

CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE LA VILLE DE NARBONNE

PÔLE D'AIDE ET D'ACCOMPAGNEMENT À DOMICILE



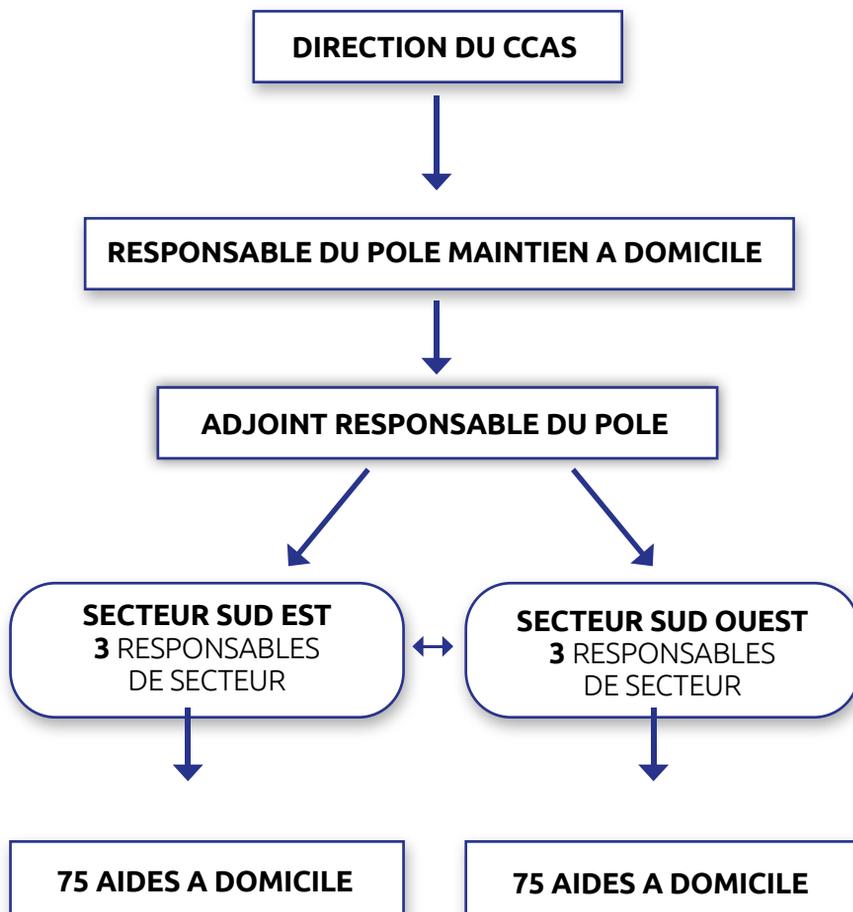
UN SERVICE SOCIAL DE PROXIMITÉ

*Numéro Agrément SAP 261 100 234
Autorisation délivrée pour une durée de 15 ans
Numéro SIRET 261 100 234 00135*



Narbonne
AU CŒUR DES POSSIBLES

ORGANISATION GENERALE DU SERVICE



SERVICE D'AIDE ET ACCOMPAGNEMENT À DOMICILE

Un service social de proximité

Sa mission : Contribuer au bien-être des personnes âgées, handicapées en leur permettant de rester à leur domicile dans de bonnes conditions, lutter contre l'isolement et préserver le lien social.



SERVICE D'AIDE À DOMICILE

**ACCUEIL DU LUNDI
AU VENDREDI**

9h/12h30 (sur RDV)
13h30/17h (sans RDV)
(fermé le mardi matin)

MODE PRESTATAIRE UNIQUEMENT (le CCAS est l'employeur)

MISSION

L'aide à domicile accompagne et aide au quotidien les personnes âgées ou handicapées dans les actes essentiels de la vie quotidienne et relationnelle.

Grâce à leurs compétences professionnelles, à leurs savoirs faire acquis par des formations régulières et à leurs qualités humaines, les intervenants diplômés, formés ou expérimentés, contribuent au soutien à domicile des PA/PH en lien avec la famille et les professionnels de santé.

L'aide à domicile doit respecter la personne dans ses droits fondamentaux, ses biens, son espace de vie privée et son intimité, sa culture et son choix de vie.



**Pour
les personnes
âgées + de 60 ans
et/ou
handicapées**

UNE OFFRE DIVERSIFIÉE ET EN CONTINUE

Aide à la personne aux actes essentiels de la vie quotidienne 7 jours/7

- ▶ élaboration des repas ;
- ▶ aide à la toilette,
à l'habillage ;
- ▶ aide pour les transferts ;
- ▶ transport individuel
accompagné.

Aide à l'entretien du cadre de vie, du lundi au vendredi

- ▶ entretien courant
du domicile ;
- ▶ entretien du linge ;
- ▶ aide pour les courses
et la préparation des repas ;
- ▶ aide pour les démarches
administratives .

Aide et soutien aux aidants

- ▶ Une attention est portée aussi à l'aidant avec un repérage éventuel de la fragilité et une évaluation de sa charge en tant qu'aidant.



50%

du prix de votre participation est déductible du montant de l'impôt sur le revenu ou sous forme de crédit d'impôt

LA DEMANDE

- ▶ S'adresser au CCAS pour constituer **un dossier administratif** qui varie selon l'organisme qui finance l'intervention : Conseil départemental (APA,...), caisses de retraite (CARSAT, MSA...), mutuelles...
- ▶ **Une évaluation des besoins** de la personne âgée et du niveau de dépendance est effectuée par l'organisme financeur avec l'attribution d'un plan d'aide (nombre d'heures mensuelles).

Tél. 04.68.90.31.72

sad@mairie-narbonne.fr

- ▶ **Un plan d'aide personnalisé** est proposé en fonction des besoins repérés. Il sera planifié par les responsables de secteur du CCAS selon les besoins des usagers, à l'occasion d'une visite à domicile.
- ▶ **La prise en charge financière** de l'organisme financeur varie en fonction du niveau de dépendance et des ressources de la personne aidée. À défaut, il est toujours possible de financer soi-même des prestations à taux plein (tarif horaire joint en annexe).
Un devis personnalisé gratuit est fourni si le montant mensuel de la prestation est supérieur à 100 € TTC ou sur simple demande.

Ex. : en cas d'urgence (sortie d'hospitalisation...), le service s'efforcera de mettre en place les interventions au plus tôt.

LES INTERVENTIONS

La mise en place des interventions fait l'objet de la signature :

- ▶ du DIPEC (document individuel de prise en charge) entre le CCAS et l'usage
- ▶ du règlement de fonctionnement.

Le service à domicile assure la continuité des missions en proposant un remplacement lorsque l'intervenant est absent.

Les interventions sont réalisées uniquement sur NARBONNE et NARBONNE PLAGE

Le CCAS a souscrit une assurance en responsabilité civile permettant de couvrir l'activité des aides à domicile auprès des bénéficiaires.

LES CONDITIONS DE FACTURATION

Une facture mensuelle simple, claire et détaillée est établie sur la base des feuilles de vacation signées ou des données issues du dispositif obligatoire de TELEGESTION.

La facturation est effectuée le mois suivant et payable auprès du trésor Public de Narbonne par prélèvement, chèque, virement, mandat, espèces ou paiement en ligne.



NOS REFERENCES

L'écoute

- ▶ Des bénéficiaires et de tous les acteurs concernés.

Le respect

- ▶ Des personnes servies, de leurs droits, de leurs libertés, de leur dignité,
- ▶ De nos agents avec un accompagnement dans l'exercice de leurs missions et une juste reconnaissance de leur travail,
- ▶ De nos engagements vis-à-vis de nos partenaires.

La rigueur

- ▶ Dans notre gestion et dans la réalisation de nos missions,
- ▶ Dans les contrôles sur le terrain,
- ▶ Dans les critères d'embauche du personnel.

La transparence

- ▶ Dans notre fonctionnement

Le souci de la qualité

- ▶ Qualité des prestations servies,
- ▶ Recherche d'une qualité de vie pour les personnes âgées.

Le sens du service public

- ▶ Dans la continuité du service.

L'égalité

- ▶ De traitement de toutes les demandes.

Ces références se retrouvent dans les pratiques de nos professionnels par :

- Une **attention globale** portée à la personne aidée pour satisfaire ses besoins et répondre à ses attentes,
- Un respect réciproque pour construire un « **bien vieillir ensemble** » le plus harmonieux et cohérent possible avec la personne aidée et son entourage,
- Un souci de **lutter** contre les inégalités quand elles se présentent.

QU'EST-CE QUE LA PERSONNE DE CONFIANCE ?

La personne de confiance **vous accompagne** dans vos démarches et prises de décisions tout au long de votre prise en charge. Vous restez le destinataire de l'information. La personne de confiance **est là** pour vous aider, vous soutenir et faire prévaloir vos volontés. Si vous êtes hors d'état d'exprimer votre volonté, la personne de confiance sera interrogée en priorité sur vos souhaits antérieurement exprimés.

La personne de confiance est généralement **désignée** dans le cadre d'une hospitalisation ou en établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (Ehpad), mais vous pouvez désigner une personne de confiance à tout moment. Cette désignation se fait par écrit, à l'occasion d'une hospitalisation, sur les formulaires qui vous seront donnés à cet effet. À défaut, cette désignation peut s'effectuer sur papier libre (le service à domicile du CCAS vous proposera de désigner une personne de confiance si vous le souhaitez et vous fournira un modèle de désignation). La désignation peut être annulée ou modifiée à tout moment.

Attention : *La personne de confiance ne doit pas être confondue avec la personne à prévenir, qui est alertée par téléphone (en cas d'aggravation de votre état de santé, en cas d'absence à votre domicile non prévue...).*

Cela étant, une même personne peut bien sûr assumer les deux fonctions. Toute personne de l'entourage (parent, proche, médecin traitant) en qui vous avez confiance et qui accepte de jouer ce rôle peut être désignée personne de confiance.

Loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés

Les données vous concernant peuvent faire l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Vous avez le droit de vous opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement de données nominatives vous concernant, dans les conditions fixées par la loi précitée. Vous avez accès aux informations vous concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation en vigueur. En effet, la communication des documents et données s'effectue également dans le respect des lois et réglementations en vigueur, des préconisations prévues par la Charte des droits et libertés de la personne accueillie (voir page suivante) et selon le cas, dans le respect des mesures prises par l'autorité judiciaire.

RÈGLEMENT DES LITIGES

Vous pouvez avoir recours à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends, en application des dispositions de l'article L.21-3 du code de la consommation et, pour les prestations destinées aux personnes âgées, aux personnes handicapées ou aux familles fragiles, vous pouvez faire appel à une personne qualifiée (voir précisions ci-dessous) en application de l'article L.311-5 du code de l'action sociale et des familles.

LES MISSIONS DE LA PERSONNE QUALIFIÉE

La personne qualifiée (liste établie conjointement par le préfet de département, le directeur de l'Agence Régionale de Santé et le président du Conseil Départemental) intervient au sein des établissements médico-sociaux définis à l'article L312-1 du code de l'action sociale et des familles (CASF).

Elle intervient à votre demande ou celle de votre représentant légal et selon toutes les modalités possibles (elle ne peut donc pas s'autosaisir).

Elle vous accompagne pour vous permettre de faire valoir vos droits qui vous sont notamment reconnus aux articles L311-3 à L311-9 du CASF :

- ▶ respect de la dignité, intégrité, vie privée, intimité, sécurité
- ▶ libre choix entre les prestations
- ▶ prise en charge ou accompagnement individualisé et de qualité, respectant votre consentement éclairé ;
- ▶ confidentialité des données vous concernant ;
- ▶ accès à l'information ;
- ▶ information sur les droits fondamentaux, protections particulières légales, contractuelles et sur les droits de recours dont vous bénéficiez ;
- ▶ participation directe ou avec l'aide de votre représentant légal au projet d'accueil et d'accompagnement.



La liste des personnes qualifiées dans l'Aude n'étant pas établie, ce sera le médiateur de la république qu'il vous faudra solliciter.

Vous pouvez aussi retrouver la liste des médiateurs de la consommation sur le site suivant :

<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/fiches-pratiques/mediation-de-la-consommation>

CONSEIL DEPARTEMENTAL DE L'AUDE

Hôtel du département
Allée Raymond-Courrière
11000 Carcassonne
Tel: 04.68.11.68.11

DIRECCTE

Cité administrative
Place Gaston Jourdanne
11807 CARCASSONNE CEDEX 9
Tél: 04.34.42.91.00

NOUS NOUS ENGAGEONS !

CHARTRE DE BIENTRAITANCE

Bienvenue, vous êtes encadré par une équipe professionnelle formée pour répondre au mieux à vos attentes

Identifier vos besoins pour vous apporter une réponse adaptée en fonction de nos moyens et de nos compétences

Entendre vos demandes et échanger avec vous autour de nos possibilités et les mettre en œuvre au sein de notre service

Neutralité dans vos choix et décisions

Traiter vos besoins et attentes avec attention en prenant compte de vos capacités/compétences

Respecter votre liberté de choix, la confidentialité des informations à votre égard, votre intimité ainsi que vos valeurs et convictions personnelles et religieuses

Autonomie, c'est-à-dire faire avec vous et non pas pour vous, à votre rythme et en fonction de vos capacités propres

Individualiser votre projet de vie en sollicitant votre participation et celle de votre entourage éventuellement

Travailler avec l'entourage et respecter vos relations avec vos proches

Assurer votre protection et votre bien être

Nourrir nos réflexions personnelles par des échanges pluridisciplinaires

Communiquer c'est-à-dire avoir une qualité d'écoute, d'échange et de compréhension des formes verbales et non verbales d'expression

Evaluer nos actions pour garantir la qualité dans nos prestations

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

ARTICLE 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.

ARTICLE 2 - DROIT À UNE PRISE EN CHARGE OU À UN ACCOMPAGNEMENT ADAPTÉ

La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

ARTICLE 3 - DROIT À L'INFORMATION

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine. La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

ARTICLE 4 - PRINCIPE DU LIBRE CHOIX, DU CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ ET DE LA PARTICIPATION DE LA PERSONNE

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

1- la personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ;

2- le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.

3- le droit à la participation directe ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne, lui est garanti.

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 ou d'expression, ainsi que de communication, prévues par la présente charte, dans le respect de décision 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 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 sont garantis. 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.

VOUS VOUS ENGAGEZ AUSSI !

CHARTE DE L'USAGER

- ▶ **Avertir** le CCAS et non l'intervenant directement lors de changement de planning, ou pour toute problématique
- ▶ **Solliciter** l'intervenant uniquement pour des tâches qui entrent dans le cadre de ses missions et qui sont mentionnées dans mon contrat de prestation
- ▶ **Aménager** le domicile, dans la mesure du possible, afin de favoriser la prévention des risques au travail et éviter tout risque d'accident
- ▶ **Mettre à disposition** du matériel adéquat et correctement entretenu (gants ménagers, escabeau avec barre de maintien, balai espagnol, ...)
- ▶ **Maintenir** les installations en bon état (prise électrique, plomberie, appareils ménagers, ...)
- ▶ **Prévenir** de toute situation présentant un risque d'accident (sol glissant, marche défectueuse ...)
- ▶ **Prévenir** de la présence de caméra ou équivalent au domicile
- ▶ **Confiner** tout animal sur simple demande de l'intervenant ou du service
- ▶ **Conserver** une attitude et un langage respectueux quelles que soient les circonstances

Principes déontologiques

Le CCAS de Narbonne s'engage à appliquer les trois principes déontologiques suivants :

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

Elle se décline en prenant en compte tout l'éventail des droits de l'usager :

- ▶ le respect de la personne, de ses droits fondamentaux ;
- ▶ le respect de ses biens ;
- ▶ le respect de son espace de vie et de son projet de vie quand il est formulé ;
- ▶ le respect de sa culture et de son projet de vie quand il est formulé ;
- ▶ le respect de la confidentialité des informations reçues ;
- ▶ le libre accès aux informations contenues dans son dossier.

Le CCAS est attentif aux problèmes de maltraitance, aux situations pouvant mettre en danger physique ou psychologique les personnes. Il veille à la prévention de ces situations et réalise un signalement lorsque nécessaire, selon des dispositions prévues et communiqués, auprès des organismes ou autorités ayant compétence pour recevoir ces informations.

B Une intervention « individualisée » selon un principe d'ajustement continu de la prestation aux besoins et attentes de la personne.

Pour offrir en permanence un service adapté à la demande de l'usager, le CCAS s'engage à veiller à une évaluation des besoins, à proposer une offre élaborée avec lui et à assurer, si nécessaire, une approche coordonnée avec les professionnels partenaires. Le CCAS assure la transparence de son action pour l'usager.

C Une relation triangulaire qui protège l'usager et l'intervenant. Il s'agit de la relation entre la personne qui bénéficie du service (accompagnée, le cas échéant, d'une personne de son entourage), celle qui réalise la prestation et un « référent » qui représente le CCAS.

Le caractère triangulaire de cette relation assure plusieurs fonctions :

- ▶ Une fonction de protection de l'intervenant, en l'aidant à distinguer une relation professionnelle d'une relation interpersonnelle, à maintenir une juste distance professionnelle et à éviter autant une relation excessivement centrée sur l'affectivité qu'une relation trop indifférente, excessivement centrée sur la technicité.
- ▶ Le responsable veille à la bonne réalisation du service dans le respect des règles professionnelles et déontologiques de l'usager.



CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE
29, rue Mazzini - 11100 NARBONNE

ARRÊT DE BUS
NAVETTE GRATUITE



NUMÉROS D'URGENCE

POMPIERS	18
NUMÉRO D'URGENCE EUROPÉEN	112
SAMU	15
Urgences médicales, détresse vitale. Le Samu traite aussi les demandes de transport ambulancier et de soins vers les permanences.	
POLICE SECOURS	17
ou gendarmerie	
ALLO ENFANCE MALTRAITÉE	119
HÉBERGEMENT D'URGENCE	115
NUMÉRO D'APPEL D'URGENCE SMS	114
Fax pour les personnes muettes, malentendantes	
VIOLENCES CONJUGALES	39 19
Pour les victimes et les témoins de violences conjugales. Femmes battues.	
MALTRAITANCE PERSONNES ÂGÉES ET/OU HANDICAPÉES	39 77



*Tous les numéros de téléphone d'urgence
sont gratuits depuis un poste fixe ou d'un portable*



Centre communal d'action sociale

29, rue Mazzini

11100 NARBONNE

sad@mairie-narbonne.fr

Tél. 04 68 90 31 72

www.narbonne.fr



Narbonne

AU CŒUR DES POSSIBLES