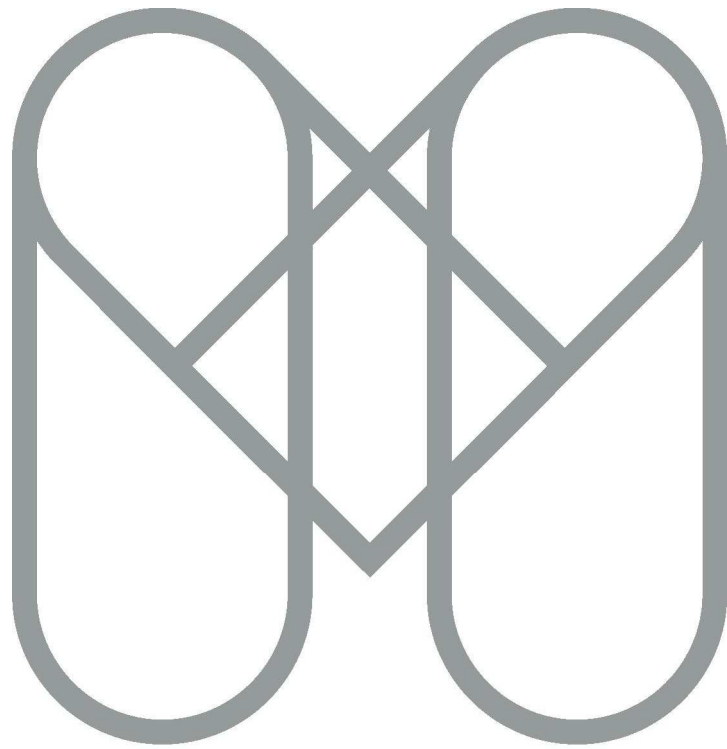


# Centre communal d'action sociale



**CCAS DE**  
**mondeville**

**LIVRET D'ACCUEIL**  
**Service d'Aide à Domicile**

(N° SAP 261400162)  
(N° FINESS 140008582)

5, Rue Chapron  
14120 Mondeville  
Tél : 02-31-35-52-03  
Mail : [ccas@mondeville.fr](mailto:ccas@mondeville.fr)

# SOMMAIRE

1. Présentation du Service d'Aide à Domicile.....	p 3
2. Le personnel.....	p 5
3. Les services proposés.....	p 5
4. Les dispositifs de prise en charge.....	p 5
5. La facturation.....	p 6
6. Les étapes de la prise en charge.....	p 7
7. La tarification.....	p 8
8. Planning.....	p 8
9. La démarche d'amélioration continue de nos prestations.....	P 8
10. Assurance et responsabilité civile.....	p 8
11. Loi informatique et libertés.....	p 8
12. Secret professionnel.....	p 8
13. Recours en cas de litige.....	p 9
14. Annexes	
⇒ 1- Charte des droits et libertés de la personne accueillie	
⇒ 2 - Règlement de fonctionnement	
⇒ 3 - contrat de prestation	
⇒ 4- Bordereau de rétractation	
⇒ 5- liste des personnes qualifiées du département	
⇒ 6- Organigramme CCAS	

## 1.Présentation du CCAS

Le service d'aide à domicile est un service du Centre Communal d'Action Sociale de Mondeville.

Le CCAS est un établissement public administratif communal géré par un conseil d'administration composé de six élus et de cinq membres nommés par le Maire, parmi lesquels se trouvent des représentants des associations familiales, d'handicapés et de personnes âgées.

La présidence du conseil d'administration est assurée de plein droit par le Maire.

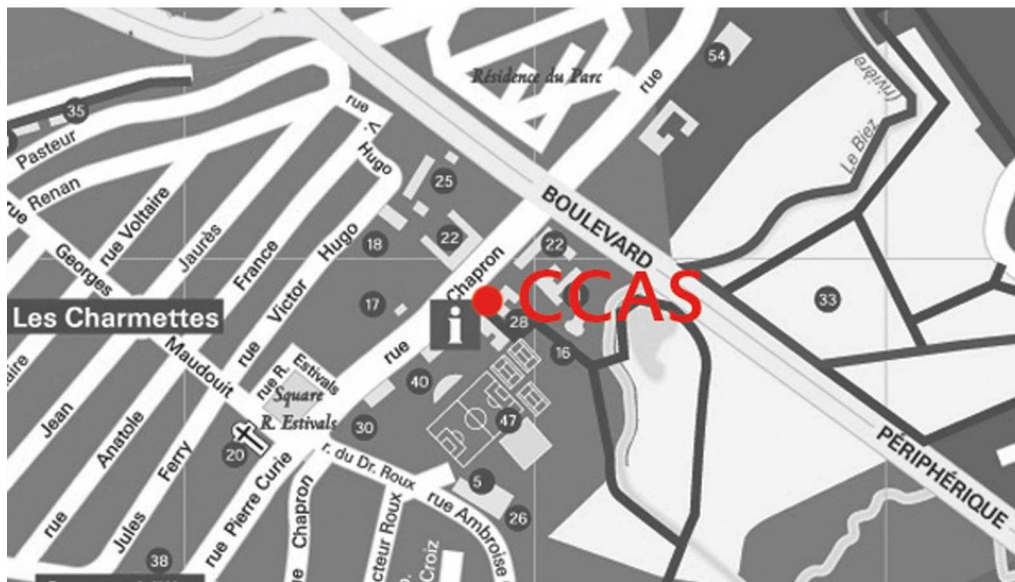
**Présidente** : Madame Burgat Hélène.

**Vice Présidente** : Monsieur Havard, Maire adjoint en charge de l'Emploi, des Solidarités, de l'Economie Sociale et Solidaire et du Logement.

**Directrice** : Madame Neveu Nathalie

Nos locaux sont situés dans l'enceinte de la Mairie

Plan d'accès du CCAS



Nos bureaux sont ouverts au public :

Les lundis, mercredi, jeudi et vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h00.

Le mardi de 12h00 à 18h30.

Le service d'aide à domicile est joignable au téléphone à ces horaires ainsi que le mardi matin.

Outre la gestion du service d'aide à domicile, le CCAS assure plusieurs missions en direction des personnes âgées de 60 ans et plus ou handicapées :

- il instruit les demandes d'aide sociale légale.
- il établit des demandes d'aides facultatives.
- il tient un registre des personnes vulnérables dans le dans le cadre du dispositif canicule.

- il organise annuellement un séjour pour les séniors en partenariat avec l'ANCV.
- il gère les inscriptions pour les repas organisés par la ville de Mondeville en faveur des personnes âgées ayant atteint 68 ans ainsi que la distribution d'un colis.

## **2. Présentation du service d'aide à domicile**

Le service d'aides à domicile est géré par Madame Valledor Florence, sous la responsabilité de la directrice du CCAS.

Les horaires d'ouverture du service sont identiques à ceux du CCAS. Le numéro de téléphone direct du service est le 02 31 35 52 07.

Le service existe depuis 1969.

Il bénéficie d'une autorisation délivrée par le conseil départemental par arrêté en date du 26 novembre 2007.

En tant que service autorisé par le département, il a l'obligation de garantir un accès universel ainsi que de garantir une accessibilité tarifaire, et de recevoir toute personne ayant un plan d'aide APA/PCH.

Il a aussi l'obligation de motiver un éventuel refus et d'orienter la personne vers une autre solution.

Le service est géré en mode prestataire, c'est-à-dire qu'il est l'employeur direct des aides à domicile et prend en charge toutes les démarches administratives.

Le service offre des prestations qui ont pour but de favoriser le maintien à domicile dans les meilleures conditions de vie, de bien-être, de convivialité, d'hygiène et de sécurité, de lutter contre l'isolement et la solitude mais également de permettre à la personne d'être aidée, accompagnée dans sa vie quotidienne.

Le service propose des interventions :

- ▶ du lundi au dimanche y compris les jours fériés.
- ▶ de 8h à 20h.

Cependant, le service n'intervient les week-ends et jours fériés qu'auprès des bénéficiaires dont l'état de santé nécessite une aide au lever, à la toilette, aux repas, au coucher.

En outre, les interventions du week-end ainsi que les tournées du soir se font par roulement des aides à domicile. Le week-end, un service d'astreinte permet de prendre le relais si besoin est.

Le service s'engage à assurer une continuité de service mais suivant une répartition et des horaires qui peuvent être modifiés.

### 3. le personnel

Ce service comprend actuellement 21 aides à domiciles titulaires.  
Les aides à domicile font partie du personnel du CCAS.

Nous veillons à recruter du personnel formé et diplômé, ou ayant acquis une grande expérience dans le domaine.

Nous menons également une politique très forte de formation continue notamment via l'offre de formation proposée par le CNFPT (Centre National de la Fonction Publique Territoriale).

### 4. les services proposés

L'aide à domicile aide les bénéficiaires dans l'accomplissement des tâches et actes de la vie quotidienne. Elle réalise les services suivants :

- entretien courant du logement
- entretien du linge
- cuisine / aide à la prise des repas
- courses
- soins sommaires d'hygiène et habillage
- démarches administratives
- accompagnement en sorties extérieures

Le règlement de fonctionnement du service indique précisément pour chaque domaine les tâches qui relèvent de la compétence de l'aide à domicile et celles qu'elle n'est pas autorisée à exécuter, notamment les gros travaux tels que le lessivage des murs, le nettoyage des greniers et des caves...

### 5. Les dispositifs de prise en charge

La responsable administrative du service aide la personne à constituer son dossier de demande de prise en charge et l'adresse pour instruction aux différents organismes:

#### ► **Le Conseil Départemental:**

- *Au titre de l'aide sociale légale* : pour les personnes disposant de revenus modestes, inférieurs à un plafond fixé par décret.
- *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 », qui permet de le décliner en 6 « groupes iso-ressources » (GIR). Seules les personnes âgées appartenant aux groupes 1,2,3,4 peuvent bénéficier de l'APA. 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 dépendance (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 de l'utilisateur.

## ► *Les caisses de retraites, les mutuelles*

Après évaluation des besoins, chaque caisse de retraite fixe un nombre d'heures attribuées, la durée de l'accord et la participation financière éventuelle à la charge du bénéficiaire.

En cas d'absence ou de refus de prise en charge, le bénéficiaire doit s'engager par écrit avant le démarrage des interventions, à régler les heures réalisées au tarif horaire à taux plein fixé annuellement par le conseil départemental.

### 6. le contrat de prestation

Préalablement à toute première intervention, la responsable du service d'aide à domicile effectue une visite au domicile de l'usager et évalue avec lui les tâches à effectuer.

Un contrat individuel de prise en charge est présenté à l'usager et/ou à son représentant légal et doit être signé avant la première intervention du service.

Lors de la signature, un devis sera remis à l'usager.

La situation de l'usager fait l'objet d'un réexamen au moins une fois par an lors d'une visite à domicile.

Le contrat de prestation peut être revu autant de fois que nécessaire sur simple demande de l'usager.

### 7. La facturation

Le service d'aide à domicile établit mensuellement, sur la base des heures effectuées, une facture à l'attention des bénéficiaires et des différents organismes de prise en charge. Il facture les heures d'intervention effectuées par l'aide à domicile.

Un système de télégestion, avec la présence d'un badge au domicile des usagers permet à l'aide à domicile de badger à son arrivée et à son départ du domicile.

Les absences non prévues (exception faite de l'urgence médicale ou impondérable majeur) ou dont le service n'aurait pas été informé selon le délai de prévenance de 10 jours, donnent lieu à facturation.

En effet, le bénéficiaire peut suspendre de façon transitoire l'intervention du service pour convenance personnelle (congés, absence du domicile...). Dans ce cas, il doit informer le service **au moins 10 jours à l'avance**.

Le règlement des factures s'effectue auprès du Trésor Public 17, rue Pasteur à Mondeville.

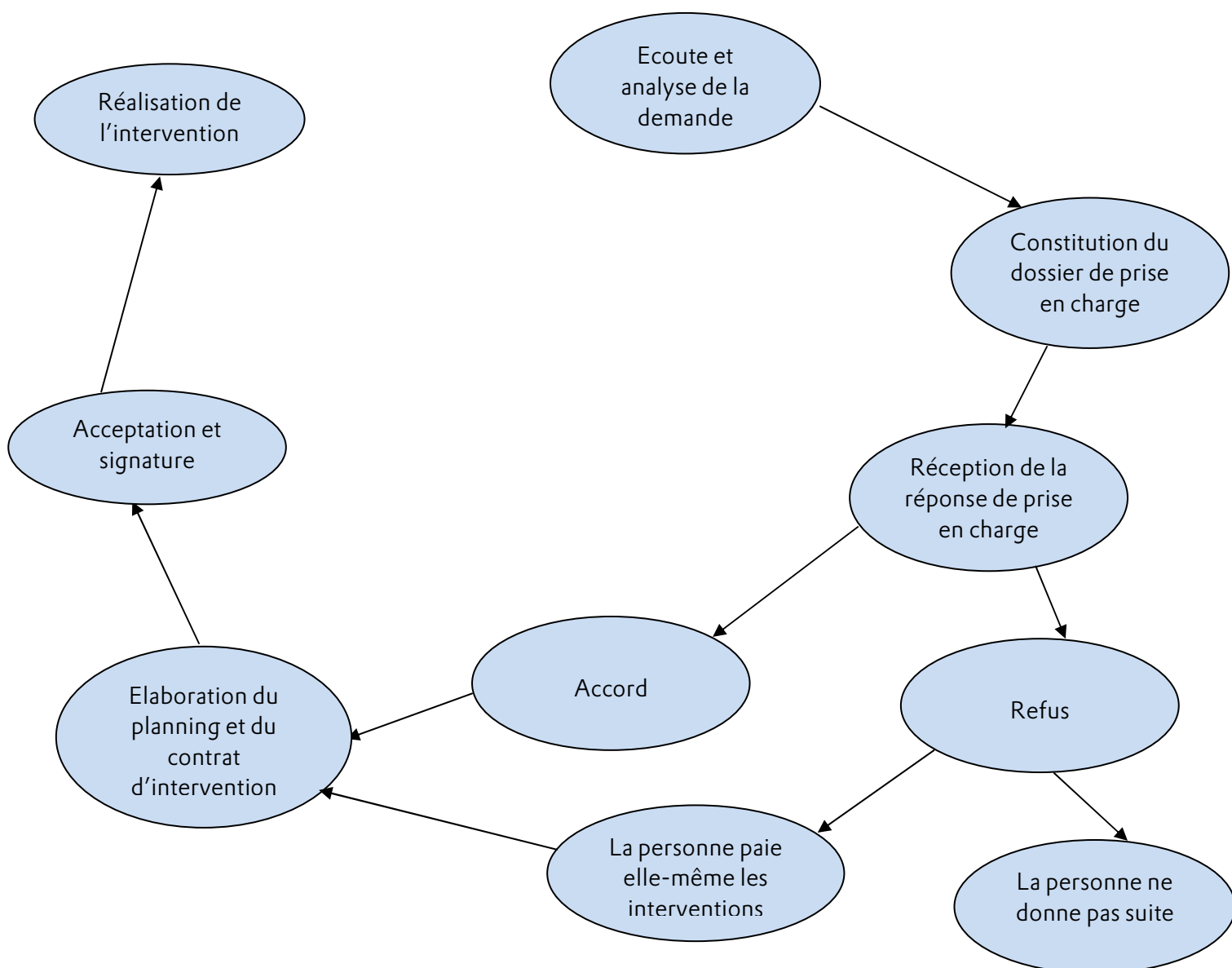
Le règlement des factures peut s'effectuer :

- Par chèque bancaire ou postal à l'ordre du trésor public.
- En espèces ou en chèque emploi service universel (CESU).
- Par virement

Le coût horaire d'une aide à domicile est de 23.26 € (au 01/11/2021) si l'utilisateur ne bénéficie pas de prise en charge par un organisme. Un nouveau tarif est arrêté chaque année par le Conseil Départemental.

Outre les prises en charge liées aux prestations, les bénéficiaires ont la possibilité de déduire de leurs impôts 50% des dépenses engagées au titre de l'aide à domicile dans la limite d'un plafond fixé par l'administration fiscale.

### 7. Les étapes de la prise en charge



## **8. tarification**

Le tarif horaire est fixé à 23.26€ au 01/11/2021 pour les bénéficiaires de l'APA et à 24€50 pour les ressortissants de la CARSAT.

Un devis gratuit sera établi pour toute prestation supérieure à 100 € ou à la demande du bénéficiaire.

Le reste à charge de chaque bénéficiaire est calculé en fonction des revenus de ce dernier par l'organisme payeur (conseil départemental ou caisse de retraite.)

## **9. Planning**

Les horaires d'intervention sont fixés dans le cadre d'un planning élaboré chaque mois par la responsable du service d'aide à domicile.

L'amplitude horaire des agents est de 8h à 20h, tous les jours y compris les dimanches et jours fériés. Le service se réserve le droit de modifier le planning pour garantir le bon fonctionnement et la continuité du service public. Les intervenantes devront se conformer aux horaires d'interventions. Toute modification devra avoir reçu l'accord de la responsable du service d'aide.

De plus amples informations sont portées dans le règlement de fonctionnement.

## **10. La démarche d'amélioration continue de nos prestations**

Une fois par an, une visite à domicile est effectuée afin de connaître la perception des bénéficiaires sur la qualité de nos interventions. Cette démarche contribue au réajustement des modalités d'intervention du service et à l'évolution des pratiques professionnelles. Le service applique également les recommandations de bonnes pratiques professionnelles validées par l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux.

## **11. Assurance et responsabilité civile**

Le service a contracté une responsabilité civile chez PNAS assurance AREAS N° OR 202.994.

## **12. Loi informatique et libertés**

Les données concernant l'utilisateur peuvent faire l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi du 25 mai 2018 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. L'utilisateur pris en charge a le droit de s'opposer, pour des raisons légitimes au recueil et au traitement de données nominatives le concernant.

## **13. secret professionnel**

Les données médicales sont protégées par le secret médical. Les données autres sont protégées par le secret professionnel, la communication des documents et des données s'effectue dans le respect des lois en vigueur.



## 14. Recours en cas de litige

En cas de litige et de contestation relatifs à l'exécution des interventions, la personne aidée saisira la Directrice du CCAS.

Celle-ci recherchera avec la personne aidée les actions correctrices nécessaires.

Si la démarche n'aboutit pas favorablement, l'article L.311-5 du Code de l'Action Sociale et de la Famille énonce que toute personne prise en charge dans un établissement ou un service social ou médico-social, ou son représentant légal, peut faire appel en vue de l'aider à faire valoir ses droits à une *personne qualifiée* qu'elle choisit sur une liste conjointement établie par le Préfet et Le Président du Conseil Départemental. Cette liste se trouve en annexe du règlement intérieur.

Tout litige n'ayant pu recevoir une solution amiable pourra être porté devant le Tribunal de Grande Instance de Caen.

*Ce livret d'accueil a été adopté par le conseil d'administration du CCAS le 19/11/2019.*

**Annexe 1**  
**CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES**

**DE LA PERSONNE ACCUEILLIE**

J.O N° 234 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 demandé 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 oeuvrant dans le même domaine.

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

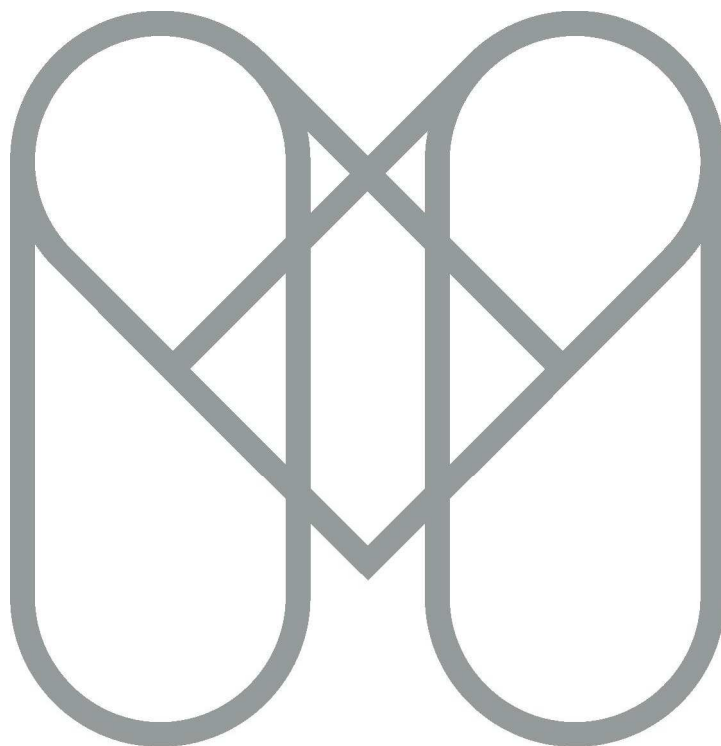
### **Droit à la pratique religieuse**

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.



**CCAS DE**  
**mondeville**

# REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

## Service d'Aide à Domicile

(N° SAP 261400162)

(N° FINESS 140008582)

5, Rue Chapron

14120 Mondeville

Tél : 02-31-35-52-03

Mail : [ccas@mondeville.fr](mailto:ccas@mondeville.fr)

# SOMMAIRE

1	Cadre juridique.....	P 14
2	Bénéficiaires.....	P 14
3	Missions.....	P 14
4	Horaires et jour d'ouverture.....	P 17
5	Affectation des aides à domicile et continuité de service.....	P 17
6	Obligations de la personne aidée.....	P 18
7	Prise en charge financière.....	P 18
8	Facturation.....	P 18
9	Assurance.....	P 18
10	Maltraitance.....	P 19
11	Formation.....	P 19
12	Accueil des stagiaires.....	P 19
13	Traitement de l'urgence.....	P 19
14	Résiliation.....	P 19

Le présent document définit les règles générales d'organisation et de fonctionnement du service prestataire d'aide à domicile de Mondeville dans le respect des droits et libertés de chacun.

Ce règlement de fonctionnement annule et remplace le précédent règlement adopté par le conseil d'administration du CCAS le 17 septembre 2009.  
Il est révisable tous les 5 ans sauf disposition particulière.

## 1. Cadre juridique

Le service d'aide à domicile est géré par le Centre Communal d'Action Sociale de Mondeville. Le personnel est directement rémunéré par le CCAS et relève de la Fonction Publique Territoriale (FPT).

## 2. Bénéficiaires

Le service d'aide à domicile intervient auprès des personnes âgées ou des personnes handicapées adultes habitant Mondeville dont l'état de santé nécessite un soutien dans les actes de la vie quotidienne.

A la demande du bénéficiaire et/ou de ses proches, la responsable du service d'aide à domicile se rend au domicile.

Lors de cette visite, il est remis une proposition d'aide et un devis est réalisé.

Les aides débutent dès la signature du contrat de prestations et de l'acceptation du devis, dans la limite des possibilités du service.

## 3. Missions

L'aide à domicile intervient auprès des bénéficiaires en leur apportant une aide dans l'accomplissement des tâches et actes de la vie quotidienne, leur permettant de se maintenir dans leur milieu habituel.

Cette aide d'ordre matériel, relationnel et social s'effectue en liaison avec les services de soins à domicile et se définit comme suit :

**Entretien courant du logement** : dépoussiérage des meubles, aspirateur, nettoyage des sols, des sanitaires, nettoyage de l'intérieur des réfrigérateurs, des placards, vaisselle, nettoyage des vitres à hauteur accessible sans risque de chute (escabeau de 3 marches maximum) et à fréquence raisonnable (maximum 1 fois par mois), réfection du lit...

Le CCAS met à la disposition de l'aide à domicile, un nettoyeur de vitres *kärcher*, un escabeau trois marches, un caddy trois roues pour les courses.

Le matériel de ménage (aspirateur, balai etc.) ainsi que les produits d'entretien sont à fournir par le bénéficiaire.

L'aide à domicile n'effectue pas de gros travaux tels que : lessivage des murs et plafonds, nettoyage des caves, garages et greniers, décapage des sols, déplacement d'objets lourds.

Elle ne fait pas le ménage des pièces inoccupées ou occupées par des locataires ou un membre de la famille.

Elle ne réalise pas de travaux de peinture et tapisserie, ni de travaux de jardinage.

**Entretien du linge** : entretien du linge à l'aide d'une machine à laver (seul le petit linge peut être lavé à la main), repassage, menus travaux de couture. L'aide à domicile peut également porter le linge à la blanchisserie et l'y reprendre.

En revanche, elle n'entretient pas le linge d'autres occupants.

**Cuisine** : préparation des repas en tenant compte des goûts et régimes de la personne et aide à la prise si besoin est.

**Courses** : le temps consacré aux courses est considéré comme du temps de travail. L'aide à domicile doit se rendre au centre commercial le plus proche du domicile du bénéficiaire. Elle ne peut transporter la personne que si son assurance personnelle le prévoit. Elle remet systématiquement les tickets de caisse et les factures acquittées au bénéficiaire et restitue l'intégralité de la monnaie. Elle ne doit pas rapporter de quantités anormales de boissons « alcoolisées » ou de produits pharmaceutiques non prescrits par ordonnance.

**Hygiène** : aide à la toilette, à l'habillage, au déshabillage, au lever, au coucher. L'aide à domicile ne peut assurer la toilette complète au lit de personnes non valides (cette action relève d'un service de soins qui intervient sur prescription médicale). De la même façon, elle ne peut remplacer un(e) infirmier(e), un(e) pédicure. Ainsi, elle n'est pas autorisée à couper les ongles des pieds, à refaire un pansement, préparer les médicaments... Par contre, elle veille à ce qu'ils soient pris correctement.

**Démarches** : aide aux démarches administratives simples, aide aux déplacements intérieurs et extérieurs, en privilégiant le lien social (promenades, accompagnement chez un spécialiste...). Il est interdit de demander à l'aide à domicile d'effectuer des retraits d'argent, de lui remettre une procuration, carte bancaire ou chèque en blanc.



### **CE QUE L'AIDE A DOMICILE NE PEUT PAS FAIRE**

#### **-Intervenir pour une tierce personne :**

L'aide apportée (surtout si la personne bénéficie d'une aide financière) est individualisée et nominative.

#### **-Effectuer une intervention pendant l'absence du bénéficiaire :**

L'intervention sera reportée dès le retour de l'utilisateur, sauf situation très exceptionnelle et avec accord de la responsable du service.

#### **-Réaliser des actes paramédicaux, des soins médicaux :**

Tout acte donnant lieu à une prescription médicale ne peut être réalisé par l'aide à domicile

#### **-Ne rentre pas dans son champ de compétences .:**

Le lessivage des murs

Le lessivage des vérandas

Le nettoyage et le rangement du garage (ou des dépendances du logement)

Le cirage du parquet, des escaliers et des tomettes de carrelage.

Le lessivage des moquettes.

Le nettoyage des allées et des extérieurs.

L'entretien du jardin (désherber, tondre la pelouse)

L'entretien des terrasses.

L'entretien des parties communes pour les personnes vivant en logement collectif.



#### 4. Horaires et jours d'ouverture

L'accueil au public par le personnel administratif est assuré :

le lundi, mercredi, jeudi et vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h00

le mardi de 12h00 à 18h30

L'amplitude horaire des aides à domicile est de 8h à 20h toute l'année du lundi au dimanche y compris les jours fériés.

**Cependant, le service n'intervient les week-ends, les jours fériés et le soir qu'auprès des bénéficiaires dont l'état de santé nécessite une aide au lever, à la toilette, aux repas, au coucher.**

#### 5. Affectation des aides à domicile et continuité de service

Les aides à domicile sont affectées par la responsable du service. Elles ne sont jamais affectées de façon définitive auprès des bénéficiaires.

Les horaires d'intervention sont fixés dans le cadre d'un planning élaboré tous les mois.

L'amplitude horaire des agents est de 8h à 20h00, tous les jours y compris les dimanches et jours fériés. Le service se réserve la possibilité de modifier ce planning afin de garantir le bon fonctionnement et la continuité du service public. Les intervenantes devront se conformer aux horaires d'intervention, toute modification devra avoir reçu l'accord du chef de service.

En cas d'absence de l'aide à domicile titulaire, l'intervention d'une aide à domicile remplaçante pourra être proposée dans un délai maximum de 48 heures mais suivant une répartition et des horaires pouvant être différents.

#### 6. Obligations de l'aide à domicile

L'aide à domicile se présente munie de sa carte professionnelle.

Pour sa sécurité, l'agent doit porter une blouse, des gants à usage unique et des chaussures adaptées. Tout ceci est fourni par le service.

L'aide à domicile est soumise à un certain nombre d'obligations à l'égard des bénéficiaires :

- respect de la personne âgée, de son autonomie, de sa dignité, de son intimité (cf la Charte des droits et libertés de la personne accueillie). Son comportement au travail doit préserver la sécurité physique et psychologique du bénéficiaire. Elle doit veiller à respecter le mode de vie de la personne aidée. Elle doit :
- faire preuve de douceur et de patience.
- respecter le secret professionnel et le devoir de réserve quant à ce qu'elle voit, entend ou dit au sein du domicile de la personne chez qui elle intervient.
- observer la plus stricte neutralité religieuse, politique et syndicale.
- respecter l'obligation de probité : l'aide à domicile ne recevra du bénéficiaire aucune rémunération, ni gratification et cela sous quelque prétexte que ce soit. Elle n'acceptera aucun don de toute nature (objets, valeurs, bijoux, immeubles...). Il est également formellement interdit à l'aide à domicile d'emprunter de l'argent à la personne aidée. Elle n'acceptera pas d'objets quelconques en dépôt, notamment à l'occasion d'une absence prolongée du bénéficiaire.

L'aide à domicile ne peut pas :

- introduire des enfants ou des personnes extérieures au domicile du bénéficiaire.
- recevoir ou passer des communications personnelles au domicile du bénéficiaire.
- intervenir chez le bénéficiaire en son absence, sauf accord du service.

- changer les heures d'intervention sans en demander l'autorisation au préalable à la responsable administrative.

## 7. obligations de la personne aidée

Le bénéficiaire doit :

- accepter l'intervention de l'aide à domicile qui lui a été attribuée, et ceci sans distinction de race, de religion, de sexe ou d'âge.
- adopter un comportement civique avec l'ensemble des intervenants du service (personnel administratif et aides à domicile). Toute violence verbale, physique ou à caractère sexuel peut entraîner une fin de prise en charge.
- être présent pendant la totalité de l'intervention.
- respecter les principes d'hygiène élémentaires.
- mettre à disposition de l'aide à domicile tous les produits ainsi que le matériel d'entretien en bon état de fonctionnement afin qu'elle effectue son travail dans les meilleures conditions possibles.

## 8. Prise en charge financière

La responsable administrative du service aide la personne à constituer le dossier administratif et l'adresse pour instruction aux différents organismes de prise en charge que sont :

Le conseil départemental (au titre de l'aide sociale et de l'APA).

La CARSAT.

Les autres caisses de retraite.

Les mutuelles.

Ces organismes délivrent une prise en charge mentionnant soit le nombre d'heures allouées, la période et la participation financière laissée à la charge du bénéficiaire, soit un montant global annuel accordé.

En cas d'absence ou en attente de prise en charge, le bénéficiaire doit s'engager par écrit à régler un tarif horaire plein fixé annuellement par le conseil départemental.

Le bénéficiaire peut être amené à régler des heures au tarif plein en cas de dépassement du quota d'heures alloué par l'organisme financeur.

## 9. Facturation

Le service d'aide à domicile établit mensuellement, sur la base des heures travaillées, une facture à l'attention des bénéficiaires et des différents organismes de prise en charge.

Les absences non prévues (exception faite de l'urgence médicale ou impondérable majeur) ou dont le service n'aurait pas été informé selon le délai de prévenance de 10 jours, donnent lieu à facturation.

En effet, le bénéficiaire peut suspendre de façon transitoire l'intervention du service pour convenance personnelle (congrés, absence du domicile...). Dans ce cas, il doit informer le service **au moins 10 jours à l'avance**.

Le règlement des factures s'effectue auprès du Trésor Public 17, rue Pasteur à Mondeville.

## 10. Assurance

Le CCAS a souscrit une assurance en responsabilité civile pour tout dommage physique ou matériel causé par une aide à domicile au domicile du bénéficiaire. Il appartient à l'aide à domicile

d'en informer la responsable du service qui saisira la compagnie d'assurance. Toute indemnisation ne pourra s'effectuer que sur présentation de facture(s).

### **11. Maltraitance**

Tout acte de maltraitance sur un bénéficiaire est susceptible d'entraîner des procédures administratives et est passible de condamnations pénales.

Toute personne intervenant dans le service est tenue de signaler tout acte ou suspicion d'acte de maltraitance observé à la responsable du service ou à la directrice du CCAS.

Il existe une procédure de « signalements et réclamations » créée par le département du calvados en application de l'article L331-8.1 du code de l'action sociale et de la famille.

Vous pouvez envoyer votre signalement par courriel à l'adresse électronique suivante : [da.signalements@calvados.fr](mailto:da.signalements@calvados.fr).

### **12. Formation**

Les aides à domicile sont tenues de suivre les formations développées par le service.

### **13. Accueil des stagiaires**

Le CCAS favorise la formation professionnelle en accueillant des stagiaires. A ce titre, il est possible que nous sollicitons l'accord du bénéficiaire pour accueillir un(e) stagiaire. Les stagiaires participent aux activités des aides à domicile.

### **14. Traitement de l'urgence**

Si l'aide à domicile ne peut accéder au domicile du bénéficiaire, elle en avertit aussitôt l'équipe administrative qui essaie de joindre un proche.

Le proche contacté et la responsable du service décident des mesures à prendre (déplacement du proche sur les lieux ou appel des secours).

Dans le cas où un proche n'a pu être joint, le service se réserve la possibilité de solliciter l'intervention des pompiers. Le coût de cette intervention incombera au bénéficiaire.

Si l'aide à domicile, lors d'une intervention, a des inquiétudes spécifiques quant à l'état de santé du bénéficiaire, elle appelle, en fonction de la gravité de la situation soit le médecin traitant ou le 15 soit la responsable du service qui prévient les proches.

### **15. Résiliation**

La prise en charge peut être résiliée à l'initiative du service :

- en cas d'évolution importante du degré de prise en charge de la personne ne pouvant plus être assurée par le service d'aide à domicile.
- en cas de violation grave ou répétée du présent règlement.

Dans ce cas, le service envoie un courrier au bénéficiaire, qui l'informe d'une fin de prise en charge dans un délai de 15 jours.

Elle peut également être résiliée à l'initiative du bénéficiaire :

- en cas d'aggravation de l'état de santé de la personne.
- en cas de non satisfaction du service avec un préavis de 15 jours qui doit être donné par écrit.
- en cas de décès, déménagement ou d'hospitalisation, sans préavis.

A Mondeville, le  
Signature du bénéficiaire  
*Précédée de la mention « lu et approuvé »*)

**CONTRAT DE PRESTATION**  
Centre Communal d'Action Sociale de Mondeville

Le service d'aide à domicile du CCAS de MONDEVILLE intervient chez les personnes âgées ou en situation de handicap. Le service d'aide a pour but de favoriser le maintien à domicile dans les meilleures conditions de vie, de bien être, de convivialité, d'hygiène et de sécurité, de lutter contre l'isolement et la solitude mais également de permettre à la personne d'être aidée, accompagnée dans sa vie quotidienne.

Le contrat de prestation s'appuie sur la demande de la personne et sur l'évaluation et les plans d'aide réalisés par les travailleurs médico-sociaux. Il s'inscrit dans le respect des principes déontologiques et éthiques des recommandations de bonnes pratiques professionnelles et du projet de service.

Ce contrat est modifiable et/ou résiliable sur simple demande du bénéficiaire.

Le paiement des factures se fait au trésor public de Mondeville, par chèque, CB, CESU, virement.

Il est convenu entre les parties ci-dessous désignées :

-Monsieur et/ou Madame ..... domicilié(e/s) à Mondeville  
.....  
ou son représentant, M....., domicilié.....

et

**Le Centre Communal d'Action Sociale de Mondeville**, représenté par sa Présidente, Madame Hélène BURGAT.

L'intervention d'une aide à domicile, ... heures par semaine, selon le planning suivant :

Le..... : de.....h..... à .....h .....et de.....h.....à .....h  
 Le..... : de.....h.....à .....h..... et de.....h.....à .....h  
 Le..... : de.....h.....à .....h..... et de.....h..... à .....h  
 Le..... : de.....h.....à.....h .....et de.....h.....à .....h  
 Le..... : de.....h.....à.....h .....et de..... h..... à .....h  
 Le..... : de.....h.....à.....h .....et de.....h.....à .....h  
 Le..... : de.....h..... à .....h .....et de.....h..... à .....h

*En cas d'indisponibilité de l'aide à domicile qui intervient habituellement, l'intervention d'une aide à domicile remplaçante sera proposée dans un délai maximum de 48 heures mais suivant une répartition et des horaires pouvant être différents.*

*Les interventions les week-ends et jours fériés sont réservés aux bénéficiaires dont l'état de santé nécessite une aide au lever, à la toilette, aux repas, au coucher.*

Les tâches suivantes pourront être réalisées, selon les nécessités du moment :

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Entretien du logement     | <input type="checkbox"/> Aide au lever, toilette, habillage      |
| <input type="checkbox"/> Entretien du linge        | <input type="checkbox"/> Aide au déshabillage, coucher           |
| <input type="checkbox"/> Préparation des Repas     | <input type="checkbox"/> Surveillance de la prise de médicaments |
| <input type="checkbox"/> Aide à la prise des repas | <input type="checkbox"/> Aide aux démarches administratives      |

Courses

Aide aux déplacements

*Ce contrat d'intervention pourra être modifié en fonction de l'évolution des besoins, à la demande du bénéficiaire ou de son représentant.*

### INFORMATION TARIFAIRE

Vous bénéficiez d'une prise en charge     APA     caisse de retraite     mutuelle

Aide Sociale.

Vous êtes en attente de prise en charge.

Vous ne bénéficiez d'aucune prise en charge.

Tarif horaire de prise en charge révisable chaque année

Au 01/10/2021 APA 23,26€ (du lundi au dimanche)

CARSAT 24,50 € ( du lundi au vendredi)

Coût horaire restant à votre charge.....

*Le bénéficiaire reconnaît avoir lu et approuvé le règlement de fonctionnement du service qui précise notamment les obligations de l'aide à domicile et de la personne aidée, les conditions de prise en charge financière et de facturation, les conditions de suspension, de résiliation de l'intervention...)*

Le.....à Mondeville

*Signature du bénéficiaire  
(et/ ou de son représentant)*

*Signature de la Présidente du CCAS*

## Bordereau de rétractation de 14 jours

Veillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.

À l'attention de F . VALLEDOR,

responsable du service d'aide à domicile , CCAS de MONDEVILLE

5, rue Chapron 14120 MONDEVILLE

Mr, Mme (\*)..... vous notifie/notifions(\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur le contrat pour la prestation de services (\*) ci-dessous :

Demandé le/reçu le (\*) :

Nom du (des) bénéficiaire(s) :

Adresse du (des) bénéficiaire(s) :

Signature du (des) bénéficiaire(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) : [...]

Date :

(\*) Rayez la mention inutile.

**ARRETE TRIPARTITE FIXANT LA LISTE ET LE MODE DE SAISINE  
DES PERSONNES QUALIFIEES PREVUE PAR LA LOI DU 2 JANVIER 2002  
RENOVANT L'ACTION SOCIALE ET MEDICO-SOCIALE**

La Directrice Générale de l'Agence Régionale de Santé de Normandie,  
Le Préfet du département du Calvados,  
Le Président du Conseil Départemental du Calvados

**VU** la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 modifiée rénovant l'action sociale et médico-sociale, instituant par son article 9, dans chaque département, une liste de personnes qualifiées ;

**VU** la loi n° 2009-879 du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires ;

**VU** l'ordonnance n° 2010-177 du 23 février 2010 de coordination avec la loi n°2009-879 du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires – article 18 ;

**VU** le décret n°2003-1094 du 14 novembre 2003 relatif aux personnes qualifiées ;

**VU** le décret n°2009-1484 du 3 décembre 2009 relatif aux Directions Départementales Interministérielles ;

**VU** le décret n°2010-336 du 31 mars 2010 portant création des agences régionales de santé ;

**SUR** proposition de Madame la Directrice Générale de l'Agence Régionale de Santé de Normandie, Madame la Directrice Départementale de la Cohésion Sociale du Calvados et Monsieur le Directeur Général des Services du Département du Calvados :

**ARRETEMENT**

**ARTICLE 1<sup>er</sup> :**

La liste des personnes qualifiées auxquelles « toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social ou son représentant légal peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits » est constituée :

Pour les établissements et services de l'aide sociale à l'enfance :

- M Michel FLODROPS
- Mme Sylvie LEFRANCOIS
- Mme Françoise HERY

Pour les établissements et services de la protection judiciaire de la jeunesse

- Mme Françoise HERY
- M Michel FLODROPS

Pour les établissements et services pour personnes âgées

- Mme Colette ESPALLARGAS-ADAM
- M. Rémy MARTINEAU
- M. Yves JAMBU
- Mme Sylvie LEFRANCOIS
- M Jean-Marie DURAND

Pour les établissements et services pour personnes en situation de handicap

- Mme Sylvie LEFRANCOIS
- Mme Françoise HERY
- M Jean-Marie DURAND

Pour les établissements et services de l'inclusion sociale

- M. Rémy MARTINEAU

**ARTICLE 2 :**

Afin que la personne qualifiée choisie par ses soins puisse la contacter, la personne prise en charge ou son représentant légal expose sa requête par courrier et fait connaître son choix et ses coordonnées (adresse et numéro de téléphone) au secrétariat :

- Agence Régionale de Santé de Normandie  
Direction de l'Autonomie  
Espace Claude Monet – CS 55035 – 14050 CAEN Cedex 4  
Tél : 02.31.70.96.96  
Courriel : [ars-normandie-medicosoc-personnes-qualifiees@ars.sante.fr](mailto:ars-normandie-medicosoc-personnes-qualifiees@ars.sante.fr)

ou

- Le Département du Calvados  
DGA Solidarité  
Bât F2 – 17 avenue Pierre Mendès France BP 10519-14035 CAEN cedex 1  
Tél : 02.31.57.16.01  
Courriel : [dgas-dir@calvados.fr](mailto:dgas-dir@calvados.fr)

ou

- Direction territoriale de la protection judiciaire de la jeunesse - Calvados-Manche-Orne (DTPJJ)  
3 place Jean-Nouzille – 14000 Caen  
Tél : 02.31.72.67.65  
Courriel : [dtjj-caen@justice.fr](mailto:dtjj-caen@justice.fr)

ou

- Direction Départementale de la Cohésion Sociale du Calvados  
Espace Claude Monet – CS 35327 – 14053 CAEN Cedex 4  
Tél : 02.31.52.74.00  
Courriel : [ddcs@calvados.gouv.fr](mailto:ddcs@calvados.gouv.fr)

Le secrétariat sollicité confirme au demandeur, dans tous les cas par courrier, que la saisine faite a été transmise au destinataire.

**ARTICLE 3 :**

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 4 :**

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 5 :**

L'arrêté conjoint du 20 février 2012 dressant la liste départementale des personnes qualifiées du Calvados est abrogé.

**ARTICLE 6 :**

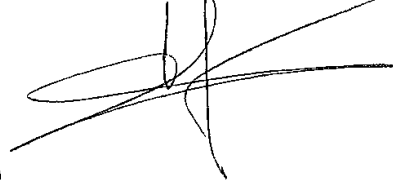
La Directrice Générale de l'Agence Régionale de Santé de Normandie, la Directrice Départementale de la Cohésion Sociale du Calvados et le Directeur Général des Services du Conseil Départemental du Calvados sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté qui sera publié au recueil des actes administratifs de la Préfecture et au bulletin officiel du Département.

Fait à **CAEN** , le **26 DEC. 2010**

La Directrice Générale  
de l'Agence Régionale  
de Santé de Normandie

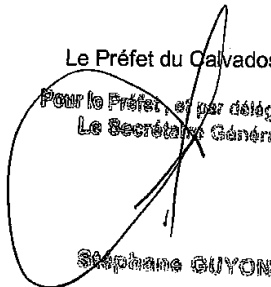
  
La Directrice Générale  
**Christina GARDEL**

Le Président du Conseil  
départemental du Calvados



Le Préfet du Calvados

Pour le Préfet, et par délégation,  
Le Secrétaire Général

  
**Stéphane GUYON**

## Organigramme CCAS de Mondeville

