



Ville de
CAGNES-SUR-MER
Alpes-Maritimes

CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE

Bâtiment « Agora » - 37, avenue de la Gare, BP 43
06801 CAGNES-sur-MER Cedex
Téléphone : 04 92 02 47 55 – Télécopie : 04 92 02 47 57
Site web : www.cagnesurmer.fr - Mail : mad@ccas-cagnes.fr
N° Siret : 260 600 275 00010
Numéro d'agrément : SAP260600275



Service aux personnes à domicile (NF 311)

Cette marque prouve la conformité à la norme NF X 50-056 et 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

Pôle Maintien à domicile

LIVRET D'ACCUEIL

AIDE A DOMICILE PORTAGE DE REPAS



SOMMAIRE

| | |
|--|----------------|
| <i>Présentation du CCAS et du pôle Maintien à domicile</i> | <i>page 3</i> |
| <i>Informations pratiques et contacts</i> | <i>page 4</i> |
| <i>Entretien préalable et recueil d'informations, les dispositifs de prise en charge</i> | <i>page 5</i> |
| <i>L' instruction des demandes de prise en charge et la mise en place de la prestation</i> | <i>page 6</i> |
| <i>Les étapes de la prise en charge et les prestations d'aide à domicile</i> | <i>page 7</i> |
| <i>Les prestations de repas à domicile, les tarifs, la facturation</i> | <i>page 8</i> |
| <i>La démarche qualité et les outils de la qualité</i> | <i>page 9</i> |
| <i>La coordination gériatrique</i> | <i>page 10</i> |

Les ANNEXES

| |
|--|
| <i>La lettre d'engagement du C.C.A.S. à la démarche qualité</i> |
| <i>La déontologie</i> |
| <i>La charte des droits et libertés de la personne âgée accueillie</i> |
| <i>Le règlement de fonctionnement</i> |
| <i>Extrait du code de la consommation</i> |
| <i>Grille tarifaire</i> |

Présentation du C.C.A.S

Le C.C.A.S de Cagnes-sur-Mer est un établissement public autonome géré par un Conseil d'Administration et doté d'organes propre de gestion :

Président : M. Louis NEGRE, Sénateur Maire

Vice Présidente : Mme Christine JACQUOT

Directeur : M. Alain TONINI

Attributions du C.C.A.S. :

- instruction des demandes d'aide sociale
- action sociale de prévention et de développement social
- coordination des activités d'entraide à la commune
- instruction et suivi des dossiers de demande de revenu social d'activité
- instruction des demandes de logement social

Le Pôle Maintien à domicile

Présentation du pôle :

Le pôle maintien à domicile regroupe 3 services et propose différentes prestations le mieux adaptées possibles au besoin des personnes retraitées de la commune :

- l'aide à domicile (créée à Cagnes sur Mer en 1979) :
 - Entretien de la maison, travaux ménagers, préparation des repas, livraison de courses
 - Soins et promenades d'animaux de compagnie pour les personnes dépendantes
 - Petits travaux de jardinage et prestations de petit bricolage
 - Accompagnement des personnes âgées ou handicapées en dehors de leur domicile
 - Assistance aux personnes âgées ou handicapées
- La livraison de repas à domicile (créée en 1991) : propose aux personnes ayant des difficultés à se déplacer un repas complet pour le déjeuner accompagné d'une collation pour le soir

Agréments :

* Agrément emplois de services à la personne N°SAP260600275

* **Certification AFNOR 12 juin 2012 norme NF X 5056 « services aux personnes à domicile »**

Public concerné :

Les prestations d'aide et de repas à domicile sont réservées aux personnes résidant sur la commune de Cagnes-sur-Mer.

- **Pour l'aide à domicile** : avec un accord de prise en charge par un organisme financeur (Conseil Général, caisses de retraite, mutuelles...)

- **Pour les repas à domicile** : personnes âgées de plus de 60 ans ou de moins de 60 ans en cas d'inaptitude au travail ou de plus de 20 ans titulaire de la carte d'invalidité ou percevant l'AAH se trouvant dans l'incapacité physique de se déplacer ou dans l'incapacité psychique de préparer des repas, justifiant d'une perte d'autonomie physique ou psychique attestée par un certificat médical, demandeurs d'une livraison de repas au moins quatre fois par semaine.

Le C.C.A.S. de Cagnes sur Mer réserve la priorité de ses interventions aux personnes fragiles, isolées à domicile et de conditions modestes

Informations pratiques

□ Où trouver le Centre Communal d'Action Sociale (C.C.A.S.) ?

37, avenue de la Gare,
Bâtiment Agora BP 43
06801 Cagnes-sur-Mer cedex

☎ 04.92.02.47.55

Télécopie : 04 92 02 47 57

Courriel : mad@ccas-cagnes.fr



□ Accueil : du lundi au vendredi de 8h00 à 12h30 et de 13h30 à 16h30

En dehors de ces périodes, vous pouvez laisser vos messages sur notre répondeur téléphonique.



Plan d'accès au service :

Stationnement :

- parking gare SNCF

Accessibilité des locaux :

- escalier (1^{er} étage)

- ascenseur sur demande à l'accueil

Dans le cadre de la démarche qualité, tous les appels sont systématiquement inscrits sur un registre d'appels afin d'assurer le suivi des demandes.

□ Vos contacts

➤ Responsable de service et correspondant qualité :

Suivi des dossiers, coordination des actions du maintien à domicile, traitement et transmission de la facturation, suivi de la démarche qualité.

➤ Accueil et livraison de repas à domicile :

L'agent d'accueil : Renseignements, orientation des usagers, suivi administratif des livraisons de repas à domicile.

Les livreurs des repas : Réception des repas du prestataire, livraison à domicile, maintien du lien social avec l'utilisateur.

➤ Maintien à domicile :

L'agent d'enquêtes et de suivi social :

Visites à domicile, mise en place de la prestation, gestion des réclamations, contrôles qualité, suivi social (aide et accompagnement des personnes âgées et handicapées dans leurs démarches ou problèmes de la vie quotidienne)

➤ Gestion des interventions à domicile :

Les agents administratifs :

Chargés de la gestion administrative des interventions et des plannings : gestion, programmation et adaptation des interventions.

Les aides à domicile :

Réalisation et aide à l'accomplissement des actes de la vie quotidienne, amélioration du cadre de vie chez le bénéficiaire, maintien du lien social avec l'utilisateur.

Vous pouvez à tout moment solliciter un rendez-vous à domicile

L'entretien préalable et le recueil d'informations

L'utilisateur, sa famille ou son représentant légal peut obtenir un entretien avec les intervenants du service en vue d'une demande de prise en charge. Lors de cette première rencontre, le présent livret d'accueil est systématiquement remis à l'intéressé(e) afin de lui permettre de bien appréhender les principes directeurs du service. Si la personne est dans l'incapacité de se déplacer ou de se faire accompagner, un dossier peut être constitué à son domicile.

Certains documents sont indispensables à la constitution du dossier de prise en charge :

- certificat médical du médecin (imprimé type),
- dernier avis d'imposition ou de non imposition,
- relevés bancaires ou postaux des trois derniers mois,
- carte nationale d'identité ou passeport,
- fiche de renseignements complétée,
- justificatif de prise en charge au titre de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie,
- justificatif d'autres prises en charge (Caisses de retraite...)
- jugement de tutelle ou curatelle, le cas échéant.



Toutes les données concernant la personne prise en charge font l'objet d'un traitement informatisé dans les conditions prévues par la loi du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Les données d'ordre médical et bancaire sont protégées par le secret professionnel auquel est tenu l'ensemble du personnel.

Les dispositifs de prise en charge

L'établissement n'est pas en mesure d'assurer une intervention ponctuelle.

Les aides à domicile ne sont mises en place par le C.C.A.S de Cagnes-sur-Mer qu'après accord d'une aide financière dans le cadre d'un plan d'aide ou d'une prise en charge qui intervient:

- **au titre de l'aide sociale légale** : cette aide du Conseil Général est soumise à des conditions de ressources, de handicap ou de perte d'autonomie et permet, notamment l'allègement du coût du repas ou de l'aide à domicile.

- **au titre de l'Allocation Personnalisée à l'Autonomie (APA)** pour les personnes, âgées d'au moins 60 ans, en perte d'autonomie. Le niveau de dépendance est évalué par une équipe médico-sociale en fonction d'un référentiel national, dit « Grille AGGIR » (Autonomie Gérontologique Groupe Iso-Ressources) qui permet de le décliner en 6 « groupe iso-ressources » (GIR). Cette allocation s'applique au service d'aide à domicile.

Seules peuvent bénéficier de l'A.P.A., les personnes âgées appartenant aux GIR 1, 2, 3, 4. Aucune condition de ressource n'est exigée.

Toutefois, une participation financière peut être demandée car le montant de l'APA dépend :

- d'une part, du niveau de perte d'autonomie (GIR 1 à 4)
- d'autre part, des revenus de la personne qui vont déterminer le montant de la participation financière laissée à la charge du bénéficiaire. (Ticket modérateur)

- **par les Caisses de Retraite, ou les Mutuelles.**

Chaque organisme, après évaluation, fixe le nombre d'heures attribuées, la durée de l'accord et la participation financière éventuelle à la charge du bénéficiaire. Un forfait de prise en charge des repas à domicile peut éventuellement être prévu par ces organismes.

- **au titre de la Prestation de Compensation du Handicap (PCH) ou au titre de l'Allocation Compensatrice pour Tierce Personne (ACTP)** pour les personnes, âgées de 20 à 60 ans. C'est une aide en nature destinée à financer les besoins de compensation justifiés par le handicap, et inscrits dans un plan personnalisé établi par la Maison départementale des personnes handicapées (MDPH), sur la base du projet de vie exprimé par la personne.

L'instruction des demandes de prise en charge

♦ au titre de l'Aide Sociale Légale:

Le dossier, constitué par le C.C.A.S. pour les personnes à revenu modeste (plafond annuel), est transmis à la Direction de la Santé et des Solidarités du Conseil Général des Alpes-Maritimes pour décision. Cette dernière est notifiée directement aux intéressés par le service départemental. Le Maire de la commune de résidence du demandeur peut prononcer, en fonction de la situation, une admission d'urgence par anticipation sur la décision de la Commission d'Admission.

♦ au titre de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie :

Le dossier est retiré auprès du CCAS, complété par le demandeur ou son représentant légal avec l'aide d'un agent du service, si besoin, et adressé par le demandeur au Conseil Général des Alpes Maritimes pour instruction, évaluation et décision.

Dans le cadre du dispositif APA, une convention formalisée avec le Conseil Général désigne le C.C.A.S pour la mise en œuvre des plans d'aides personnalisés des situations signalées par l'équipe médico-sociale.

Les services du C.C.A.S peuvent vous apporter des renseignements sur ces aides et vous assister dans la constitution des dossiers

La mise en place de la prestation

♦ Intervention de l'aide à domicile :

Ce n'est qu'à la réception de l'accord écrit de prise en charge par les organismes financeurs que l'intervention du service devient effective : un agent chargé du suivi à domicile se rend chez la personne pour assurer la mise en place de la prestation, son suivi, la qualité du service rendu et évaluer sa conformité aux besoins réels.

La prise en charge comporte un nombre d'heures maximum à effectuer mensuellement avec une éventuelle participation financière. Un devis gratuit sera proposé ainsi qu'un contrat de service, le C.C.A.S s'engageant à ne jamais proposer une offre de service abusive.

La nature de l'intervention devra être conforme au plan d'aide prescrit par l'organisme financeurs et s'appuiera sur les préconisations des évaluateurs (descriptions des tâches et missions à accomplir : les sorties, les tâches ménagères et l'accompagnement social). Les missions d'aide définies par le plan d'aide peuvent être réalisées par plusieurs structures dans le cadre du partenariat et de la confiance mutuelle développée par une action coordonnée.

♦ Livraison des repas à domicile :

Une évaluation des besoins de la personne est réalisée par l'agent administratif qui vérifie les pièces justificatives et par l'agent d'enquête chargé de la visite à domicile. Lors de cette visite, sont vérifiés les équipements de la cuisine permettant la mise en œuvre de la prestation de repas à domicile (réfrigérateur en état de marche, appareil permettant de réchauffer les plats..., les moyens d'accès au domicile, l'hygiène général du logement (Cf : règlement de fonctionnement article 5-2)

Le dossier complet sera soumis à l'approbation du responsable du pôle et du directeur du CCAS. Le Président du C.C.A.S notifiera l'accord du Conseil d'Administration pour le tarif applicable.

Les étapes de la prise en charge

En vous rencontrant et en vous écoutant, nous nous efforçons de vous proposer une prestation de services correspondant au mieux à vos besoins.

- 1 – Ecoute et analyse de la demande
- 2 – Constitution du dossier de prise en charge
- 3 – Visite à domicile et évaluation des besoins
- 4 – Etablissement du devis de prestations de service
- 5 – Accord du Conseil d'administration pour le tarif du repas à domicile
- 6 – Choix de l'aide à domicile ou commande des repas
- 7 – Définition d'un planning type d'intervention
- 8 – Etablissement et signature du contrat
- 9 – Réalisation de la prestation

Les prestations d'aide à domicile

Quelques informations sur les différents modes d'intervention : le mode prestataire et mandataire.

Le mode prestataire

Le CCAS est l'employeur des aides à domicile. Il est prestataire de services auprès des clients et met à disposition son personnel « Aides à Domicile » pour leur venir en aide, en fonction de leur secteur géographique et de leur besoin, ainsi que des qualités, aptitudes et disponibilités des intervenants à domicile.

Le mode mandataire

Le bénéficiaire (mandant) est l'employeur des aides à domicile. Il mandate la structure de service pour proposer un intervenant, prendre en charge les démarches administratives (déclaration URSSAF, bulletins de salaire ...), suivre l'aide à domicile employée et assurer la continuité du service (maladie, congés ...)

| | AVANTAGES | INCONVENIENTS |
|------------------|--|--|
| Mode prestataire | Vous n'avez pas la responsabilité d'employeur Facilité de remplacement en cas d'absence | Le coût de la prestation plus élevée Moins de flexibilité dans les horaires |
| Mode mandataire | Le coût est moins élevé | Vous avez la responsabilité d'employeur et devez respecter les obligations légales et conventionnelles |

Le C.C.A.S de Cagnes sur Mer n'intervient qu'en mode prestataire.

Le C.C.A.S emploie une trentaine d'aides à domicile, agents sociaux, titulaires pour la plupart, de la fonction publique territoriale. Elles peuvent également être mensuelle ou horaire. Près de la moitié de ce personnel a obtenu le diplôme d'état d'auxiliaire de vie sociale (D.E.A.V.S).

Interventions : L'aide à domicile dispose lors de ses interventions d'une carte professionnelle, et d'une fiche d'évaluation des besoins. Afin d'assurer une meilleure continuité du service et l'échange croisé des pratiques, les agents interviennent généralement en binôme, en alternance, au domicile de la personne.

Jours d'intervention : du lundi au vendredi en fonction de la prise en charge et des besoins du bénéficiaire.

Tâches de l'aide à domicile : Les actions de l'aide à domicile permettent aux usagers de mieux vivre chez eux.

L'aide à domicile doit pallier les carences liées à la perte d'autonomie : entretenir le logement, le linge, faire les courses, aider au repas, tenir compagnie, aider à la promenade, aider à la toilette (hormis les actes médicalisés), aider à l'habillage, aux actes essentiels de la vie courante.

La prestation de repas à domicile

Tâches des livreurs : Ils assurent la livraison de repas au domicile du bénéficiaire, en sa présence, et doivent les stocker dans son réfrigérateur afin de respecter les conditions de conservation optimales. Ils contrôlent les conditions d'hygiène, et avertissent le bénéficiaire lorsque les dates de péremption des aliments sont atteintes.

Jours d'intervention : Toute l'année du lundi au samedi entre 7h30 et 13h00. Les repas sont livrés la veille pour le lendemain.

Caractéristiques des repas

Les repas sont préparés par une société prestataire du C.C.A.S., sélectionnée dans le cadre d'un marché public.

Ils sont cuisinés, en tenant compte des habitudes alimentaires méridionales, en liaison froide (en froid positif et non surgelé) et élaborés selon les apports nutritionnels, les besoins énergétiques, caloriques et d'hydratation nécessaires à l'organisme des personnes âgées ou handicapées, conformément aux recommandations du Groupe Permanent d'Etudes des Marchés de Denrées Alimentaires (G.P.E.M.D.A.). Des régimes spécifiques sont adaptés à l'état de santé du bénéficiaire (sans sel, sans sucre ajouté et sans sel/sans sucre, mixé) et à ses goûts et habitudes alimentaires (sans viande, sans poisson, sans porc).

Les menus sont composés d'un hors d'œuvre, d'un plat protidique (viande, ou poisson, ou oeuf), d'un plat d'accompagnement (légumes frais ou secs ou féculents), d'un produit laitier, d'un dessert (fruit ou pâtisserie), d'un pain individuel, de doses de café, thé, tisane et sucre.

Une collation pour le soir, composée d'une soupe, d'un produit laitier et d'un dessert, est également livrée.

Les règlements de fonctionnement de ces deux prestations précisent les droits et les obligations des aides à domicile, des livreurs de repas et ceux des bénéficiaires.

Les tarifs pour l'ensemble des prestations

Le C.C.A.S, en sa qualité de service public, ne demande aucune cotisation, frais de dossiers ou de frais de devis. Pour les prix des prestations se référer à la grille tarifaire jointe en annexe.

Facturation des prestations

Le C.C.A.S prend à sa charge l'ensemble des salaires et charges sociales des aides à domicile et des livreurs. Le C.C.A.S. est donc l'employeur des agents qui se rendent au domicile et les bénéficiaires sont déchargés de toute formalité administrative. Les fiches de vacations des aides à domicile signées par le bénéficiaire lors de chaque prestation permettent de justifier de l'effectivité du service et entraînent la facturation correspondante.

En fin de mois et en fonction du nombre d'heures réalisées ou du nombre de repas livrés, le C.C.A.S établira :

- **une facture au bénéficiaire** correspondante au montant de la prestation qui n'est pas pris en charge par un organisme financeur, (Caisse de retraite, Conseil Général...), conformément au devis établi par le service.

- **et/ou un état de remboursement :**

- **au Conseil Général** pour le compte de l'APA et de l'Aide Sociale, qui se chargera d'effectuer un remboursement au C.C.A.S.
- **aux Caisses de retraites ou de mutuelles** qui se chargeront d'effectuer un règlement au C.C.A.S.

Les factures sont à acquitter auprès du service Régie, situé dans les locaux du C.C.A.S, suivant les modalités détaillées dans le règlement de fonctionnement.

La démarche qualité

Depuis 1998, le Centre Communal d'Action Sociale s'est engagée dans une démarche qualité afin de garantir les services proposés aux personnes âgées, dépendantes, isolées à domicile.

Ce processus a abouti à la certification AFNOR « services aux personnes à domicile – NF 311 » et à la norme NF X 50-056 en mai 2008. Cette certification a été renouvelée pour deux ans en juin 2012.

Les caractéristiques certifiées sont :

- Respect de la déontologie
- Accueil
- Analyse de la demande
- Elaboration de l'offre de service, du devis et du contrat
- Dispositions pour l'intervention
- Compétences des personnes
- Suivi et traitement des réclamations
- Analyse de la satisfaction du client

Les outils de la qualité

Le C.C.A.S. met tout en œuvre afin de garantir cette qualité et a mis œuvre des règles de fonctionnement strictes. Il s'engage à ne jamais proposer une offre de service abusive.

Les outils mis en place sont les suivants :

- **Une évaluation préalable des besoins** au domicile pour une aide adaptée. Une ré-évaluation est réalisée annuellement à votre domicile afin d'adapter nos services à l'évolution de vos besoins,
- **La signature d'un contrat** : après l'évaluation, un devis gratuit détaillé est émis. Après l'expiration du délai de rétractation de 7 jours, un contrat est conclu et l'intervention peut débuter,
- **Un cahier de liaison**, laissé à votre domicile afin d'assurer une bonne coordination entre les différents intervenants à domicile,
- **Une fiche de signalement** qui permet de faire remonter différentes informations sur la situation du bénéficiaire ou la réalisation de la prestation pourra être transmise, par l'intermédiaire des agents, au service, à tout moment,
- **Des questionnaires** afin d'évaluer votre degré de satisfaction sur nos services au niveau de l'accueil ainsi qu'au niveau des prestations,
- **Des contrôles qualités** du travail effectué par les aides à domicile réalisés par les agents d'enquêtes à votre domicile, permettant ainsi de vous garantir une prestation de service de qualité,
- **Une ré-évaluation de la situation du bénéficiaire** est effectuée au moins une fois par an, en vue d'une qualité optimale du suivi de la prestation,
- **Du personnel qualifié** pour vous aider dans les actes de la vie quotidienne. Le C.C.A.S contribue à la formation continue de ses intervenants.
En cas d'absence (congrés, maladie), les remplacements seront effectués en priorité pour les personnes les plus dépendantes pour les actes essentiels (repas, courses mais pas de ménage).
- Un comité de pilotage représentatif constitué de huit aides à domicile participe régulièrement à des réunions de travail et s'implique dans les différentes évolutions du service.
Une attention particulière sera portée à vos **remarques et suggestions**, qu'il vous sera possible de formuler à tout moment selon les modalités prévues par le règlement de fonctionnement.

La coordination gérontologique

Le CCAS, ne pouvant couvrir à lui seul tous les besoins de maintien à domicile de la commune, il œuvre en collaboration avec les associations agr ees de services aux personnes âgées.

Dans ce cadre, depuis 2006, le C.C.A.S a crée une coordination gérontologique sur le secteur de la commune et engagé un travail de partenariat avec les acteurs du maintien à domicile intervenant sur le territoire communal. Cette coordination vise à articuler les diverses prestations des différents professionnels afin d'optimiser le maintien ou le retour à domicile des personnes âgées et favoriser ainsi leur libre choix quant à leur mode de vie.

La capacité de coordonner les réponses apportées aux besoins de la personne âgée isolée et/ou dépendante pour répondre à son aspiration de continuer à vivre chez elle influence de manière décisive la qualité de prise en charge et l'efficacité de la politique de maintien à domicile. La loi du 2 janvier 2002 met d'ailleurs au cœur de la politique du grand âge :

- Coordination sociale de proximité afin de faciliter l'orientation pertinente de la personne
- Maillage des acteurs sociaux et médico-sociaux sur un même secteur géographique,
- Mise en cohérence locale des programmes d'action en faveur des personnes âgées.

Les partenaires de cette coordination sont :

- **les partenaires gérontologiques** : les établissements d'accueil, les services d'aides à domicile, les familles d'accueil, les associations de retraités....
- **les autres partenaires de terrain** : les partenaires sociaux, les partenaires médicaux et paramédicaux, les partenaires bénévoles....
- **les partenaires institutionnels** : les représentants de l'état , le Conseil Général, les établissements hospitaliers, , la CRAM, les caisses de retraite ...

Le pôle Maintien   Domicile a constitué une instance de coordination de proximité pour avoir une vocation pluridisciplinaire prenant en compte tous les aspects de la vie quotidienne, qu'ils touchent aux soins, à l'accompagnement de la personne, à la qualité et au confort d'usage (environnement/habitat) mais aussi à la vie sociale, culturelle et citoyenne.

Vous pouvez formuler vos remarques ou suggestions :

◆ soit par téléphone ☎ **04-92-02-47-55**
directement auprès de la **Coordinatrice du Pôle « Maintien à domicile »**

◆ soit par Email : mad@ccas-cagnes.fr

◆ soit par écrit en adressant un courrier à :
Monsieur le Maire
Président du Centre Communal d'Action Sociale,
37, avenue de la Gare - BP 43
06801 CAGNES-sur-Mer Cedex

