

Ciaas

Centre Intercommunal d'Action Sociale
Du Pays de Fénélon



PAYS DE FÉNELON
EN PÉRIGORD NOIR
C. I. A. S.



AIDE ET SERVICE À LA PERSONNE

LIVRET D'ACCUEIL
TOUT PUBLIC
PORTAGE DER EPAS



Antenne de Carlux : ZA Rouffillac - 654, Rte de la Dordogne
24370 CARLUX - ☎ 05 53 30 45 51

Antenne de Salignac : 1, Place de la Mairie
24590 SALIGNAC-EYVIGUES- ☎ 05 53 31 23 06

Le territoire



Antenne de Salignac

Pôle des Services Publics
1, Place de la Mairie
24590 SALIGNAC-EYVIGUES
Tél : 05 53 31 23 06
cias@paysdefenelon.fr

situé dans les locaux de la mairie



Antenne de Carlux

654, Route de la Dordogne
24370 CARLUX
Tél : 05 53 30 45 51
Fax : 05 53 31 24 17
cias@paysdefenelon.fr

www.paysdefenelon.fr

Horaires d'ouverture au public : du lundi au vendredi 8h30 à 17h
En dehors de ces heures d'ouverture sur simple appel au : 05 53 30 45 51 ou 05 53 31 23 06
vous pouvez laisser un message la personne d'astreinte vous rappelle.

L'éditorial du Président

Comme toute la société française, le service du CIAS vient de traverser la crise de la pandémie liée au COVID 19.

Je tiens tout particulièrement à saluer le personnel du CIAS qui, lors du premier confinement alors que nous ne connaissions encore rien de cette maladie, sinon son danger extrême, est resté mobilisé pour apporter les soins quotidiens aux bénéficiaires, continuer de leur livrer leur repas, assurer ainsi leur mission de maintien à domicile. A l'instar du personnel des hôpitaux qui était applaudi tous les soirs, les intervenantes du CIAS faisaient partie de ces travailleurs « de première ligne », qui ont poursuivi leur action avec dévouement, affrontant les risques malgré le manque de protections individuelles. La communauté de communes leur a apporté son soutien en leur procurant des masques de protection quand l'Etat n'était pas en mesure de nous en fournir.

Le département et la communauté de communes ont permis de récompenser ce courage et cette abnégation en attribuant des « primes COVID » aux aides à domicile ainsi qu'au personnel administratif qui ne pouvait accéder au télétravail et devait rester à leur poste pour la planification des interventions. Cette crise aura permis de souligner l'extrême nécessité de ce service auprès d'une population vieillissante sur notre territoire, l'effort de revalorisation de ces métiers d'aide à la personne doit être poursuivi et amplifié. C'est pourquoi, le Département et la Communauté de Communes du Pays de Fénélon se sont engagés, dans une politique volontariste visant à l'attractivité de ces métiers, par une augmentation significative des salaires, par l'acquisition d'une flotte de véhicules, qui seront mis à disposition des salariés, et par une formation permanente aux soins.

Le CIAS du Pays de Fénélon est à votre service pour vous aider dans votre quotidien : perte d'autonomie, retour d'hospitalisation, portage de repas, etc...

N'hésitez pas à nous contacter, le CIAS du Pays de Fénélon participe au « bien vivre ensemble » sur notre territoire, et si vous souhaitez vous rendre utile à votre prochain, venez nous rejoindre !.

Patrick Bonnefon

Archignac, Borrèze, Calviac-en-Périgord, Carlux, Carsac-Aillac, Jayac, Nadaillac, Paulin, Pechs de l'esperance, Prats-de-Carlux, Saint-Crépin-et-Carlucet, Saint-Geniès, Saint-Julien-de-Lampon, Sainte-Mondane, Salignac-Eyvigues, Simeyrols, Veyrignac

Qui sommes-nous ?

Un Centre Intercommunal d'Action Sociale Etablissement Public Administratif

> n° Siret : 26240654900036

- > Possédant l'agrément n° SAP262406549 délivré par la Direction Régionale Des Entreprises de la Concurrence de la Consommation du Travail et de l'Emploi située 2, Rue de la Cité 24016 Périgueux Cédex
- > Conventionné par les principaux régimes de retraite (CARSAT, MSA, MGEN, CNRACL, etc.), par la CPAM et les mutuelles.
- > autorisé par le Conseil Départemental situé Cité Administrative Bugeaud 24016 Périgueux Cédex en date du 01/01/2014.
- > membre des réseaux de Services :

UNCCAS : Union Nationale des Centre Communaux d'Action Sociale - www.unccas.org

Le CIAS du Pays de Fénélon est un établissement public administratif doté de la personnalité morale de droit public lui permettant de disposer d'une autonomie financière et administrative à l'égard des communes. L'organisation et le fonctionnement du CIAS sont régis par le code de l'Action Sociale et des Familles et le code de la fonction publique. Monsieur le Receveur est le comptable du CIAS.

Le Conseil d'Administration est composé à parité de :

- 12 membres élus parmi les délégués communautaires,
- 10 membres nommés par le Président dont certains représentent des organismes ou des associations à caractère social.
- Le Président de droit de la communauté de communes.
- La vice Présidente élue par le Conseil d'Administration, en son sein, lors de sa première réunion.

Sa vocation est de mener une action sociale globale de soutien, de prévention et de développement social en liaison étroite avec les institutions publiques et privées.

Le CIAS du Pays de Fénélon intervient principalement sur les communes d'Archignac, Borrèze, Calviac-en-Périgord, Carlux, Carsac-Aillac, Cazoulès, Jayac, Nadaillac, Orliaguet, Paulin, Peyrillac et Millac, Prats de Carlux, Saint Crépin & Carluçet, Saint Geniès, Saint Julien de Lampon, Sainte Mondane, Salignac-Eyvignes, Simeyrois et Veyrignac.

Nos partenaires

LE SERVICE DE SOINS INFIRMIERS D'AIDE A DOMICILE (S.S.I.A.D.) DE DOMME

Tél : 05 53 31 49 49

LE SERVICE DE TELE-ASSISTANCE : CASSIOPEA

tele.assistance@cassiopea.fr - www.cassiopea.fr

Tél : 05 53 53 54 54

Il s'agit d'un système très simple qui permet de déclencher à distance, un secours immédiat en cas de besoin (chute, malaise, bruits anormaux, etc....).
Une simple pression sur un médaillon ou un bracelet porté par la personne, suffit.

LES SERVICES DE TUTELLES

Nous sommes en relation avec l'A.M.J.P., la S.A.F.E.D., l'U.D.A.F., etc.

PLATEFORME TERRITORIALE D'APPUI 24

Tél : 0809 109 109 - nathalie.demonein@pta24.fr

EHPAD

Marcel CANTELAUBE 05 53 28 80 87 - St Rome 05 57 28 10 02

Maison de Santé de Salignac-Eyvignes

05 53 28 79 51

Assistants Sociales (Centre Médico Social)

05 53 02 07 77

Composition du Conseil d'Administration du CIAS du Pays de Fénelon depuis Mai 2014

Président : Patrick BONNEFON
Vice- Présidente : Odile COURONNE

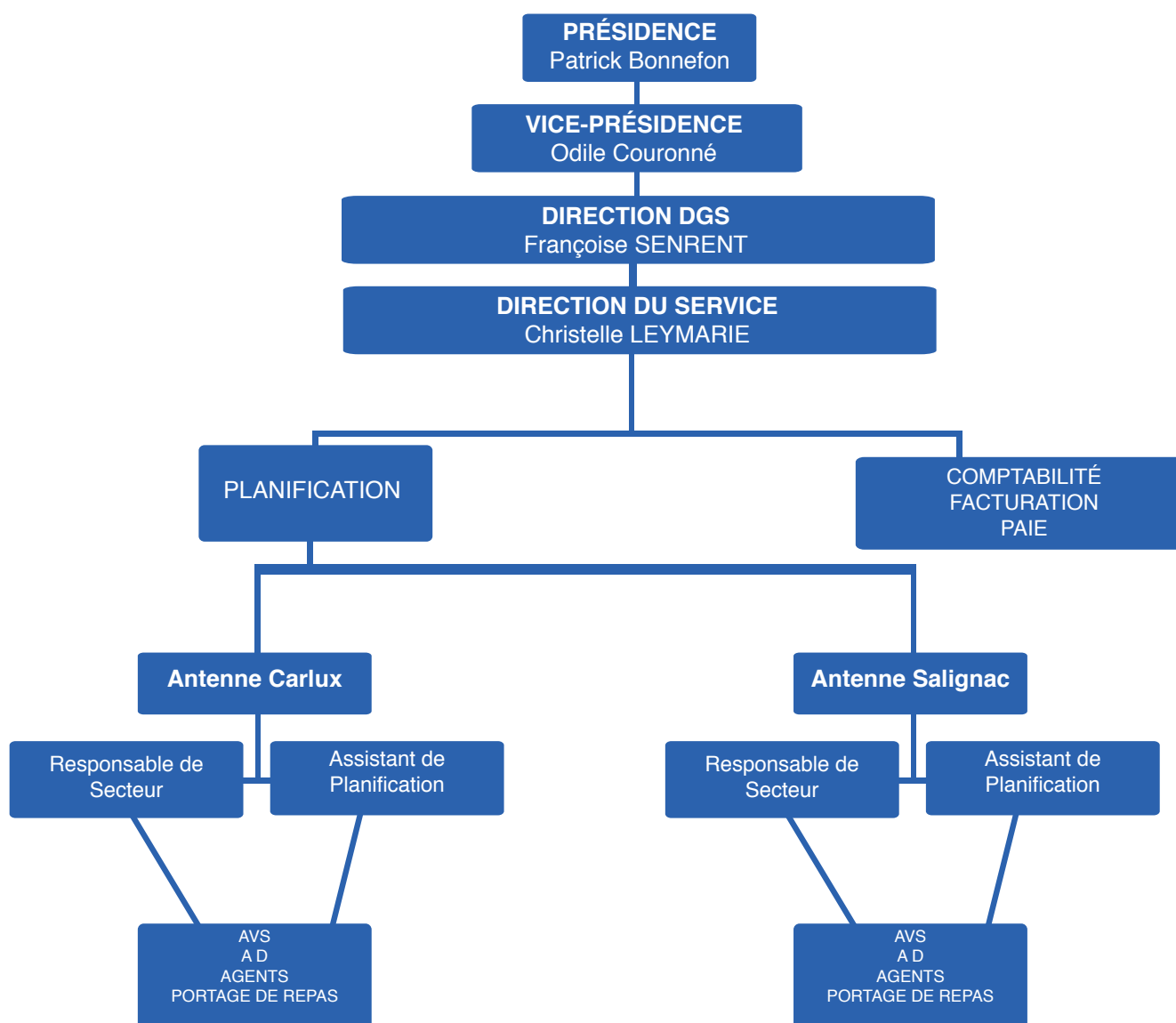
12 Membres élus (délégués communautaires)

PAINOT Annie, Archignac
PEYTAVIE Joëlle, Borrèze
MOTA Marie-Jeanne, Calviac en PGD
COURONNE Odile, Carlux
LAZZARINI Sophie, Carsac-Aillac
TREILLE Patrick, Carsac-Aillac
FAURE David, Jayac
VEYSSIERE Jean-Claude, Nadaillac
CHEYROU Catherine, Paulin
TEILLAC Catherine, Pechs de l'Espérance
BARBERY Joël, Pechs de l'Espérance
FOURREAUX Ghislain, Pechs de l'Espérance
LABROT Nicole, Prats de Carlux

10 Membres nommés

VERGNE-RODRIGUEZ Annie, St Crépin & Carluet
LAJUGIE Michel, Saint Geniès
LAVILLE Chantal, Saint Julien de Lampon
DE GUGLIELMI Dominique, Sainte Mondane
COMBEL Thierry, Salignac-Eyvigues
COUDERC Magali, Salignac-Eyvigues
PLANCHE Jean-Pierre, Simeyrols
GENDRE Lysette, Veyrignac
BISCHOFF Jean-Loïc, UDAF
FEUILLAS Frédéric, RECUP'ACTEURS
DUPIN-CLAVAGUERA Josiane, ESAT

Organisation au 1er Juillet 2018



Que proposons-nous ?

Nos services s'adressent à tous tout au long de la vie. Notre engagement est de développer des services toujours mieux adaptés aux besoins de chaque personne.

Notre rôle est de :

>> Pour les personnes présentant une perte d'autonomie :

Vous faciliter et vous accompagner dans votre vie quotidienne afin que vous puissiez continuer, selon votre volonté, à vivre le plus longtemps possible à votre domicile (aide aux personnes malades, âgées, handicapées).

>> Pour les autres personnes :

Proposer des services de proximité en réalisant à votre place des tâches dont vous souhaitez vous libérer.

>> Garder vos enfants.

>> LE SERVICE «ENTRETIEN DU CADRE DE VIE »

Nous assurons ou aidons à réaliser l'entretien ponctuel ou régulier de votre logement et/ou du linge (entretien quotidien, vitres, repassage).

>> LE SERVICE «AIDE A LA PERSONNE »

Nous proposons aux personnes fragilisées par l'âge, la maladie ou le handicap, du personnel qualifié pour l'aide à l'accomplissement :

- > Des actes essentiels de la vie quotidienne
- > Des activités domestiques
- > Des activités sociales et relationnelles

Nous assurons également des gardes de nuit sur la base du volontariat des intervenants ou des gardes de jour.

>> LE SERVICE «AIDE AUX AIDANTS »

Nous pouvons être le relais pour remplacer ponctuellement ou régulièrement des aidants non professionnels (conjoint, enfants de la famille, etc..) auprès de personnes malades. Nous assurons également des gardes de week-end.

>> LE SERVICE «REPAS A DOMICILE»

Les intervenants élaborent des menus, font les courses, réalisent des repas. Ils peuvent également aider à la prise de ces repas tout en surveillant le comportement alimentaire des personnes.

>> LE SERVICE «PORTAGE DE REPAS »

Voir fiche ci-après.

>> LE SERVICE «TRANSPORT ACCOMPAGNE »

Les intervenants peuvent assurer le transport de la personne aidée pour lui permettre de sortir et de réaliser un ensemble d'activités hors de son domicile (loisirs, soins, courses, etc.).

>> L'Aide à la vie sociale.

Les intervenants peuvent favoriser vos sorties en matière de pratiques religieuses, d'accompagnement à la participation aux droits civiques. Les intervenants peuvent aussi intervenir auprès de résidents d'EHPAD dans un cadre de stimulation et d'accompagnement extérieur.

>> LE SERVICE «EN VOTRE ABSENCE »

Nous proposons des solutions pour gérer l'absence au domicile (entretien du logement, préparation du logement en vue d'un retour d'hospitalisation, de vacances ...).

>> LE SERVICE «À VOTRE PLACE »

Nous réalisons à la place de la personne ce qui ne nécessite pas sa présence (courses, démarches administratives, ...) en dehors d'un financement d'un organisme.

Portage de Repas à Domicile

>> La commande :

Les inscriptions doivent parvenir impérativement 48 heures à l'avance au C.I.A.S. du Pays de Fénelon en téléphonant au 05 53 30 45 51 pour le secteur de Carlux, ou au 05 53 31 23 06 pour le secteur de Salignac.

>> La composition :

Elle est établie avec l'aide d'un(e) diététicien(ne) et la préparation est effectuée par l'EPHAD de St Rome.

>> La livraison :

Ils sont livrés par le C.I.A.S en liaison froide (mesure préconisée par les services vétérinaires).

Ce mode de distribution nécessite le respect de certaines règles d'hygiène et de sécurité :

> Les barquettes doivent être impérativement conservées au réfrigérateur (+ 4°) et consommées au plus tard 48 heures après la livraison.

> Le réchauffage des plats peut être fait de deux façons :

1) de manière traditionnelle (casserole, poêle, plat à four).

Dans ce cas les barquettes en plastique doivent être impérativement vidées dans le récipient choisi.

2) four à micro-ondes : dans ce cas les aliments peuvent rester dans la barquette mais il est absolument nécessaire de percer le film de fermeture pour éviter un risque d'éclatement.

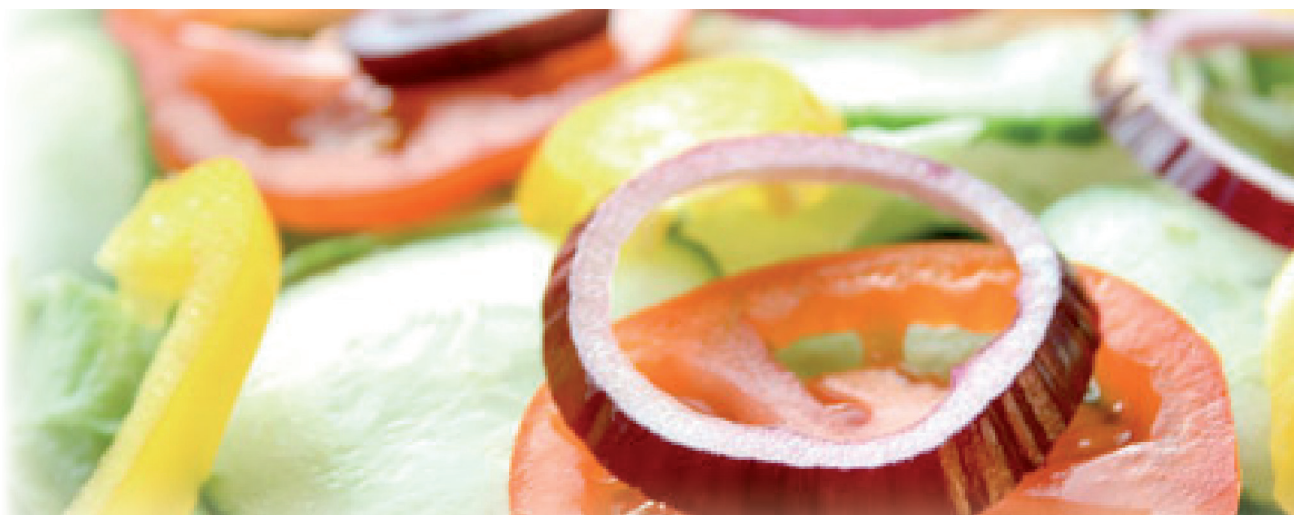
>> La facturation :

La fiche comportant la date et le nombre de repas livrés doit être signée lors de chaque livraison.

La facture est adressée au bénéficiaire de la prestation au cours de la première quinzaine du mois suivant (Exemple : portage de repas en janvier, facturé au cours de la première quinzaine de février), elle comporte le prix du repas et le prix du portage.

Le règlement doit être effectué dès réception de la facture, au Trésor Public.

Une attestation fiscale, relative au portage, est délivrée en fin d'année.



Quel type d'intervention ?

Le CIAS du Pays de Fénélon vous propose deux types de services : prestataire et mandataire. Le responsable de secteur vous conseille la solution la plus adaptée à votre situation.

	Prestataire	Mandataire
Qui est l'employeur de l'aide à domicile ?	LE CIAS	VOUS
Quel est le rôle du CIAS ?	Le CIAS encadre l'aide à domicile, organise les interventions et garantit la qualité du service.	Vous avez la responsabilité d'employeur. Vous donnez mandat au CIAS qui vous assiste dans votre fonction d'employeur
Quels Contrats ?	Contrat d'intervention à domicile Prestataire	Contrat de mandat Contrat de travail
Statut ou Convention Collective ?	Statut de la Fonction Publique Territoriale (Titulaire et Contractuel)	Convention des salariés du Particulier employeur du 24 novembre 1999
Principe de Facturation	Le CIAS vous délivre un avis de somme à payer	Vous supportez l'ensemble des coûts réels (salaire, charges sociales, congés payés, frais de gestion, adhésion annuelle)
Obligations Particulières	/	Paiement d'un préavis et d'indemnités de licenciement conformément à la Convention Collective

Comment se déroule la prestation ?

Du premier contact au suivi de la prestation, le CIAS vous accompagne dans vos démarches et vous aide à bénéficier de la prestation la plus adaptée à votre demande.

Dès le premier contact

Le CIAS vous remet :

- > Le livret d'Accueil
- > La liste des documents nécessaires à la constitution du dossier de prise en charge (cette liste est définie par l'organisme financeur)

Le CIAS vous propose un rendez-vous à votre domicile avec le responsable de secteur dans les plus brefs délais. Dans certains cas, le CIAS peut prendre contact avec les intervenants médico-sociaux (infirmière, médecin, assistante sociale, mandataires judiciaires, coordinateurs PTA24 etc.).

Rendez-Vous à Domicile

Le responsable de secteur :

- > participe à l'évaluation de vos besoins à partir d'une grille d'évaluation
- > préconise un accompagnement individualisé adapté à ces besoins
- > aide au montage du dossier de prise en charge

Un devis estimatif

Un devis estimatif est établi en fonction du plan d'aide défini sous réserve :

- > de l'exactitude des renseignements fournis
- > de la prise en charge notifiée par l'organisme financeur
- > du nombre d'heures prises en charge sur le nombre d'heures nécessaires

Proposition

Le responsable de secteur et vous :

- > établissez un plan d'aide
- > définissez le planning d'intervention
- > déterminez les compétences requises de l'intervenant

Le projet d'accompagnement sera précisé dans « le contrat d'intervention (pour le service Prestataire) »

Le suivi

L'agent badge en début et fin de chaque intervention avec une carte qui vous a été remise au préalable. Ce badgage sert de base à l'établissement de la facture et du bulletin de salaire de l'intervenant.

En cas d'absence ou de congés de l'intervenant, le CIAS vous prévient et vous propose un remplaçant. Afin de connaître votre appréciation sur le service, nous vous invitons à remplir une enquête de satisfaction annuelle ou vous avez la possibilité par écrit de formuler votre réclamation. Une visite annuelle est programmée et un suivi téléphonique est effectué au bout d'un mois.

Le paiement

La facturation est établie par la structure sur la base des heures travaillées (badgage et fiche d'indemnités kilométriques signées par vos soins) et du contrat d'intervention. Une facture détaillée vous est envoyée tous les mois. Elle peut être réglée par chèque, virement, espèces, CESU préfinancé si vous le souhaitez ou par prélèvement automatique.

En cas de non paiement des factures, le trésor public engagera des démarches de recouvrement.

Le service prestataire

Le CIAS se charge de vous trouver l'intervenant qualifié pour la prestation que vous demandez. Vous avez uniquement un contrat d'intervention à signer.

Le service mandataire

Le CIAS en qualité de « Mandataire » effectue toutes les démarches administratives relatives à l'emploi de votre personnel :

- > Recherche et propose du personnel susceptible d'intervenir à votre domicile.
- > Rédige le contrat de travail.
- > Etablit la fiche de paie de votre salariée.
- > Effectue les déclarations à l'URSSAF et demande l'exonération des charges si vous avez plus de 70 ans, ou sous certaines conditions.
- > Etablit la déclaration à la CPAM en cas d'arrêt de travail (maladie accident du travail)
- > Vous conseille en cas de rupture du contrat de travail.
- > Vous propose une remplaçante en cas d'absence de votre salariée.

EN CAS DE RUPTURE DU CONTRAT DE TRAVAIL (départ en maison de retraite, décès, déménagement,etc.)

La durée du préavis de licenciement est fixée à :

- > une semaine de date à date pour l'employé comptant moins de 6 mois d'ancienneté,
- > un mois pour l'employé ayant entre 6 mois et deux ans d'ancienneté,
- > deux mois pour l'employé ayant plus de deux ans d'ancienneté.
- > L'indemnité de licenciement est due à compter d'un an d'ancienneté et se calcule de la façon suivante : 1/5e pour les 10 premières années d'ancienneté, plus 2/15e après 10 ans.

LES DEPLACEMENTS

Il peut également utiliser son véhicule personnel à condition de détenir une assurance couvrant les déplacements professionnels et d'être dédommagé des frais engagés.

L'article 20 (paragraphe e) de la Convention Collective Nationale des Salariés du Particulier Employeur prévoit l'application du barème de remboursement des frais kilométriques.

EN CAS D'ABSENCE

Si vous êtes absent en dehors des congés de votre employé, vous êtes tenu de lui maintenir son salaire.



Qui sont vos interlocuteurs ?

Le Responsable de Secteur :

Il est votre interlocuteur privilégié. Il réalise :

- > l'évaluation avec vous de vos besoins
- > l'organisation des interventions
- > la modification de la nature de l'intervention en fonction d'un changement de situation
- > l'encadrement des intervenants

L'intervenant

L'intervenant a pour mission d'assurer l'aide à la personne, l'entretien du cadre de vie, permettant ainsi d'accompagner les personnes dans leur vie quotidienne. Ce faisant, il contribue à maintenir le lien entre la personne aidée et l'extérieur.

Son action est complémentaire à l'intervention de l'Aide soignante, de l'Infirmière ou tout autre professionnel du secteur médico-social.

CE QU'ELLE FAIT ?

FONCTIONS D'ORGANISATION DU QUOTIDIEN

Hygiène et confort corporel : aide à la toilette, à se coiffer, à se raser, à se maquiller, à s'habiller.

Alimentation : préparation et aide à la prise des repas.

Accompagnement : aide aux sorties et aux courses, à la marche, aide au lever ou coucher.

Entretien du logement : ménage, entretien du linge, repassage, petits travaux de couture, nettoyage des vitres...

FONCTIONS RELATIONNELLES (RÔLE DE SOUTIEN)

Accompagnement social : activités de loisirs, aide aux démarches administratives courantes,

Soutien moral, entretien des liens affectifs avec la famille, les amis, les voisins,

FONCTIONS DE PREVENTION ET DE COORDINATION (RÔLE DE CONSEIL)

Participation au maintien d'une certaine qualité de vie par des conseils appropriés à une bonne hygiène, à l'équilibre de l'alimentation et à la sécurité de la personne.

Stimulation, motivation, encouragement des personnes les plus dépendantes au niveau de la mémoire et de l'autonomie physique.

L'intervenant participe régulièrement à des réunions collectives : formation et information sur différents sujets en rapport avec l'exercice de son métier. Les Auxiliaires de Vie Sociale sont des Aides à domicile possédant le diplôme d'état d'auxiliaire de vie sociale (D.E.A.V.S.).

La Direction

Elle met en œuvre les orientations définies par le Conseil d'Administration, gère les ressources humaines (les intervenants, les responsables de secteur et le personnel administratif), assure la gestion financière. Par ailleurs, elle est le représentant du service auprès des partenaires et des institutions.

Le Personnel Administratif

Le Personnel administratif vous accueille et vous oriente en fonction de votre demande. Le service facturation vous renseigne sur votre facture.



Ce que ne peut pas faire l'intervenant



Les règles qui s'appliquent en matière de protection de la santé des salariés et la sécurité au travail nous obligent à exclure les tâches suivantes :

- > Effectuer des soins nécessitant la possession d'un diplôme spécifique (mise de bas ou de manchon de contention sur prescription médicale sauf en cas de prévention, administration de médicaments non préparés dans un pillulier...).
- > Assurer la toilette complète alitée des personnes non valides : cette action devant être assurée par un service de soins, dans la limite des places disponibles ou par un infirmier libéral.
- > Couper les ongles des pieds et des mains.
- > **Accomplir les grands entretiens** (nettoyer des caves ou des greniers ; lessiver des murs ,des plafonds ou des moquettes ; faire de la peinture ou de la tapisserie ; décaper des portes, parquets, façades ou terrasses).
- > **Déplacer les meubles** ou les gros appareils électroménagers.
- > **Faire des gros travaux de jardinage, des travaux agricoles**, couper du bois, ramoner la cheminée
- > **Faire de grosses lessives** sans machine automatique.
- > **Nettoyer les surfaces vitrées nécessitant l'utilisation d'un escabeau de plus de 3 marches.**
- > Intervenir à une autre adresse sauf autorisation de la personne aidée et du CIAS.
- > Intervenir pour des tiers vivants ou non au domicile de la personne aidée.
- > Intervenir en votre absence sauf avec votre autorisation et celle du CIAS.
- > Utiliser son véhicule personnel pendant l'intervention sans assurance professionnelle ni dédommagement.
- > Emporter du travail chez elle (linge à laver) ou apporter du matériel de chez elle.
- > S'immiscer dans les affaires de la famille et dans la vie privée des personnes.

LES DEVOIRS DU PERSONNEL

- > Le personnel est tenu de respecter le secret professionnel.
- > Tout retard et toute absence de l'intervenant doivent être justifiés auprès du responsable du C.I.A.S et de la personne aidée.
- > Durant son service le personnel ne doit ni amener une personne étrangère, ni un animal au service, ni recevoir de visite, ni de communication téléphonique personnelle, ou autre activité avec son téléphone sur son lieu d'intervention sauf exception.
- > Le personnel ne doit pas accepter de gratification de la part de la personne aidée.
- > Le personnel ne doit solliciter ni emprunt, ni donation, ni procuration.
- > Le personnel ne doit pas effectuer un travail rétribué pendant ses congés.

CONDITIONS DE TRAVAIL

Afin d'assurer une prestation de qualité, le matériel nécessaire doit être **mis à la disposition** de l'intervenant :

- > **Matériels et produits d'entretien** du logement et tout ce qui est nécessaire à son hygiène de travail personnel (essuie-mains, savon, gants de protection ménagers, escabeau de 3 marches...)
- > L'intervenant doit pouvoir accéder à toute commodité nécessaire à son travail (eau chaude, aspirateur, fer à repasser, machine à laver le linge, micro-ondes...) et cela, en toute sécurité (matériel en bon état et conforme à la législation).
- > Les produits d'entretien doivent rester dans leur emballage d'origine et il convient de ne pas mélanger un produit d'entretien avec un autre.
- > **Mise à disposition du matériel médical adapté** en fonction de la situation (lit médicalisé, verticalisateur, etc...) délivré sous prescription médicale.
- > Pour permettre une bonne coordination entre chaque intervenant, un cahier de liaison est mis à disposition à domicile.

Nos Services s'adressent à tous !

Nous étudions avec vous les éventuelles prises en charge financières possibles

Les aides financières

Les documents à fournir

L'ALLOCATION PERSONNALISEE D'AUTONOMIE (APA)

L'APA est une prestation en nature affectée à une personne âgée de 60 ans en perte d'autonomie pour l'achat de biens et de services définis par un plan d'aide personnalisé élaboré par une équipe médico-sociale du Conseil Départemental. (dossier à retirer au CIAS).

POUR LES PERSONNES RETRAITEES DU REGIME GENERAL

(ne bénéficiant pas de l'APA)

*Une aide à domicile peut être prise en charge par l'aide sociale ou partiellement par les caisses de retraite. En fonction des ressources de la personne une participation financière peut être demandée.

LA GARDE A DOMICILE est une aide distribuée par la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse (CNAV). Elle peut être utilisée à l'occasion d'une sortie d'hôpital, d'un handicap, en cas de maladie, d'absence momentanée de la famille, etc.....

ARDH - Aide au Retour à Domicile après Hospitalisation

Allouée par la CARSAT et le R.S.I.

Cette prise en charge est accordée après évaluation des besoins de la personne à sa sortie d'hôpital.

AIDES DES MUTUELLES ET ASSISTEURS (sans critère d'âge)

A sa sortie d'hôpital, la personne malade peut contacter sa mutuelle ou sa compagnie d'assurance qui, étudie aussitôt sa situation et fixe un nombre d'heures d'aide à domicile. Cette aide est prise à 100 %.

AIDE SOCIALE DE LA CAISSE PRIMAIRE D'ASSURANCE MALADIE (CPAM)

Le service social de la CPAM finance sous certaines conditions des prestations d'aide à domicile.

POUR LES PERSONNES HANDICAPEES :

Il existe des prises en charge particulières : l'Allocation aux Adultes Handicapés (AAH) - La prestation de compensation du handicap (PCH).

Mise à disposition d'informations complémentaires à la demande.

☐ Dernier avis d'imposition ou de non imposition

☐ Titre(s) de pension(s) principale(s)

☐ Justificatif du dernier trimestre de pension perçu

☐ Justificatifs autres ressources (rentes, pension alimentaire..)

☐ Certificat médical avec nombre d'heures et interventions

☐ Bulletin de situation pour les sorties d'hôpital qui nécessitent une admission d'urgence ou une prise en charge d'une mutuelle

☐ Relevé d'Identité Bancaire (R.I.B)

☐ Photocopie de l'attestation de la carte vitale

☐ Notification APA et Plan d'aide

☐ Photocopie de la carte d'identité ou 1ère page du livret de famille

Il peut vous être demandé d'autres documents en fonction des organismes financeurs

LE CHEQUE EMPLOI SERVICE UNIVERSEL (CESU) est un chèque pré financé (pour un montant donné) qui permet de régler les services à la personne effectués par le CIAS à votre domicile. Certains employeurs, mutuelles, assistants l'utilisent en finançant une partie, ce qui diminue le coût du service pour vous.

CRÉDIT D'IMPÔTS : Les foyers imposables ou non imposables bénéficiant d'un crédit impôts 50 % des dépenses engagées au titre de l'aide à domicile dans la limite d'un plafond de déduction.

croix-rouge française



ANTENNE DE SALIGNAC

14, Route de Brive (à côté de l'Eglise)
24590 SALIGNAC-EYVIGUES

Consultation - Prévention Santé -



**Vous avez 65 ans ou plus,
et l'un de ces signes ?** ☒

- ☐ Perte de poids involontaire
- ☐ Fatigue plus importante
- ☐ Ralentissement de la vitesse de marche
- ☐ Perte de force musculaire



Prenez rendez-vous :

Consultation infirmière approfondie gratuite

- 😊 Bilan de santé global - dépistage des fragilités (1h30 de consultation)
- 😊 Plan de prévention personnalisé
- 😊 Suivi à 1 mois, 3 mois et 6 mois



Tél : 05 53 45 30 55

30 points de consultation
proches de chez vous en DORDOGNE

&

Centres Hospitaliers de PERIGUEUX,
BERGERAC, NONTRON, RIBERAC, SARLAT



CHP EHPAD Ressources
Centre hospitalier de Périgueux
Plus d'infos sur : www.ch-perigueux.fr

107 2019 imprimé par nos soins - ne pas jeter sur la voie publique



Souffrance
Prévention
du suicide

**C'EST LE MOMENT
D'APPELER**

3114



Accédez aux ressources

Écoute professionnelle
et confidentielle

24h/24 · 7j/7
Appel gratuit

MINISTÈRE
DES SOLIDARITÉS
ET DE LA SANTÉ

Numéro national de prévention du suicide : www.3114.fr

Association FRANCE ALZHEIMER DORDOGNE



PER MSAP (Maison de Services
Au Public)
Maison Relais Place de la Mairie
Place de la Mairie
24370 CARLUX

**Le 4^{ème} jeudi
de chaque mois
De 10h à 12h
Tél : 06.37.87.11.66**

Ecoute - Aide - Soutien

Ne restez pas seul face
à la maladie d'Alzheimer



Signaler l'existence de maltraitance de quelle que nature que ce soit à l'égard de personnes est un devoir minimal de solidarité qui incombe à chacun.
Un numéro spécial est proposé pour tout signalement :

ALMA DORDOGNE
Allo Maltraitance Personnes Agées
05 53 53 39 77 Numéro Départemental
alma24@cassiopea.fr

NUMERO NATIONAL D'APPEL
CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS
LES PERSONNES AGÉES ET
LES PERSONNES HANDICAPÉES
3977



Des aides financières et des conseils techniques
pour vos projets d'amélioration de l'habitat

RENSEIGNEZ-VOUS !

Appelez l'opérateur
SOLIHA Dordogne - Périgord
05 53 06 81 20
ecoха@soliha.fr

Un programme proposé par
vos Communautés de Communes :



VOUS AVEZ DROIT À DES AIDES, LESQUELLES ?



ÉCONOMIE
D'ÉNERGIE



RÉNOVATIONS
LOURDES



ADAPTATION
HANDICAP OU
SÉNIORS

Nos partenaires :



L'équipe

L'équipe est composée d'un médecin coordonnateur, d'une référente psychologue et de personnels spécialisés en gériatrie.

Lors de nos divers accompagnements, nous attachons une grande importance à créer du lien dans l'empathie et la convivialité !

Nos interlocuteurs

- ◊ Les services d'évaluation à domicile du Conseil Départemental,
- ◊ Les médecins traitants,
- ◊ Les médecins spécialistes (neurologues, gériatres, psychiatres),
- ◊ Les centres hospitaliers et cliniques,
- ◊ Les services d'aide et de soins à domicile,
- ◊ Les Accueils de Jour du Bergeracois,
- ◊ Les équipes spécialisées Alzheimer (ESA),
- ◊ La MAIA du Grand Bergeracois,
- ◊ Les plateformes d'Accompagnement et de Répit de la Nouvelle Aquitaine.

TARIFS

L'accompagnement personnalisé, proposé à chaque aidant, est dispensé **gratuitement** par les professionnels de l'équipe pluridisciplinaire.
Une contribution peut être demandée pour certaines offres préalablement définies.

NOUS CONTACTER

Mail: par.pgb@orange.fr

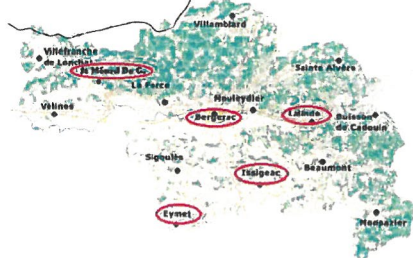
Tel: / 07.81.32.65.20

Adresse: 21 Rue Saline
24100 Bergerac

Web: www.ehpadlamadeleine.fr

LA PLATEFORME VIENT À VOUS

À Bergerac, Eymet, Issigeac, Lalinde, St Méard-de-Gurçon...



NOS PARTENAIRES



EHPAD La Madeleine Centre Ressources



« PARENthèse Aidants » Plateforme Accompagnement Répit

« Prendre soin de soi
pour prendre soin de son proche »



40 Rue du Maréchal Joffre, 24100 Bergerac
Téléphone : 05.53.63.64.00 Fax: 05.53.63.64.89

DES RÉPONSES DE PROXIMITÉ RENFORCÉES



DES ÉQUIPES PLURIDISCIPLINAIRES
pour soutenir les professionnels et accompagner les patients :

- Coordinateurs de parcours,
- Coordinateurs de parcours en suivi intensif,
- Assistants de parcours.

UN SYSTÈME D'INFORMATION PARTAGÉ
Un support numérique innovant est proposé aux professionnels pour faciliter la coordination et les échanges dans un cadre sécurisé.

UN ANNUAIRE RESSOURCE
Les équipes de la PTA s'appuient sur un répertoire unique des ressources sanitaires, sociales et médico-sociales. Il permet une orientation simplifiée et rapide vers le bon interlocuteur.



UN SOUTIEN INSTITUTIONNEL FORT

La PTA 24 est soutenue et financée par l'Agence régionale de Santé Nouvelle Aquitaine.

0809 109 109
prix d'un appel local
service gratuit

du lundi au vendredi de 9h à 17h
contact@pta24.fr

5 TERRITOIRES :

- Grand Bergeracois
- Nord Dordogne
- Périgueux
- Périgord Noir
- Ribérois Vallée de l'Isle

pta24.fr

**Faciliter
LES PARCOURS DE SANTÉ
Préserver L'AUTONOMIE**

0809 109 109
prix d'un appel local
service gratuit

5 TERRITOIRES DE PROXIMITÉ
Grand Bergeracois
Nord Dordogne
Périgueux • Périgord Noir
Ribérois Vallée de l'Isle



ViaTrajectoire, un suivi en temps réel.

ViaTrajectoire vous permet de gérer électroniquement les demandes de vos patients âgés à la recherche d'un EHPAD⁽¹⁾ ou d'une USLD⁽²⁾.

- ▶ Un dossier d'admission unique dématérialisé et accepté par tous les EHPAD et USLD.
- ▶ Un accès direct au volet médical et au volet autonomie avec une aide à la saisie.
- ▶ Un moteur d'orientation pour trouver les structures répondant aux besoins médicaux de vos patients, en fonction de plusieurs critères : proximité géographique, budget, type d'hébergement.
- ▶ Une connexion sécurisée par carte CPS ou OTP sur le site web agréé par l'ASIP Santé.

Vous pouvez notamment :

- compléter, modifier, actualiser les volets médical et autonomie des demandes de vos patients
- transmettre les demandes aux EHPAD et USLD
- consulter les réponses aux demandes



VOLET À REMETTRE À VOTRE MÉDECIN TRAITANT

Partie détachable



ViaTrajectoire, suivez votre demande.

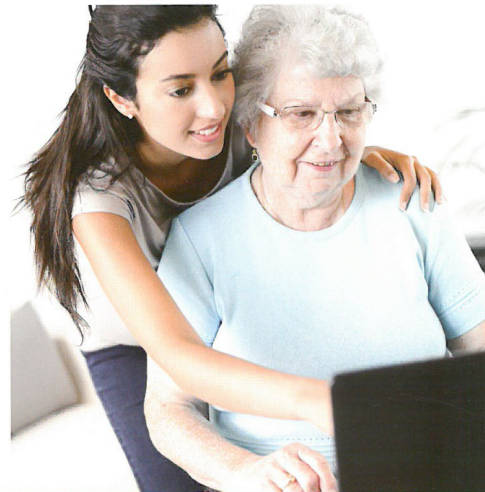
Vous souhaitez suivre votre demande ou celle qu'un professionnel a créé pour vous. Vous pouvez dès à présent aller consulter ce dossier en ligne.

- 1 **Connectez-vous à ViaTrajectoire.**
Tapez **ViaTrajectoire.fr** dans la barre d'adresse de votre navigateur. Cliquez sur le bouton **PARTICULIER** sur la page d'accueil.
- 2 **Renseignez votre n° de dossier** reçu par courriel ou fourni par le professionnel de santé.
- 3 Renseignez **le mot de passe** de votre choix ou fourni par ce professionnel.
Date de naissance au format JJMMAAAA
+ initiale du nom de naissance en majuscule
+ initiale du prénom en minuscule
Il sera à changer à la première connexion.
- 4 A droite de votre écran cliquez sur **ACCÉDER À MON DOSSIER**
- 5 **Suivez les réponses à vos demandes.**
▶ En cas d'accord, pour sélectionner l'EHPAD de votre choix, cliquez sur **RÉPONDRE À LA PROPOSITION**

COORDONNÉES

ViaTrajectoire
Une orientation personnalisée

Maison de retraite,
tout est plus simple
avec **ViaTrajectoire.fr**



ViaTrajectoire,
site choisi par votre Département
et l'Agence Régionale de Santé pour
la gestion de votre dossier d'admission
en maison de retraite (EHPAD).



Vous préparez votre entrée en EHPAD⁽¹⁾ ?

Pour trouver une place en EHPAD, utilisez le site **ViaTrajectoire** :

- ▶ Consultez l'annuaire détaillé des structures pour trouver celle qui correspond à vos besoins.
- ▶ Complétez votre demande d'admission en ligne et transmettez-la à votre médecin traitant.
- ▶ Adressez votre demande aux EHPAD de votre choix.

Les avantages de ViaTrajectoire

- Un dossier d'admission unique, en ligne, accepté par tous les EHPAD.
- Un moteur de recherche multicritère : proximité géographique, budget, type d'hébergement et de soins.
- Un service public, gratuit, confidentiel et sécurisé, accessible à votre médecin traitant.

(1) EHPAD : Établissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes.

ViaTrajectoire, un suivi en temps réel

- Vous pouvez notamment :
- gérer votre demande depuis votre domicile
 - compléter, modifier, actualiser votre dossier



ViaTrajectoire, créez et envoyez votre demande.

- 1 **Connectez-vous à ViaTrajectoire.**
Tapez **ViaTrajectoire.fr** dans la barre d'adresse de votre navigateur. Cliquez sur le bouton **PARTICULIER** sur la page d'accueil.
- 2 Cliquez sur **CRÉER MON DOSSIER**
▶ Tout d'abord, complétez vos coordonnées et renseignez votre mot de passe et votre adresse mail.
Votre numéro de dossier vous sera envoyé par courriel. Il vous sera demandé pour compléter le dossier d'admission et vous donnera un accès lors de vos prochaines visites.
- 3 **Remplissez le dossier.**
▶ Renseignez les informations administratives, déclarez votre médecin traitant et informez-le de votre démarche afin qu'il complète le volet médical et autonomie.
- 4 **Recherchez des établissements.**
▶ Entrez un code postal ou nom de ville.
▶ Remplissez les différents critères.
▶ Cliquez sur **LANCER LA RECHERCHE**
▶ Cliquez sur **AJOUTER À MA SÉLECTION** les établissements correspondant à votre besoin.
- 5 **Envoyez votre demande aux établissements de votre choix** **ENVOYER LA DEMANDE**



ViaTrajectoire
Une orientation personnalisée

ViaTrajectoire : service public, gratuit, confidentiel, sécurisé, validé par la CNIL.

Un de vos patients vous sollicite pour son dossier d'admission en établissement d'hébergement pour personnes âgées. Vous pouvez désormais renseigner le volet médical et le volet autonomie sur le site sécurisé ViaTrajectoire.

ViaTrajectoire, pas à pas.

- ▶ Introduisez votre carte dans le lecteur CPS.
- ▶ Tapez **viatrajectoire.fr** dans la barre d'adresse de votre navigateur.
- ▶ Cliquez sur le bouton **MÉDECIN LIBÉRAL**
- ▶ Cliquez sur **SE CONNECTER PAR CARTE CPS**
- ▶ Entrez le code à 4 chiffres de votre CPS.
- ▶ Lors de votre première connexion, renseignez votre adresse mail afin d'activer les fonctions de suivi de ViaTrajectoire.
- ▶ Complétez et validez le volet médical et le volet autonomie de la demande en attente. En cliquant sur le lien « pièces jointes » vous pouvez joindre les documents que vous jugerez utiles.
- ▶ Le dossier est désormais complet : votre patient, le professionnel social ou vous-même n'avez plus qu'à sélectionner les EHPAD⁽¹⁾ ou USLD⁽²⁾ et envoyer le dossier en ligne.
- ▶ Si besoin, vous pouvez télécharger ce dossier ou l'imprimer au format officiel (CERFA).

(1) EHPAD : Établissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes. (2) USLD : Unité de Soins de Longue Durée.

VOLET À REMETTRE À VOTRE MÉDECIN TRAITANT

Partie détachable

Charte des droits et libertés de la personne accueillie

Article L311-4 du Code d'Action Sociale et des familles de l'arrêté du 08/09/2003

1. 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.

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.

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.

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 oeuvre 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.

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.

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.

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.

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

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.

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.

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.

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.

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.



Règlement de fonctionnement du CIAS du Pays de Fénelon (Pour le Service Prestataire)

L'intervention d'un agent de notre structure nécessite quelques conditions. Nous vous invitons à lire attentivement ce règlement de fonctionnement qui contractualise nos relations afin de vous donner entière satisfaction.

Les Principes qui fondent l'intervention

Les interventions sont effectuées :

> Dans le respect des valeurs qui nous gouvernent :

Une attitude générale de respect impliquant réserve et discrétion pour tout membre de la structure et à tout moment de la prestation du service.

Une intervention « individualisée » visant à la fois une approche globale de la personne et un ajustement continu de la prestation à vos besoins et à vos attentes.

Une relation triangulaire entre vous, l'Aide à domicile et notre responsable de secteur qui veille à la bonne réalisation de la prestation dans le respect des règles professionnelles et déontologiques.

> Dans le respect du libre choix entre les prestations adaptées à vos besoins et vos attentes.

> Dans le respect de la charte des droits et libertés de la personne accueillie (ci-contre).

> Dans l'objectif de vous permettre de participer à la dynamique de notre structure nous vous proposons à vous, à un membre de votre famille ou votre représentant légal de vous exprimer :

En répondant aux enquêtes de satisfaction ou par courrier libre.

Nous vous invitons à vous reporter à la fiche « Que proposons-nous ? » pour découvrir les différents services d'aide à domicile que nous assurons.

L'organisation du Service

Une grande partie de l'organisation de notre service est présentée au sein du livret d'accueil.

Néanmoins nous attirons votre attention sur les points suivants :

> La continuité du service

> En cas d'absence de votre intervenant

Nous vous proposons une remplaçante dans un délai maximum de 48 heures selon votre situation. Le remplacement proposé peut modifier le nombre, la répartition et l'horaire des interventions. Nous tenterons de vous donner satisfaction dans le respect de votre choix et de vos besoins, mais aussi de l'organisation du service.

> Interventions les week-ends et jours fériés

En fonction des besoins, nous intervenons le week-end et les jours fériés. Des personnels d'astreinte sont disponibles et permettent d'assurer le suivi du service.

Numéro d'appel en dehors des heures d'ouverture du service administratif

Les numéros d'appel : 05 53 30 45 51 pour Carlux et le 05 53 31 23 06 pour Salignac sont à utiliser dans les cas de situations exceptionnelles (absence de l'intervenant qui nécessite un remplacement, canicule, tempête, neige, etc.). Ils ne remplacent pas les numéros d'urgence habituels (15, 18 ou 112) mais vise à assurer une continuité du service.

Pour votre confort et votre sécurité

- > Votre sécurité est en lien avec le professionnalisme des intervenants (formations adaptées), renforcée par des permanences téléphoniques de l'encadrement durant les heures d'intervention du personnel à domicile.
- > Tout le personnel de la structure, susceptible de se rendre à votre domicile possède une carte professionnelle présentant ; le logo du service, la photo de l'intervenant, son nom, son prénom, sa fonction et la signature du Président.
- > Si vous ne pouvez plus ouvrir votre porte pour accueillir votre intervenant , nous acceptons, après signature d'une autorisation écrite, que vous remettiez vos clés à la structure. Celles-ci seront enregistrées, numérotées (pas de mention de votre nom sur le trousseau). A chaque remise de clés aux intervenants, nous faisons signer une attestation engageant leur responsabilité. Néanmoins, nous vous conseillons l'installation d'une boîte à clé.
- > Si vous ne répondez pas lorsque l'intervenant se présente, il lui est demandé de prévenir le service : nous cherchons alors à entrer en contact avec vous ou avec un de vos proches ; en cas de doute, nous demandons **l'intervention des pompiers** afin de vérifier que vous n'avez pas été victime d'une chute ou d'un malaise. **N'oubliez donc pas de nous prévenir si vous vous absentez, sinon l'intervention sera facturée.**
- > En cas de situation d'urgence au domicile, des règles et des consignes à respecter sont inscrites dans une procédure remise au personnel. Un rappel régulier de ces procédures est effectué.
- > L'intervenant ne peut accepter ni gratification, ni argent en pourboire, ni dons, ni legs.
- > Pour prévenir la maltraitance :
 - Les intervenants ont l'obligation de signaler au service tout incident. Ces signalements sont ensuite traités.
 - Les intervenants suivent régulièrement des formations.
 - Des visites sont régulièrement effectuées par la responsable de secteur.
 - Des réunions de travail entre intervenants sont organisées.
 - Une procédure peut-être engagée auprès du procureur.

Concernant les Intervenants

> Dans le cas où la structure est l'employeur de l'intervenant, celui-ci reste sous l'autorité exclusive du service. La structure la rémunère et organise son emploi du temps. Ce dernier ne doit être en rien modifié sans l'autorisation du service. Aussi, pour des raisons d'organisation et de gestion, l'intervenant peut être remplacé. Nous nous efforçons alors de proposer une compétence et une qualité de services identiques.

Pour l'amélioration du service rendu, les intervenants peuvent être amenés à participer à différentes formations. La structure s'efforce d'assurer la formation professionnelle de son personnel d'intervention et d'encadrement. Par ailleurs, un soutien psychologique est assuré à ces professionnels.

Nous vous rappelons que les missions confiées aux intervenants de notre structure sont présentées au sein de notre LIVRET D'ACCUEIL (fiche « Qui sont vos interlocuteurs ? »).

Les assurances

La structure a souscrit une assurance responsabilité civile pour l'ensemble de son personnel afin de couvrir les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile qui pourrait lui incomber du fait de dommages corporels ou matériels causés à des tiers à l'occasion de l'exercice de ses activités.

Vos obligations

Pour que l'intervention à votre domicile se déroule dans de bonnes conditions et réponde à vos attentes, il convient que la relation entre vous et l'intervenant se tienne dans un climat de confiance et de respect mutuel.

L'observation des dispositions suivantes devrait permettre d'atteindre cet objectif :

> Les termes du contrat d'intervention et le champ de compétences du personnel doivent être respectés.

> **Un comportement civil à l'égard du personnel** doit être également de circonstance en adhérant au principe de **respect mutuel** des droits suivants : **dignité, intégrité, intimité, respect et sécurité**. Toute violence sur autrui est un fait grave qui peut entraîner des procédures administratives et judiciaires.

> Les principes d'hygiène élémentaires doivent être appliqués, **le matériel adapté doit être mis à disposition de l'intervenant**.

> Tout incident provoqué par un animal domestique est de la responsabilité du propriétaire. Pour éviter ce genre de situation, nous vous conseillons de le tenir éloigné de l'intervenant le temps de l'intervention.

> Le CIAS du Pays de Fénelon utilise un système de télégestion. De ce fait, une carte vous ait remise lors de la première intervention. Cette carte va être utilisée pour permettre le badgage en début et fin d'intervention. Vous vous engagez à la laisser facilement accessible aux intervenants loin d'une source électrique, magnétique, humide et de chaleur. Ce badgage sert à l'élaboration de la facture et des bulletins de salaire. Au terme du contrat la carte doit être impérativement restituée au service.

> Il est rappelé que les heures consacrées aux courses ainsi que le temps de déplacement sont des heures de travail.

> L'organisation du planning étant complexe, merci de respecter les horaires que la responsable de secteur a mis en place avec vous. Si vous souhaitez les modifier, nous vous demandons de prendre contact le plus tôt possible avec le service administratif.

> **En cas d'absence momentanée, nous vous remercions de prévenir l'intervenant et le service au moins 48 h à l'avance.** En cas de non respect de cette disposition (pour l'intervention « prestataire »), les heures vous sont facturées au plein tarif à l'exception d'un cas de force majeure (absence due à une hospitalisation en urgence).

> En cas de retour d'hospitalisation, les interventions seront rétablies dans un délai de 72h.

> Si vous envisagez une longue absence (vacances) ou définitive (déménagement) prévenez-nous également dès que vous connaissez la date de votre départ.

> Si l'intervenant utilise votre propre véhicule, vous devez justifier que votre assurance le permet. L'intervenant peut également utiliser son véhicule personnel à condition de détenir une assurance couvrant les déplacements professionnels et d'être dédommagé des frais engagés qui seront notés sur la feuille de déplacement.

> Dans la mesure du possible, évitez de remettre de l'argent à l'intervenant. Si vous ne pouvez pas faire autrement, indiquez la somme remise sur le cahier de liaison et conservez-y les justificatifs. Il est interdit de demander à l'intervenant d'effectuer, à votre place, des retraits d'argent ou lui remettre procuration, carte bancaire ou chèque en blanc. En effet, ceci présente des risques : en cas de vol, vous seriez seul responsable et vous ne pourriez exiger que vous soit restitué l'argent dérobé.

> Pour l'intervention d'une garde de nuit, nous vous demandons de prévoir un lit pour l'intervenant.

Nos engagements et devoirs

Nous nous engageons :

- > A répondre aux demandes dans les plus brefs délais.
- > A constituer et suivre le dossier de prise en charge financière de prestation d'aide à domicile.
- > A mettre à votre disposition du personnel compétent et qualifié selon vos besoins.
- > A établir un contrat d'intervention sur la base de l'évaluation réalisée. Si votre situation venait à être modifiée, les modalités de ce contrat le seraient également.
- > A établir un devis gratuit systématiquement pour toute prestation dont le prix mensuel est égal ou supérieur à 100 €, ou pour tout bénéficiaire qui le demande (sous réserve de l'exactitude des informations fournies).
- > A vous fournir une attestation annuelle pour la déclaration fiscale conformément à la législation en vigueur qui correspond à l'ensemble des montants finalement reconnus, facturés et acquittés à la structure au cours de l'exercice.

Il vous est possible, sur votre demande, d'avoir accès à votre dossier disponible au siège social de la structure. Nous vous informons par ailleurs que toutes les données inscrites au sein de votre dossier sont confidentielles et que notre personnel est soumis à l'obligation de secret professionnel.

En cas de litige concernant l'intervention, vous pouvez faire appel à une personne qualifiée désignée conjointement par le Préfet, le Président du Conseil Départemental et le Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé dès la fin de son intervention, elle vous informera des suites données à votre demande et, le cas échéant des mesures qu'elle peut être amenée à suggérer et des démarches qu'elle a entreprises.

Le recours à cette personne qualifiée se fait en contactant pour :

- Le secteur personnes âgées : La DGASP 05 53 02 27 79
- Le secteur des personnes handicapés : l'ARS 05 53 03 10 50
- Le secteur de la protection de l'enfance : DGASP 05 53 02 27 99

Le présent règlement de fonctionnement est établi pour une durée de cinq ans à partir de sa mise en place (Août 2014). Il est diffusé par voie d'affichage au niveau du service pour le personnel et remis aux personnes aidées par le biais du livret d'accueil.

**Vous cherchez une personne de
confiance pour vous aider dans les
tâches quotidiennes ?**

*N'hésitez pas à nous contacter
pour toute demande de service.*



Infos Pratiques

Ouverture du lundi au vendredi

De 8h30 à 17h sans interruption

Rendez-vous conseillé

