biot
l'art de vivre

CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE
6 Bis Chemin Neuf – 06410 BIOT
Téléphone : 04 92 91 59 70 – Fax : 04 92 91 59 71
N° FINESS : 060791001

SERVICE DE MAINTIEN À DOMICILE

LIVRET D'ACCUEIL

2024
Charte nationale qualité
SERVICES À LA PERSONNE

Accueil téléphonique et physique tous les jours :
du lundi au vendredi de 9 h 00 à 12 h 00 et de 14 h 30 à 17 h 00

☎ 04.92.91.59.70 **Mail : ccas@biot.fr**
🖷 04.92.91.59.71 **Site Internet : www.biot.fr**

Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile SAAD autorisé par le Conseil Départemental des Alpes-Maritimes

MOT D'ACCUEIL

Chères Biotoises, chers Biotois,

Conscients de l'héritage que vous nous léguez, vous seniors biotois, et de la responsabilité qui nous incombe en tant qu'élus de proximité et administrateurs du CCAS, il est de notre devoir d'accompagner chaque biotoise et chaque biotois, tout au long de son parcours de vie au sein de la commune.
À l'image de la Ville de Biot, les services du CCAS offrent un cadre de convivialité, de partage, et d'écoute pour que chacun bénéficie de l'attention et de l'aide dont il a besoin, à chaque étape de sa vie.

Dans ce cadre, notre Centre Communal d'Action Sociale (CCAS), s'attache à accompagner les seniors biotois et les publics les plus fragiles dans leur quotidien.

Notre Municipalité a donc fait le choix de développer un service d'aide et d'accompagnement à domicile pour permettre à chacun de se maintenir le plus longtemps possible au sein de son foyer, dans un environnement connu et rassurant.
Pour cela, les agents du CCAS veillent, à travers le portage de repas, l'aide-ménagère à domicile ou l'opération « culture à domicile » au maintien du lien social indispensable pour lutter contre l'isolement des seniors et des plus vulnérables.

À travers ce livret, vous découvrirez les différentes prestations dispensées par notre service d'aide et d'accompagnement à domicile et vous pourrez compter sur le professionnalisme et la qualité des services délivrés par les équipes du CCAS de Biot pour vous proposer des prestations adaptées à vos besoins et évolutives en fonction de votre situation personnelle.

Bien sincèrement,

Jean-Pierre DERMIT
Maire de Biot
Président du CCAS
Conseiller départemental des Alpes-Maritimes
Vice-président de la CASA

Nicole PRADELLI
Conseillère municipale déléguée aux Affaires Sociales et Solidaires
Vice-présidente du CCAS

SOMMAIRE

➢ **Introduction** **p. 5**

*** Organigramme du CCAS** p. 7

*** Présentation de l'établissement** p. 8

➢ **Des professionnels à votre écoute** **p. 10-11**

➢ **Une offre de services adaptée à vos besoins** **p. 12**

- Service d'aide et d'accompagnement à domicile p. 12
- Service de Restauration à domicile et au foyer p. 15

➢ **Expression des bénéficiaires** **p. 19**

➢ **Droits et obligations de la personne prise en charge** **p. 20**

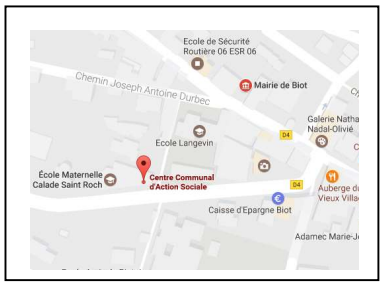
➢ **Prévention de la Maltraitance** **p. 23**

➢ **Annexes** **p. 24**

- Annexe 1 : Charte des droits et libertés de la personne accueillie p. 24
- Annexe 2 : Extraits du Code de l'action sociale et des familles p. 26

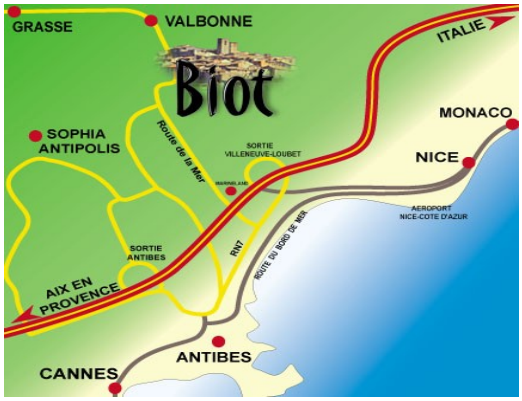
➢ **Contacter le service de Maintien à Domicile** **p. 28**

SITUATION GÉOGRAPHIQUE ET PLAN D 'ACCES



Les bureaux du Service de Maintien à Domicile sont situés dans les locaux du Centre Communal d'Action Sociale de BIOT, dans l'immeuble « Les Glycines » 6 bis, chemin neuf - 06410 BIOT

Plan d'accès :



Plan du village :

(parking à proximité en zone bleue – 1 emplacement réservé aux personnes handicapées + 3 emplacements limités à 15 minutes devant le CCAS - accessibilité des locaux par escalier ou ascenseur).

La compagnie de transport « ENVIBUS » dessert la ville de Biot par les lignes **10** et **21**.

- Information/vente
  - Sur le site Internet : www.envibus.fr
  - auprès des Gares routières :

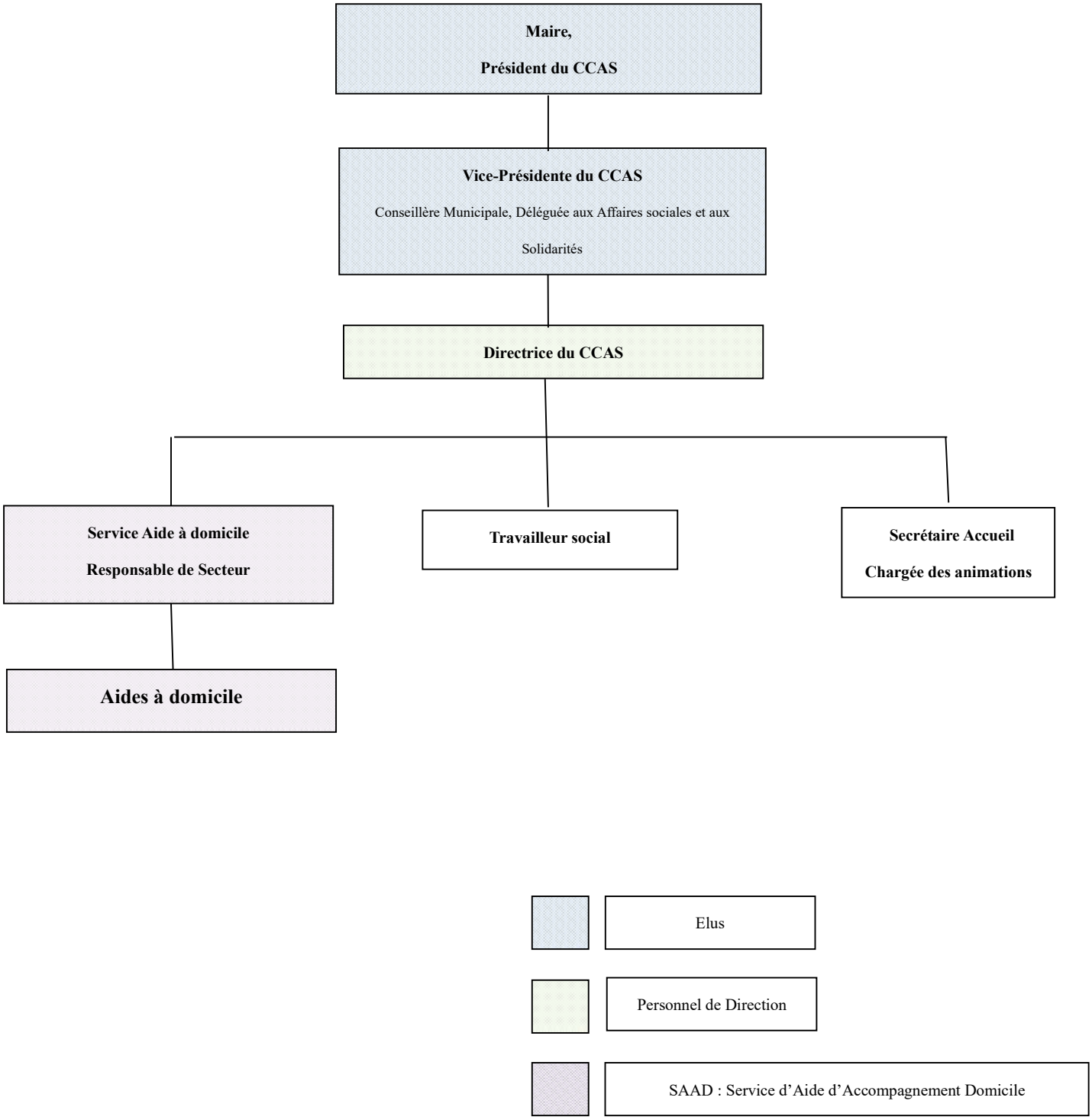
    Gare routière d'Antibes Centre, 1 place Guynemer : ☎ 04 89 87 72 00

    Gare routière de Valbonne-Sophia Antipolis, 947 route des Dolines : ☎ 04 89 87 72 00

L'accueil (téléphonique et physique) du service s'effectue du **lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h30 à 17h00.**

En dehors des plages horaires d'ouverture du standard, les interlocuteurs sont accueillis par un répondeur, avec possibilité de laisser un message au 04.92.91.59.70.

ORGANIGRAMME DU C.C.A.S.



PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT

Le Centre Communal d'Action Sociale est un établissement public administratif communal ayant des missions spécifiques.
Le CCAS de la ville de BIOT est un établissement public communal, géré par un Conseil d'Administration dont le Président est le Maire, Monsieur Jean-Pierre DERMIT, et la Vice-Présidente, Madame Nicole PRADELLI.
Le CCAS de la ville de BIOT est dirigé par Madame Nathalie PINARDON.

HISTORIQUE DU CCAS

En raison d'une politique forte en faveur des personnes âgées, par sa proximité avec le public, le CCAS de BIOT a une longue tradition d'accueil, d'écoute et d'information des personnes de plus de 55 ans ainsi qu'en matière d'accompagnement des publics en difficulté et de prévention du vieillissement par l'animation.

ll gère et organise lui-même deux services d'accompagnement et d'aide à la vie quotidienne des personnes, et concourt à leurs aspirations de « maintien à domicile».

PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT

Le Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (SAAD)

Le SAAD assure des prestations liées aux actes essentiels de la vie, au soutien à domicile, à la prévention ou à la restauration de l'autonomie dans l'exercice des activités de la vie quotidienne, et au maintien et au développement des activités sociales et du lien avec l'entourage.
Les interventions sont réalisées selon le mode prestataire.

Le service dispose d'un travailleur social qui peut se rendre, si nécessaire, au domicile des personnes pour les accompagner dans leurs démarches administratives auprès des organismes financeurs.

Le service de la RESTAURATION

Le CCAS gère actuellement 1 foyer restaurant situé au rez de chaussée du CCAS de BIOT.
Le service de portage de repas à domicile fonctionne en liaison froide.
Environ une centaine de repas, confectionnée par une société de restauration, est livrée du lundi au vendredi au domicile des bénéficiaires par des agents du CCAS.

DES PROFESSIONNELS À VOTRE ÉCOUTE

Pour répondre au mieux à vos besoins et attentes, les services liés au maintien à domicile ont mutualisé leurs moyens humains et matériels bénéficiant d'une équipe de professionnels à votre écoute dont les missions sont les suivantes.

Le personnel du Centre Communal d'action sociale :

Une directrice **:**

Coordination des services de maintien à domicile, encadrement du personnel, mise en place d'actions et leur suivi.

Une responsable du service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (SAAD) :

Encadrement des intervenants à domicile, mise en place et suivi des prestations d'aide à domicile, gestion administrative et financière du service, suivi des prises en charge des organismes financeurs. Visite à domicile, remise de documents d'informations, suivi régulier de la qualité de la prestation, réévaluation des besoins des bénéficiaires. Encadrement des agents de livraison de repas, mise en place et suivi des prestations de restauration, gestion administrative du service.

Un travailleur social :

Visite à domicile, évaluation des besoins, remise de documents d'informations, constitution de dossiers d'aides financières. Relation avec le responsable de service pour la mise en place de la prestation.

Un agent d'accueil :

Accueil physique et téléphonique des usagers, information et orientation vers les services compétents. Commande de repas au foyer et portage repas.

DES INTERVENANTS À DOMICILE

Les intervenants à domicile font partie d'une équipe et sont le relais privilégié entre les bénéficiaires, les familles et les équipes de chaque service, afin d'assurer l'amélioration continue de la prestation et la satisfaction des usagers.

Aide ménagère à domicile :

Les agents sociaux ont comme principale mission l'aide-ménagère à domicile :

- l'entretien courant du logement, réalisation des tâches ménagères : entretien du cadre de vie et du linge, repassage,
- l'aide dans l'accomplissement des gestes simples de la vie quotidienne : se lever, se déplacer, s'habiller, s'alimenter,…
- l'accompagnement dans les déplacements à l'extérieur (l'aide aux courses, avec un véhicule de service)
- l'aide à la préparation et à la prise des repas,
- la surveillance de l'état de santé général de la personne,
- l'assistance administrative ponctuelle,
- le relais avec le service notamment à travers la remontée des informations et des réclamations relatives aux bénéficiaires,
- le repérage et le signalement des difficultés d'un proche aidant.

Livraison de repas à domicile et service au foyer restaurant

Les agents sociaux ont pour missions complémentaires la livraison de repas à domicile ainsi que le service au foyer restaurant. Dotés d'un véhicule frigorifique, ils réalisent :

- la réception des marchandises (vérification des quantités et de la qualité des produits),
- la livraison au domicile des bénéficiaires en s'assurant de maintenir la chaine du froid, la vérification des dates limites de consommation pour les denrées restant dans le réfrigérateur,
- l'assistance des bénéficiaires en cas de nécessité ponctuelle, la remontée d'information auprès de la responsable de service pour toute demande (renseignements, suivi particulier, modification ou aménagement d'autres prestations),
- l'entretien et le nettoyage des lieux de réception des marchandises, des matériels et des véhicules
- la préparation des repas au foyer restaurant et l'animation.

UNE OFFRE DE SERVICES ADAPTÉE À VOS BESOINS

Le Service d'AIDE et d'ACCOMPAGNEMENT à DOMICILE

Destiné à favoriser le maintien à domicile, dans les meilleures conditions possibles, ce service a pour vocation de soutenir et d'accompagner les personnes qui ont fait le choix de garder une autonomie à domicile, en assurant les principales activités liées à la vie quotidienne et domestique.

Population accueillie :

- Personnes de 65 ans, ou de 60 ans en cas d'inaptitude au travail et les personnes majeures en situation de handicap sans conditions d'âge.
- Résidents du territoire communal, zone d'intervention du service.

Où déposer la demande ?

- auprès du travailleur social du CCAS chargé d'évaluer les besoins et de collecter les pièces exigées par les services d'action sociale des caisses de retraite ou du Conseil Départemental des Alpes Maritimes.
- directement auprès du service d'action sociale de la Caisse de Retraite principale ;
- directement auprès de la Direction de la maison de l'Autonomie du Conseil Départemental pour l'allocation personnalisée d'autonomie et l'aide sociale ; et pour la prestation de Compensation du Handicap (PCH) pour les personnes en situation de handicap (MDPH).

Instruction des demandes :

Variable selon les critères liés à l'état de dépendance du demandeur, selon une grille nationale d'évaluation de la dépendance (grille A.G.G.I.R.), déclinée en 6 groupes allant de 1 pour les plus dépendants à 6 pour les plus autonomes, l'instruction s'effectue selon deux modes.

- au titre de l'aide-ménagère à domicile si la personne relève du groupe 5 ou 6. Au quel cas, le dossier est constitué par l'assistante sociale puis transmis :
  - soit au Conseil Départemental, *au titre de l'aide sociale légale,* pour les personnes disposant de modestes ressources, inférieures à un plafond fixé par décret et révisé chaque année. La décision est notifiée directement aux intéressés par le service départemental

- soit au service Action Sociale des caisses de retraite principales du demandeur. À réception de la demande, chaque organisme fixe le nombre d'heures attribuées, la durée de l'accord et la participation financière laissée à la charge du bénéficiaire.

- au titre de l'Allocation Personnalisée d'Autonornie (A.P.A.) si la personne relève des groupes de dépendance 1, 2, 3 ou 4 ou au titre de la Prestation de Compensation du Handicap (PCH). Dans les deux cas, le dossier transmis par l'usager à la Direction de de la maison de l'Autonomie du Conseil Départemental pour les personnes en situation de handicap (MDPH) et pour les personnes handicapées (MDPH) est instruit par une équipe médico-sociale, qui se rend au domicile de l'usager. Cette visite permet d'apprécier le niveau de perte d'autonomie et d'élaborer le plan d'aide précisant les aides les plus adaptées aux besoins de la personne.

Mise en place de la prestation

Une première visite est effectuée au domicile par le travailleur social afin de déterminer la demande initiale, les besoins et établir une fiche d'identification du bénéficiaire.

Selon les disponibilités du service, en fonction des heures autorisées par l'organisme financeur et de l'évaluation effectuée au domicile par les caisses de retraite *(demande d'aide à domicile)* ou par l'équipe médico-sociale du Conseil Départemental *(A.P.A.),* ou dans le cadre de la prestation de Compensation du handicap (PCH), une visite à domicile est réalisée par la responsable de secteur avant ou au plus tard lors de la première intervention.
À cette occasion, une présentation du livret d'accueil, du règlement de fonctionnement du Service de Maintien a Domicile et du règlement intérieur du service, est effectuée. Un devis peut être élaboré gratuitement.

D'autres documents favorisant l'information et le suivi de la prestation, tel que le contrat, le planning prévisionnel, les fiches de tâches ménagères, les fiches de présences mensuelles ainsi que le cahier de liaison qui permet un lien entre les différents intervenants, sont remis et expliqués au bénéficiaire et à sa famille ou au proche aidant.

UNE OFFRE DE SERVICES ADAPTÉE À VOS BESOINS

Mode de fonctionnement

- Fonctionne entre 8 h et 18 h, 5 jours sur 7 au domicile des bénéficiaires.
- En cas d'absence du personnel, le service assure son remplacement dans les meilleures conditions pour le bénéficiaire en fonction de ses besoins.
- En cas de retour du bénéficiaire à son domicile après hospitalisation, le service rétablit les prestations dans les meilleurs délais.
- Une réévaluation des besoins est réalisée au moins une fois par an et dès lors que toute évolution de la situation le justifie.

*TARIFICATION ET AVANTAGES FISCAUX**

En fonction de votre situation personnelle, il existe plusieurs tarifications possibles *:

- un tarif pour l'aide-ménagère à domicile au titre de l'aide sociale,
- un tarif pour les personnes handicapées (PCH) :
- un tarif pour l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) :
- un tarif pour l'aide-ménagère à domicile prise en charge par les caisses de retraite et autres financeurs
- un tarif à taux plein pour les heures au-delà de la prise en charge et sans prise en charge

Les tarifs sont généralement révisés une fois par an. Les organismes financeurs déterminent le montant de la prise en charge **en fonction des revenus du demandeur et selon un barème national** fixé annuellement conformément à l'article L347-1 et 313-1-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles.

La révision du tarif à taux plein est encadrée par une délibération fixant le taux d'évolution.

Une réduction d'impôt, égale à la moitié des sommes dépensées au cours de l'année précédente est accordée dans la limite de 12 000 euros (uniquement pour les règlements effectués par chèque, carte bleue ou virement. Pour en bénéficier, il convient de joindre à la déclaration d'impôt sur les revenus, l'attestation fiscale établie par le service.

La facturation s'effectue à terme échu dans le mois qui suit les interventions.

Par ailleurs, l'établissement étant conventionné pour le tiers-payant avec plusieurs organismes financeurs, les usagers n'ont pas à faire l'avance de frais.

** Tarifs en vigueur disponibles en annexe des documents réglementaires du CCAS*

UNE OFFRE DE SERVICES ADAPTÉE À VOS BESOINS

PORTAGE DE REPAS A DOMICILE

Dans le cadre du maintien à domicile, le Centre Communal d'Action Sociale de BIOT propose un service de restauration soit à domicile pour les personnes dépendantes et ayant des difficultés à se déplacer, soit au foyer du CCAS pour favoriser la mobilisation physique et mentale des personnes âgées et lutter contre leur isolement.

Population accueillie

- Personnes retraitées, malades ou en situation de handicap (sur présentation d'une attestation ou d'une reconnaissance spécifique)
- Résidents du territoire communal, zone d'intervention du service.

Où déposer la demande ?

Auprès de l'accueil du CCAS ou par téléphone au 04 92 91 59 70.
Le travailleur social constitue un dossier.

Instruction des demandes

Le portage de repas à domicile est ouvert aux usagers de la commune sans conditions de ressources. Le tarif est déterminé selon votre niveau de revenus et conformément à la grille indiquée dans l'annexe des tarifs*.
Un devis est élaboré gratuitement.

Information sur les modalités de prise en charge

La Responsable de service présente les modalités de prise en charge en s'appuyant sur le livret d'accueil, le règlement de fonctionnement du Service de Maintien à Domicile et le règlement intérieur du service.

* *Tarifs en vigueur disponibles en annexe des documents réglementaires du CCAS*

UNE OFFRE DE SERVICES ADAPTÉE À VOS BESOINS

ll existe deux systèmes de prise en charge des frais liés à la prestation

1 - Prise en charge par l'aide sociale légale

Pour les personnes disposant de ressources inférieures au plafond fixé par le Conseil Départemental des Alpes-Maritimes, une faible participation est laissée à leur charge :

ll convient de noter que la législation :

- prévoit de récupérer les frais engagés par l'administration départementale sur la succession du bénéficiaire au-delà d'un seuil fixé par décret en Conseil d'Etat
- ne prévoit pas d'inscription hypothécaire
- ne prévoit pas d'obligation alimentaire.

Leur dossier est constitué au CCAS puis transmis à la Direction de la maison de l'Autonomie du Conseil Départemental des Alpes-Maritimes. La décision est ensuite notifiée directement aux intéressés par le service départemental. La validité de la décision est au maximum de cinq ans.

Si la personne ne relève pas de l'aide sociale, elle peut solliciter sa caisse de retraite principale (GIR 5 ou 6) ou l'APA (GIR 1 à 4).

2 - Prise en charge par l'aide sociale facultative

Dans le cadre d'une réelle politique d'action sociale, le CCAS de BIOT a décidé d'établir un barème de prix composé de plusieurs tranches (délibération prise par le CCAS) au-delà du plafond d'aide sociale, fixé par le Conseil Départemental des Alpes Maritimes, en fonction des revenus du bénéficiaire.

L'actualisation des revenus des bénéficiaires est effectuée tous les ans.

UNE OFFRE DE SERVICES ADAPTÉE À VOS BESOINS

Mise en place de la prestation et fonctionnement

Les menus proposés, variés et équilibrés, correspondent aux besoins des personnes âgées. Ils sont proposés en régime normal, régime sans sel, régime sans sucre et régime sans sel/sans sucre, régime sans poisson et sans viande.

"Portage de repas à domicile" : cinq composantes pour le midi (hors d'œuvre, plat protidique, légumes et/ou féculents, fromage ou laitage, dessert) et trois composantes pour le soir (entrée chaude, accompagnée d'une collation et d'un dessert).
La livraison des repas est effectuée en liaison froide, 5 jours sur 7. Elle est assurée par 1 véhicule réfrigéré du lundi au vendredi de 13 H 30 à 15 H 30, sauf jours fériés, la veille pour être consommé le lendemain. Une double livraison est assurée le jeudi et le vendredi pour les repas du week-end et la veille des jours fériés.

⚠

Commande tous les mardis AVANT 12 H pour semaine suivante :
Livraison du lundi au vendredi de 13H30 à 16H :

- Repas du Lundi : livraison le vendredi précédent
- Repas du Mardi : livraison le lundi
- Repas du Mercredi : livraison le mardi
- Repas du Jeudi : livraison le mercredi
- Repas du Vendredi et Samedi : livraison le jeudi
- Repas du Dimanche et Lundi : livraison le vendredi

Les repas, conditionnés en barquettes jetables, sont à réchauffer soit au four micro-ondes dans leur barquette d'origine, soit au four classique dans un récipient adapté à ce mode de cuisson, soit encore au bain-marie.

Des solutions de continuité de l'activité sont mises en œuvre pour faire face à d'éventuelles difficultés (absences du personnel, véhicule en panne...).

Les livreurs sont dotés d'un téléphone portable, permettant un échange rapide et direct avec le service administratif, pour une meilleure réactivité.

UNE OFFRE DE SERVICES ADAPTÉE À VOS BESOINS

REPAS EN FOYER RESTAURANT

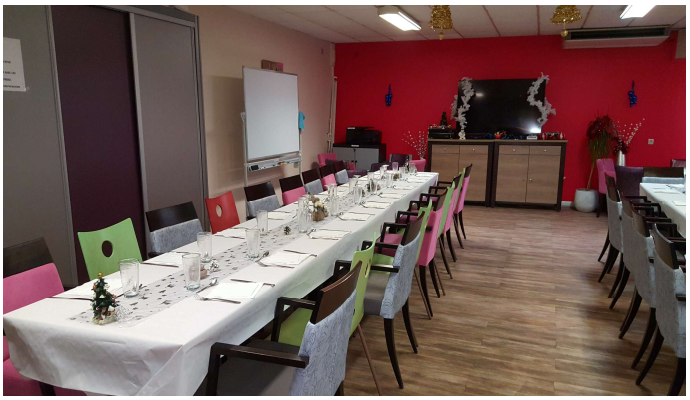
Le Centre Communal d'Action Sociale de BIOT gère 1 foyer-restaurant intégré au sein du *Foyer du CCAS* situé au rez de chaussée du CCAS.

Où déposer la demande ?
Auprès de l'accueil du CCAS ou par téléphone au 04 92 91 59 70.
Les repas au foyer sont ouverts aux usagers de la commune sans conditions de ressources.

"Formule Foyer" : 2 jours par semaine Mardi et Jeudi (cinq composantes pour le midi : hors d'œuvre, plat protidique, légumes et/ou féculents, fromage ou laitage, dessert - Choix entre 2 plats garnis.

"FOYER CCAS"
Tél : 04 92 91 59 70

6 Bis chemin Neuf
06410 BIOT



Commande tous les jeudis

AVANT 12 H pour semaine suivante

Tarification variable selon la situation.*

La facturation s'effectue à terme échu le mois suivant les interventions.

** Tarifs en vigueur disponibles en annexe des documents réglementaires du CCAS*

EXPRESSION DES BÉNÉFICIAIRES

Mesure de la satisfaction

Afin d'identifier les attentes et de satisfaire les besoins des personnes accueillies, trois questionnaires sont mis en œuvre tout au long de leur prise en charge :

- **Un *premier questionnaire*** est remis dans les dix premiers jours de l'intervention afin d'évaluer l'accueil réservé à l'usager et la mise en place de la prestation,
- **Un *second questionnaire*** est réalisé annuellement, afin de recueillir les commentaires, les appréciations et les requêtes éventuelles du bénéficiaire.
- **Un *troisième questionnaire*** est remis en cas d'arrêt de la prestation, afin de comprendre pourquoi le bénéficiaire a souhaité mettre un terme à la prestation, toujours dans le but d'amélioration continue de la qualité.

Réclamations et recours en cas de litige

Les bénéficiaires sont informés des moyens mis à leur disposition pour communiquer avec la Direction de l'établissement : ils peuvent soit adresser un courrier à l'attention de la Direction, soit en référer oralement ou par écrit à la responsable de service et/ou un agent administratif du service qui en informeront la Direction.
Un système de traitement et d'analyse des réclamations est mis en œuvre. Il participe au processus d'amélioration continue de la qualité de ses prestations.

En cas de litige avec l'établissement, la personne prise en charge doit saisir la Direction qui agira dans les meilleurs délais pour résoudre le désaccord. En cas de désaccord profond, l'usager pourra saisir le tribunal compétent pour traiter le litige.

Le bénéficiaire peut également faire appel à une personne qualifiée auprès de laquelle toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits. La personne qualifiée est choisit parmi une liste établie conjointement par le représentant de l'Etat dans le département, le Directeur Général de l'Agence Régional de Santé, et le Président du Conseil Départemental :

Les personnes qualifiées du département des Alpes-Maritimes sont :

Pour l'accueil des personnes en situation de handicap :

-Monsieur Jean-Michel BEC 06 71 01 80 65 **jeanmichel.bec@free.fr**

Pour l'accueil des personnes âgées ou leurs responsables :

-Monsieur Jean-Marie CHASTANIER 06 12 91 55 91 **jean.chastanier@sfr.fr**
-Monsieur Bernard GIRY 06 84 21 55 75 **bernard.giry@ugecam-pacac.cnamts.fr**
-Monsieur Edouard PERRET 06 60 92 33 45 **edouard-perret@bbox.fr**

DROITS ET OBLIGATIONS DE LA PERSONNE PRISE EN CHARGE

Le recours à un médiateur de la consommation :

Conformément au code de la consommation, tout établissement ou service proposant une prestation payante doit permettre aux consommateurs d'accéder à un dispositif de médiation de la consommation en vue de la résolution amiable d'un éventuel litige.

La médiation de la consommation désigne un processus extrajudiciaire des litiges, par lequel, un consommateur et une structure tentent de parvenir à un accord pour résoudre à l'amiable un litige qui les oppose, avec l'aide d'un tiers, le médiateur. Tout consommateur a le droit de faire appel gratuitement à un médiateur de la consommation.

A cet effet, le CCAS a désigné, pour une durée de 3 ans, l'Association des Médiateurs Européens (AME) sise, 197 Boulevard Saint-Germain – 75007 PARIS. Par convention, cet organisme met à la disposition des demandeurs et bénéficiaires du CCAS, une liste de médiateurs spécialisés dans le secteur social.

Lors du processus de médiation, si la personne souhaite se faire assister par un avocat ou demander l'avis d'un expert, les frais seront à sa charge.

En cas de litige entre le professionnel et le consommateur, ceux-ci s'efforceront de trouver une solution amiable.
A défaut d'accord amiable, le consommateur a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le CCAS, à savoir AME CONSO, dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au CCAS.

La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer :

- soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : www.mediationconso-ame.com ;
- soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 197 Boulevard Saint-Germain, 75007 Paris.

DROITS ET OBLIGATIONS DE LA PERSONNE PRISE EN CHARGE

La désignation d'une personne de confiance

En application des dispositions de l'article L311-5-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles, lorsque la personne accompagnée rencontre des difficultés dans la connaissance et la compréhension de ses droits, ou si elle le souhaite, elle est informée qu'elle a la possibilité de désigner une personne de confiance pour l'accompagner dans ses démarches.

Les conditions de résiliation et de fin de prestation

Les conditions et modalités, permettant de mettre fin aux prestations du Service de Maintien à Domicile, sont précisées dans les règlements intérieurs spécifiques à chaque service.

Le droit relatif à l'accès et à la protection des données personnelles

Conformément aux articles 15 à 22 du Règlement Européen Général sur la protection des Données Personnelles du 27 avril 2016 et à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée par la loi n°2018-493 du 20 juin 2018, la personne dispose d'une droit d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité de ses données mais également d'un droit à définir des directives relatives au sort de ses données à l'issue de leur utilisation ainsi que d'un droit d'opposition au traitement de ses données.

La personne a accès aux informations la concernant, dans les conditions prévues par la loi ou la règlementation en vigueur. La communication des documents et données s'effectue dans le respect des préconisations prévues par la Charte des droits et libertés de la personne et, le cas échéant, dans le respect des mesures prises par l'autorité judiciaire.

Le service s'engage à communiquer régulièrement à la personne prise en charge les informations pertinentes concernant son dossier administratif. Toute personne ou son représentant légal peut exercer son droit d'accès, d'opposition ou de rectification des informations relatives à sa prise en charge, en adressant sa demande par écrit avec accusé de réception à la Direction de l'établissement.

Pour accéder à tout ou partie de son dossier, la personne peut effectuer une demande auprès du Délégué à la Protection des Données de la Commune de BIOT en indiquant l'objet de la demande et le nom du service du CCAS concerné par mail à dpo@sictiam.fr .

Afin de protéger les bénéficiaires contre les risques de captation, en application de l'article L.331-4 du Code de l'Action Sociale et des Familles, les agents ne peuvent profiter des dispositions entre vifs ou testamentaires faites en leur faveur par des bénéficiaires. En cas d'installation d'un dispositif de vidéosurveillance au sein du domicile, le bénéficiaire devra en informer (par déclaration écrite – formulaire) le CCAS en précisant le but mais également si les images font l'objet d'un enregistrement.

Conformément aux dispositions du code du travail et à la recommandation de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) :

- Les caméras ne devront pas filmer les intervenants en permanence pendant la durée de l'intervention, ni les lieux de soins
- Si les images font l'objet d'un enregistrement, le bénéficiaire devra établir, conformément à la réglementation, une déclaration auprès de la CNIL.

PRÉVENTION DE LA MALTRAITANCE

Afin de prévenir les situations de maltraitance, le service MAD a mis en place d'une part, des organisations permettant de prévenir les situations de maltraitance et, d'autre part, des actions de sensibilisation à la maltraitance.

Dans les services, les interventions sont définies selon un principe de roulement :

<> Au sein du service Aide à Domicile, si plusieurs interventions sont prévues dans la semaine, elles seront assurées par l'ensemble des aides à domicile ;

<> Au sein du service Restauration à Domicile, l'ensemble des agents assurent la livraison à domicile

<> Au sein du service Restauration au Foyer, un roulement entre plusieurs agents est prévu.

Ces dispositions ont été prises, notamment, pour éviter que des situations de maltraitance, entre les intervenants à domicile et le bénéficiaire, ne puissent se développer.

En cas de suspicion d'acte de maltraitance, le travailleur social du CCAS ainsi que la Responsable du service Maintien a Domicile, peuvent effectuer des visites à domicile sur demande.

Le travailleur social est habilité, le cas échéant, à instruire une demande de mise sous protection et peut également faire un rapport adressé à la Direction du CCAS, qui pourra prendre la décision de signaler la suspicion d'acte de maltraitance aux autorités compétentes.

Enfin, les agents du service MAD suivent des formations sur la bientraitance et la prévention de la maltraitance.

RAPPEL

Il existe un numéro d'appel national gratuit destiné à recueillir les appels des témoins et des victimes d'actes de maltraitance :

3977

ANNEXE 1 – CHARTE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE (EXTRAITS DE L311-4 du Code de l'action sociale des familles

Article I - Principe de non-discrimination
Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, 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 du service (...).
La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la règlementation (...).

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 :
1o 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 ;
2o 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 a sa compréhension.
3o 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, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice (...).

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 a la santé et aux soins, le droit a 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 societe, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées (...).

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 IO - 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 Il - Droit à la pratique religieuse
Les conditions de la pratique religieuse 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 a 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. Or 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 2 – L116-1 / L116-2 / L311-3 et L313-24 du Code de l'action sociale des familles

Art. L. 116-1

L'action sociale et médico-sociale tend à promouvoir, dans un cadre interministériel, l'autonomie et la protection des personnes, la cohésion sociale, l'exercice de la citoyenneté, à prévenir les exclusions et à en corriger les effets. Elle repose sur une évaluation continue des besoins et des attentes des membres de tous les groupes sociaux, en particulier des personnes handicapées et des personnes âgées, des personnes et des familles vulnérables, en situation de précarité ou de pauvreté, et sur la mise à leur disposition de prestations en espèces ou en nature. Elle est mise en œuvre par l'État, les collectivités territoriales et leurs établissements publics, les organismes de sécurité sociale, les associations ainsi que par les institutions sociales et médicosociales au sens de l'article L. 311-1.

Art. L. 116-2

L'action sociale et médico-sociale est conduite dans le respect de l'égale dignité de tous les êtres humains avec l'objectif de répondre de façon adaptée aux besoins de chacun d'entre eux et en leur garantissant un accès équitable sur l'ensemble du territoire.

Art. L. 311-3

L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne prise en charge par des établissements et services sociaux et médico-sociaux. Dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, lui sont assurés :

1o Le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité ;

2o Sous réserve des pouvoirs reconnus à l'autorité judiciaire et des nécessités liées à la protection des mineurs en et des majeurs protégés », le libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre d'une admission au sein d'un établissement spécialisé ;

3o Une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant son développement, son autonomie et son insertion, adaptés à son âge et à ses besoins, respectant son consentement éclairé qui doit systématiquement être recherché lorsque la personne est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision. A défaut, le consentement de son représentant légal doit être recherché ;

4o La confidentialité des informations la concernant ;

5o L'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires ;

6o Une information sur ses droits fondamentaux et les protections particulières légales et contractuelles dont elle bénéficie, ainsi que sur les voies de recours à sa disposition ;

7o 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.

Article L313-24

Dans les établissements et services mentionnés à l'article L. 312-1, le fait qu'un salarié ou un agent a témoigné de mauvais traitements ou privations infligés à une personne accueillie ou relaté de tels agissements ne peut être pris en considération pour décider de mesures défavorables le concernant en matière d'embauche, de rémunération, de formation, d'affectation, de qualification, de classification, de promotion professionnelle, de mutation ou de renouvellement du contrat de travail, ou pour décider la résiliation du contrat de travail ou une sanction disciplinaire.

En cas de licenciement, le juge peut prononcer la réintégration du salarié concerné si celui-ci le demande.

Ces dispositions sont applicables aux salariés de l'accueillant familial visé à l'article L. 441-1.

COMMENT CONTACTER LE SERVICE DE MAINTIEN A DOMICILE ?

Un numéro de téléphone unique pour joindre
Le service de maintien à domicile du CCAS de BIOT
concernant la(les) prestation(s) dont vous êtes bénéficiaire

04 92 91 59 70

Les bureaux sont ouverts du lundi au vendredi
de 9h à 12h00 et de 14h30 à 17h00.
(répondeur-enregistreur disponible en dehors des horaires d'ouverture)

Les coordonnées du Service de Maintien à Domicile pour toute autre demande :

Par voie postale :

Monsieur le Président du CCAS
CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE
6 Bis, chemin Neuf
06410 BIOT

Par téléphone :

Standard du CCAS	:	**04 92 91 59 70**
Service de Maintien à domicile	:	**04 92 91 59 78**

Par télécopie : **04 92 91 59 71**

Par e-mail : **ccas@biot.fr**

Sur notre site : **www.biot.fr**