mitterrand
64150 MOURENX

Guichet unique seniors : 05 59 60 70 26
Courriel: ccas@mourenx.fr

Numéro SIRET : 26640391400036 - Agrément qualité : SAP 266403914

Horaires d'ouverture au public du CCAS :

Lundi : 8h-12h / 13h30-17h
Mardi : 8h-12h / 13h30-18h
Mercredi : 8h-12h / 13h30-17h
Jeudi et vendredi : 8h-12h / 13h30-17h

Conseil Départemental
Pôle gérontologique Béarn Adour : 05 59 69 86 69

Conception / réalisation : service communication de la Ville de Mourenx
Images : service communication de la Ville de Mourenx - Freepik - Pixabay
Décembre 2017
Impression : Imprimerie Germain IMPRIM'VERT®

CCAS de
MOURENX
Centre Communal d'Action Sociale