

# CCAS DE TERRAUBE



Edition 2017

Service d'Aide à Domicile - SAD

Notre priorité : Etre à votre écoute pour un service de  
proximité de qualité !

## CCAS DE TERRAUBE

N° D'AGREMENT : SAP263201444 EN DATE DU 19/11/2013



## Le mot du Président :

**Madame, Monsieur,**

Nous sommes heureux de vous présenter le livret d'accueil du Service d'Aide à Domicile du Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de TERRAUBE. Il a pour rôle de vous informer des missions et du fonctionnement de ce service mais également de vos droits exprimés dans la « Charte des droits et libertés de la personne accueillie ».

Maintenir une personne à domicile c'est essentiellement lui permettre, dans un environnement où elle a ses repères et ses sources, de conserver des projets de vie, un désir du lendemain.

C'est pourquoi la démarche de l'aidant doit prendre en compte la compréhension globale de la personne à travers ce qu'il connaît de son histoire, en respectant ses habitudes de vie, son rythme, en évaluant avec elle ou sa famille son besoin d'aide, en s'assurant, chaque fois que c'est possible, de son adhésion au projet qui la concerne. Mûri par une longue expérience, le Service d'Aide à Domicile du CCAS tente d'y parvenir en enrichissant son travail par une réflexion quotidienne, en adaptant son mode de fonctionnement aux exigences de l'humain.

Maintenir une personne à domicile c'est aussi tenir compte du désir des familles de respecter le plus longtemps possible le choix de vie de leur parent en leur en donnant les moyens.

C'est pourquoi, consciente de ce devoir collectif, le Centre Communal d'Action Sociale de TERRAUBE s'est attaché à créer les meilleures conditions de maintien à domicile. Il a mis en place, au fil des ans, un ensemble de services dont la vocation essentielle est d'apporter l'aide indispensable pour rester chez soi, retarder ou éviter l'hospitalisation ou l'admission en établissement collectif, ou encore permettre un retour plus rapide à domicile après une hospitalisation.

Proche des professionnels du Service d'Aide à Domicile, je sais que ces principes fondamentaux animent leur démarche et je suis certaine qu'ils sauront vous apporter l'aide attentive que vous attendez.

**Le CCAS de TERRAUBE fournit des prestations de services aux particuliers du canton de Lectoure. Il est l'employeur direct du personnel. Il est totalement responsable du service rendu à ses bénéficiaires.**

**Les prestations du CCAS sont des fournitures de services. L'exécution des tâches prévues au contrat se fait sous la direction du CCAS en s'engageant sur le résultat du service, et non pas sur les moyens. Le service prestataire ne donne pas de garantie aux bénéficiaires d'un intervenant régulier.**

**La qualité du service se mesure sur :**

- **La qualité de l'analyse des besoins et des demandes**
- **La qualité du suivi du client**

## **CHARTRE DEONTOLOGIQUE :**

### **❖ REGLES DE DEONTOLOGIE CONCERNANT LES INTERVENANTS : Tous les intervenants administratifs et agents sociaux sont tenus :**

1. Au respect du secret professionnel, du devoir de réserve, à la neutralité et à la probité.
2. Respecter les conditions de discrétions et de préservation de l'autonomie des bénéficiaires
3. N'effectuer aucun soin médical ou paramédical
4. Respecter les horaires avec ponctualité
5. Porter une tenue vestimentaire correcte
6. Informer les services d'urgences si besoins
7. Ne pas recevoir de rétribution de gratification de prêt ou d'invitation de la part des bénéficiaires, ni recevoir de procuration sur comptes bancaires ou postaux de l'utilisateur.
8. Ne pas fumer ni consommer de boissons alcoolisées
9. Ne pas intervenir chez le bénéficiaire hors de sa présence
10. Ne pas amener des personnes extérieures au service au domicile du bénéficiaire
11. S'abstenir de tout sujet portant sur des thématiques religieuses ou politiques

### **❖ REGLES DES RELATIONS HUMAINES AVEC LES BENEFICIAIRES : Les intervenants devront :**

1. Communiquer et échanger
2. Faire preuve d'attention et de patience
3. Veiller au maintien du bénéficiaire dans un état de confort optimal
4. Veiller à la prise des médicaments en conformité avec les piluliers réalisés par les personnels de santé
5. Porter attention aux conditions climatiques
6. Prendre connaissances des informations laissées sur le cahier de liaison.

# CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE AIDEE :

- Arrêté ministériel du 8 septembre 2003 -

## **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 en 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.

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 p 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 aidée**

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes aidées 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 le respect de la personne est garantie. Hors nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.



# REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT DU SERVICE D'AIDE A DOMICILE :

## 1- Identité de la structure et territoire

Ouvert au sein du Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de TERRAUBE, établissement public administratif, le Service d'Aide à Domicile (SAD) est un service prestataire,

Le SAD est situé au siège du CCAS à la Mairie de TERRAUBE (Gers), 41 Rue Hector de Galard.

Contact :

- ❖ Bureau : 05.62.68.70 50
- ❖ Portable : 06.85.69.94.67
- ❖ Mail : mairie.de.terraube@wanadoo.fr

Heures d'ouverture au public : le lundi, mercredi, jeudi et vendredi : de 8 H00 à 12 H00

*Une permanence téléphonique est assurée 7 jours/7 au 06.85.69.94.67*

Le Service d'Aide à Domicile intervient sur toutes les communes du canton de LECTOURE :

BERRAC, CASTERA-LECTOUROIS, LAGARDE FIRMACON, LARROQUE ENGALIN, LIGARDES, MARSOLAN, MAS D'AUVIGNON, POUY ROQUELAURE, PERGAIN TAILLAC SAINT MARTIN DE GOYNE, SAINT MEZARD, SAINT AVIT FRANDAT, TERRAUBE.

## 2- Organisation du Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile

Le SAD a pour mission essentielle d'assurer une aide matérielle, relationnelle et sociale aux usagers qui font appel à lui. Il s'agit d'aide à l'entretien du logement occupé par le ou les usagers ainsi que d'aide à la personne pour les activités ordinaires de la vie et pour les actes essentiels lorsque ceux-ci sont assimilés à des actes de la vie quotidienne.

### **- Public concerné.**

Les prestations du SAD s'adressent à des personnes âgées de 60 ans et plus et à des personnes de plus de 18 ans malades ou reconnues handicapées.

Il intervient également pour toute demande d'aides ménagères de particuliers sans prises en charge

### **- Type de prestations.**

Dans ce cadre, le SAD peut apporter des prestations prescrites soit par les Caisses de retraite au titre de l'aide ménagère, soit par le Conseil Général au titre de l'Aide sociale ou de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA), soit par des Mutuelles, des assurances ou tout autre financeur social, mais également dans le cadre de l'Allocation Compensatrice de Tierce Personne (ACTP), de la Majoration de Tierce Personne (MTP), de la Prestation de Compensation du Handicap (PCH) ou enfin, sur demande directe de l'utilisateur.

En fonction de l'évaluation de votre situation de dépendance, ces prestations peuvent comprendre :

- accompagnement et aide dans les activités ordinaires de la vie quotidienne (entretien du logement et du linge, courses, préparation des repas),
- accompagnement et aide dans les actes essentiels de la vie quotidienne (toilette simple non prescrite par un médecin et ne relevant pas de soins d'hygiène ou de santé de la compétence de l'infirmière ou de l'aide-soignante), mobilisation, aide aux fonctions naturelles, passage de surveillance, aide à la prise des repas,
- accompagnement et aide dans les activités de la vie sociale et relationnelle (sorties, démarches administratives simples).

Par contre, les aides à domicile ne sont pas habilitées à préparer les médicaments prescrits par votre médecin ou à effectuer tout acte médical ainsi que les actes de pédicurie.

**- Continuité du service.**

Le SAD assure la continuité du service en procédant au remplacement lors des absences de l'aide à domicile habituelle. Le SAD assure également la prestation pendant les samedis, dimanches et jours fériés dès lors que la nécessité de ces interventions est prévue dans votre projet individuel de prise en charge.

**- Statut des intervenants :**

Tous les agents du SAD sont des fonctionnaires ou des agents publics relevant de la Fonction Publique Territoriale. Ces agents sociaux sont recrutés, formés à leur mission d'aide à domicile et rémunérés par le CCAS, et placés sous la responsabilité et l'autorité directe du Chef de service. Vous n'êtes donc pas en situation d'employeur.

**- Les référents du SAD**

Vous pouvez, en cas d'interrogations, de difficultés particulières ou de dysfonctionnements constatés, vous adresser au SAD par téléphone ou par courrier. La liste des référents du service se trouve en annexe du document.

**- Déontologie des intervenants**

Tous les intervenants (administratifs et agents sociaux) du SAD sont tenus au secret professionnel, au devoir de réserve, à la neutralité et à la probité.

Compte tenu de la spécificité de leurs fonctions, les aides à domicile sont tenues :

1. Au respect du secret professionnel, du devoir de réserve, à la neutralité et à la probité.
2. Respecter les conditions de discrétions et de préservation de l'autonomie des bénéficiaires
3. N'effectuer aucun soin médical ou paramédical
4. Respecter les horaires avec ponctualité
5. Porter une tenue vestimentaire correcte
6. Informer les services d'urgences si besoins

7. Ne pas recevoir de rétribution de gratification de prêt ou d'invitation de la part des bénéficiaires, ni recevoir de procuration sur comptes bancaires ou postaux de l'utilisateur.
8. Ne pas fumer ni consommer de boissons alcoolisées
9. Ne pas intervenir chez le bénéficiaire hors de sa présence
10. Ne pas amener des personnes extérieures au service au domicile du bénéficiaire
11. S'abstenir de tout sujet portant sur des thématiques religieuses ou politiques

### **3- Admission, mise en place et établissement de la prestation du SAD**

#### ***- Modalités de traitement de la première demande.***

Afin de recevoir toutes les informations concernant le dossier et connaître les pièces à fournir, vous pouvez soit contacter le service par téléphone soit vous présenter directement au siège du CCAS.

#### ***- Instruction et évaluation de la demande.***

L'instruction et l'évaluation de la demande sont effectuées soit directement par l'organisme qui finance la prestation d'aide à domicile (APA notamment), soit par le service prestataire.

Dans ce dernier cas, le service relèvera toutes les informations nécessaires à la constitution de votre dossier de prise en charge par l'organisme financeur. En ce qui concerne les pièces relatives à vos revenus, vous mettrez à disposition de l'agent tous les justificatifs. La prise en charge financière des organismes financeurs étant calculée en fonction de vos revenus, toute omission engage votre entière responsabilité. Le service ne pourrait pas être mis en cause si, dans ce cas, votre participation était modifiée par l'organisme financeur.

Dans tous les cas, un agent du service chargé de la mise en place de la prestation se rendra, sur rendez-vous, à votre domicile, afin de procéder au recueil de vos habitudes de vie et organiser la prestation selon l'évaluation de vos besoins, vous présenter le service et son fonctionnement.

#### ***- Mise en place et exercice de la prestation***

##### ***- Démarrage de la prestation.***

Pour les usagers bénéficiant d'une prise en charge (caisses de retraite, aide sociale, APA, PCH etc.) la mise en place des prestations tenant financièrement compte de l'aide sera réalisée après accord de l'organisme financeur. Dans les autres cas, l'admission sera effective après accord du Président du CCAS.

Si votre situation l'exige, le SAD peut procéder à la mise en place de la prestation en urgence. Dans ce cas, si l'organisme financeur (Conseil Général, Caisses, Mutuelles etc.) ne vous accordait pas sa prise en charge financière, le SAD serait dans l'obligation de vous demander le paiement des heures effectuées au tarif fixé par le Conseil d'Administration du CCAS pour les usagers non aidés financièrement.

##### ***- Document individuel de prise en charge. (DIPEC)***

La mise en place de la prestation est précédée par la signature d'une convention d'intervention passée entre vous et le SAD, appelée « document individuel de prise en charge » (DIPEC).

Les tâches confiées à l'agent social intervenant sont précisées dans ce document. L'aide à domicile devant respecter les termes de cette convention, vous vous engagez à ne pas la solliciter pour effectuer des tâches non prévues.



Pour certaines prestations qui font déjà l'objet d'un plan d'aide ou de directives rédigés par l'organisme social financeur (APA, CRAM par exemple), le document reprendra ces préconisations en apportant, si nécessaire, les précisions complémentaires utiles.

- Suivi de la prise en charge.

Afin de s'assurer que la prestation servie est de qualité et qu'elle est adaptée à vos besoins, le CCAS fera régulièrement intervenir à votre domicile des agents qualifiés pour recueillir vos attentes et vérifier la bonne réalisation du service.

- Réadaptation de la prise en charge.

Toute évolution de la prestation (changement du nombre d'heures ou des jours d'intervention, modification des tâches effectuées, etc.) ne pourra avoir lieu que sur votre demande et/ou sur proposition du service. Elle sera soumise à l'appréciation soit de l'organisme social financeur par révision du dossier de prise en charge, soit à l'accord du CCAS dans les autres cas.

Pour des modifications de convenance (changement des plages horaires ou des jours par exemple) qui n'engagent pas le fonds de la prestation, vous êtes invité à contacter le service **au moins une semaine à l'avance** pour que votre demande soit prise en compte sur le planning de votre aide à domicile.

Le SAD peut être amené à modifier les jours et heures d'intervention en fonction des contraintes du service.

- Intervention les samedis, dimanches et jours fériés.

Afin de ne pas rompre la continuité de la prestation et pour répondre à des besoins essentiels au regard de votre maintien à domicile, le SAD pourra intervenir les samedis, dimanches et jours fériés. Dans ce cas, la prestation se limitera à l'aide à la personne en excluant les tâches de ménage.

- Rétablissement de la prestation après interruption.

En cas d'interruption de la prestation à la suite de votre absence (hospitalisation, départ temporaire...), celle-ci peut reprendre à votre retour sans changement de la prise en charge. Si modification de la prise en charge, un avenant sera établi et signé incluant les nouveaux plans d'aide, et les nouveaux plannings établis en fonction de vos besoins et attentes, et des contraintes du service.

- Conditions de travail et sécurité de l'aide à domicile.

Vous êtes tenu de prendre toutes dispositions pour que votre aide à domicile ou sa remplaçante puisse accéder au domicile sans risque (chiens de garde attachés etc.) et accomplir sa tâche à l'heure prévue dans les meilleures conditions. Pour cela, vous devrez mettre à sa disposition le matériel et les produits nécessaires.

En cas de mise en danger du personnel du service, le SAD se réserve le droit d'interrompre la prestation.

Les courses seront effectuées pendant les heures de travail de l'aide à domicile et, chaque fois que possible, au plus près de votre domicile. Pour les achats dans un supermarché périphérique, le rythme de ces courses devra faire l'objet d'un accord préalable du service consigné dans le Document Individuel de Prise En Charge (DIPEC).

Dans tous les cas, l'agent social n'avancera pas l'argent nécessaire aux courses. Les modalités particulières concernant le paiement par l'utilisateur sont prévues dans le DIPEC.

## CCAS DE TERRAUBE

Les gros travaux, tels que lavage des murs, plafonds etc., sont interdits. Le nettoyage sommaire des pièces inhabitées (caves, greniers) ou inhabitées ne pourra être effectué sans un accord préalable donné par le service.

Le service reste à votre disposition pour toute précision ou étude des cas particuliers.

En aucun cas l'agent social ne doit être amené à se déplacer inutilement.

Si, pour un motif quelconque, le Service devait être interrompu de votre fait (absence ou toute autre circonstance), sauf cas de force majeure, il vous appartient d'avertir ou de faire avertir le service 48 heures minimum à l'avance. Les usagers qui n'auront pas pris cette précaution, se verront facturer la totalité de l'intervention prévue ce jour-là.

### - Attestation de présence.

Les domiciles des bénéficiaires sont équipés de badges magnétiques afin que les agents puissent valider leur présence lors des interventions programmées.

Toutefois, dans certains cas (sortie d'hospitalisation, difficultés de connexion) l'intervenant devra faire valider sa présence par des fiches de travail signées par le bénéficiaire.

Tout décalage ou retard important doit être signalé immédiatement au Service.

### - Présence de stagiaires.

Le CCAS travaille en partenariat avec des Centres chargés de la formation d'Aide à Domicile.

A ce titre le CCAS accueille des stagiaires. Un stagiaire intervenant dans le cadre d'un stage à domicile sera toujours accompagné par un agent du Service. Vous en serez préalablement informé et votre accord sera demandé.

## 4- Situation d'urgence à domicile, suspicion de maltraitance ou maltraitance avérée

L'aide à domicile apporte, par sa présence et son aide, un soutien moral et joue, par sa vigilance, un rôle de sécurité auprès de vous. En conséquence, elle doit rendre compte de ses observations lors de transmissions régulières et alerter son service de toute évolution de votre état de santé physique ou psychique. Ces transmissions sont effectuées auprès des référents du service, eux-mêmes tenus au secret professionnel et garants de la confidentialité des informations délivrées.

Dans le cas où l'aide à domicile constaterait, à son arrivée à votre domicile, que votre état de santé nécessite l'intervention d'un médecin, l'agent contactera immédiatement votre médecin et/ou les urgences.

En cas de non réponse inhabituelle à votre aide à domicile lors d'une intervention programmée, le CCAS se réserve le droit de faire procéder à l'ouverture de votre logement en présence des autorités compétentes.

En cas de suspicion d'une situation de danger et/ou de maltraitance et à fortiori de maltraitance avérée, les agents du SAD sont tenus d'en informer immédiatement leur supérieur hiérarchique. Dans ce cadre, le CCAS se réserve le droit d'effectuer un signalement auprès du Procureur de la République.

## **5- Sûreté des biens et des personnes**

Si, en accomplissant ses tâches, votre aide à domicile endommageait l'un de vos biens, il vous est demandé de saisir votre assurance au titre de la responsabilité civile. Dès réception de votre déclaration, votre assureur se mettra en relation avec l'assureur du CCAS.

La procédure est la même pour les dommages corporels survenus lors de l'aide apportée par votre aide à domicile (pendant un transfert par exemple).

## **6- Tarification**

Le tarif du service d'Aide à domicile est fixé annuellement par le Conseil d'Administration du CCAS.

**Le tarif est au 1<sup>er</sup> juin 2017 de :**

- ❖ 18.50 € : heure – du lundi au samedi
- ❖ 20.20 € : heure – dimanche et jours fériés.

La partie restant à votre charge dépend du montant alloué par l'organisme de prise en charge (APA, Caisses de Retraites, Mutuelles....)

En cas de dépassement des quotas d'heures allouées par votre organisme, celles-ci seront facturées à taux plein.

Tout déplacement en véhicule fera l'objet d'une facturation supplémentaire et séparée, au taux de :

-pour l'année 2017 : 0.25 €/kilomètre

Le document individuel de prise en charge précisera votre participation (c'est-à-dire le coût restant à votre charge) qui sera fonction de l'aide financière totale ou partielle de l'organisme social financeur dont vous dépendez (Caisse de retraite, Conseil Général au titre de l'aide sociale ou de l'APA, autres financeurs).

Une attestation fiscale correspondant à votre participation, à joindre à votre déclaration de revenus, vous sera remise chaque année.

## **7- Paiements**

Chaque mois, le CCAS vous fera parvenir une facture détaillée récapitulant le nombre d'heures effectuées chez vous, le montant horaire de votre participation et le montant total à payer.

En cas de désaccord sur le montant facturé, vous avez la possibilité de contacter le CCAS.

Ces factures doivent être honorées auprès de la Trésorerie de FLEURANCE. Vous pouvez également adresser un virement sur le compte ouvert par le Trésorier de FLEURANCE, comptable du CCAS.

En cas d'absence de règlement dans les 2 mois, la facture est transmise aux services du Trésorier Principal d'AUCH qui est chargé du recouvrement contentieux.

Si vous éprouvez des difficultés financières particulières, le CCAS reste à votre disposition pour étudier votre situation.

### **8- Droits de l'utilisateur, réclamations, enquêtes de satisfaction**

Les informations recueillies pour la constitution de votre dossier font l'objet d'un **traitement informatique** et sont destinées au SAD, à votre organisme social financeur et ou au Conseil Général (service APA ou Aide sociale).

Conformément à la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978, vous bénéficiez d'un droit d'accès aux informations de votre dossier et de rectification de ces informations.

Si vous souhaitez exercer ce droit et obtenir communication des informations vous concernant, vous êtes invité à vous adresser au siège du CCAS De TERRAUBE à la Mairie 32 700 TERRAUBE tél. : 05-62-68-70-50)

Vos **réclamations** doivent être adressées au CCAS de TERRAUBE et ce dernier s'engage à vous répondre dans les meilleurs délais. En ce qui concerne une demande de changement d'aide à domicile, celle-ci doit être motivée et adressée par courrier.

Conformément à la réglementation en vigueur, vous pouvez faire appel, en vue de vous aider à faire valoir vos droits, à une **personne qualifiée** choisie conjointement par le Préfet et le Président du Conseil Général.

Tous les agents du SAD sont munis d'une **carte professionnelle** qu'ils sont tenus de présenter à votre demande.

Enfin, le CCAS étant très soucieux d'améliorer constamment la qualité de ses prestations et de vous rendre le meilleur service, vous serez sollicité pour répondre à des enquêtes portant sur les prestations que vous recevez. **Votre avis nous sera très précieux.**

MERCI DE VOTRE LECTURE

***Pièce jointe au présent document : Liste des personnes qualifiées pour le Département du Gers à contacter pour tout litige avec notre organisme***

**DECISION**  
**Portant établissement de la liste des personnes qualifiées**  
**pour le département du GERS pour les années 2016, 2017 et 2018**

La directrice générale de l'agence régionale de santé  
Région Languedoc-Roussillon-Midi-Pyrénées

Le préfet du Gers  
Chevalier de la Légion d'honneur

Le président du conseil départemental du Gers

Vu le code de l'action sociale et des familles, et notamment les articles L.311-5, R.311-1 et R.311-2 ;

Vu les candidatures proposées ;

Considérant la possibilité pour tout usager d'un établissement ou service social ou médico-social, ou pour son représentant légal, de faire appel à une personne qualifiée en vue de l'aider à faire valoir ses droits ;

Sur proposition du délégué départemental de l'agence régionale de santé de Languedoc-Roussillon-Midi-Pyrénées pour le département du Gers du directeur départemental de la cohésion sociale et de la protection des populations du Gers et du directeur général des services du conseil départemental du Gers ;

**DECIDENT**

**Article 1<sup>er</sup> :** Au titre des dispositions de l'article L.311-5 du code de l'action sociale et des familles, sont nommés en qualité de personnes qualifiées pour le département du Gers

➤ **Madame Corinne CHALEROUX**

- Adresse postale de contact : Etablissement Public de Santé de Lomagne - Rue Saint-Laurent - BP 39 - 32502 Fleurance Cedex
- Courriels de contact : [cchaleroux@epslomagne.fr](mailto:cchaleroux@epslomagne.fr) / [cchaleroux@wanadoo.fr](mailto:cchaleroux@wanadoo.fr)

➤ **Madame Guilène CORDIER**

- Adresse postale de contact : EHPAD « Résidence Bel-Adour » - Lotissement du Bourdalat - 32400 Riscle
- Courriel de contact : [residence-beladour@orange.fr](mailto:residence-beladour@orange.fr)

➤ **Madame Monique FAURÉ**

- Adresse postale de contact : Au Casse 2 - 32200 Juilles
- Courriel de contact : [fauremonique@live.fr](mailto:fauremonique@live.fr)



- **Madame Valérie OULÉ**
  - Adresse postale de contact : EHPAD « Les Jardins d'Agapé » - 1, rue René Cassin - 32000 Auch
  - Courriel de contact : [valerie.oule@lesjardinsdagape.com](mailto:valerie.oule@lesjardinsdagape.com)
  
- **Madame Isabelle PARISE**
  - Adresse postale de contact : ITEP « Philippe Monello » - 33, rue de la Somme - 32000 Auch
  - Courriel de contact : [isabelle.parise@adsea32.org](mailto:isabelle.parise@adsea32.org)
  
- **Monsieur Pierre PUYOL**
  - Adresse postale de contact : Lironfa - Chemin de la Couderle - 32360 Jegun
  - Courriel de contact : [pierre.puyol@wanadoo.fr](mailto:pierre.puyol@wanadoo.fr)

Cette nomination vaut pour les années 2016, 2017 et 2018, à compter de la date de la présente décision.

**Article 2 :** 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, à l'une des personnes qualifiées citée à l'article 1<sup>er</sup> de la présente décision.  
 La personne qualifiée doit alors engager son intervention dans un délai maximal de 15 jours après sa saisine. Le délai moyen d'intervention à compter de la réception de la saisine par la personne qualifiée est de 3 mois.  
 La mission assurée par la personne qualifiée est gratuite pour l'utilisateur qui la sollicite. En temps utile et, en tout état de cause, dès la fin de son intervention, la personne qualifiée informe le demandeur d'aide ou son représentant légal par lettre recommandée avec avis de réception des suites données à sa demande et, le cas échéant, des mesures qu'elle peut être amenée à suggérer, et des démarches qu'elle a entreprises.  
 Au moyen de la fiche annexée à la présente décision, elle en rend compte à (ou aux) l'autorité(s) chargée(s) du contrôle de l'établissement, du service ou du lieu de vie et d'accueil :

Agence régionale de santé de Languedoc-Roussillon-Midi-Pyrénées  
 Délégation départementale du Gers  
 Cité administrative – Place de l'Ancien Foirail – 32020 Auch Cedex 9  
Courriel : [ars-lrmp-dd32-direction@ars.sante.fr](mailto:ars-lrmp-dd32-direction@ars.sante.fr)

Direction départementale de la cohésion sociale  
 et de la protection des populations (DDCSPP) du Gers  
 Cité administrative - Place de l'Ancien Foirail - 32020 Auch Cedex 9  
Courriel : [ddcspp-direction@gers.gouv.fr](mailto:ddcspp-direction@gers.gouv.fr)

Conseil départemental du Gers  
 Direction générale adjointe Solidarité (DGAS)  
 81, route de Pessan – BP 20569 – 32022 Auch Cedex 9  
Courriel : [service-etablissements@gers.fr](mailto:service-etablissements@gers.fr)

et, en tant que de besoin, à l'autorité judiciaire. Elle peut également tenir informé la personne ou l'organisme gestionnaire.

**Article 3 :** Les personnes qualifiées ne peuvent s'autosaisir d'une situation et ne peuvent connaître des affaires concernant les établissements et services gérés par le gestionnaire, le groupe ou la structure qui les emploie. De même elles ne peuvent connaître des affaires relevant des autres établissements ou services où elles ont exercé dans les cinq dernières années.

**Article 4 :** Les frais de déplacement, de timbres et de téléphone engagés le cas échéant par la personne qualifiée peuvent être remboursés sur la base des dispositions de l'article R.311-2 du code de l'action sociale et des familles

**Article 5 :** Conformément aux dispositions de l'article R 421-5 du code de la justice administrative, la présente décision peut faire l'objet soit d'un recours gracieux auprès de chacune des autorités concernées dans un délai de deux mois à compter de sa publication ou de sa notification soit d'un recours contentieux auprès du tribunal administratif de Pau (Villa Noulibos - 50, cours Lyautey - 64010 Pau Cedex) dans le même délai.

**Article 6 :** Le délégué départemental de l'agence régionale de santé de Languedoc-Roussillon-Midi-Pyrénées pour le département du Gers, le directeur départemental de la cohésion sociale et de la protection des populations du Gers et le directeur général des services du conseil départemental du Gers sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution de la présente décision

**Article 7 :** La présente décision sera publiée au recueil des actes administratifs des services de l'Etat et du Département du Gers, et notifiée aux personnes nommées à l'article 1<sup>er</sup>. Elle fera l'objet d'une diffusion dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux du département.

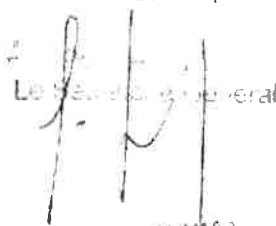
Fait à Auch, le 26 MAI 2016

La directrice générale de l'agence régionale de santé  
de Languedoc-Roussillon-Midi-Pyrénées



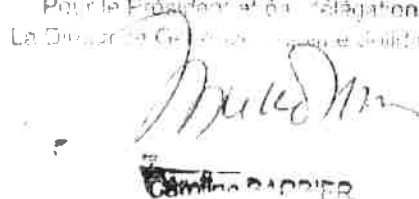
Monique CAVALIER

Le préfet  
du Gers,



Christian GUYARD

Le président du conseil départemental  
du Gers,  
Pour le Président et par délégation  
Le Directeur Général des Services de l'État et de l'Équipement



Camille BARRIER

**ANNEXE :**

*Fiche de compte rendu d'intervention de la personne qualifiée désignée en application  
des dispositions de l'article L.311-5 du code de l'action sociale et des familles*

Auteur de la saisine	
Etablissement ou service concerné	
Date de la saisine	
Point de vue et/ou problème(s) évoqués par le demandeur	
Point de vue et/ou problème(s)évoqués par l'établissement ou service	
Méthode employée (échanges épistolaires, rencontres individuelles, bilatérales, réunions, démarches et dates correspondantes) et/ou actions mises en œuvre	
Conclusion de l'intervention	
Date de fin d'intervention et de notification aux parties	
Commentaires éventuels de la personne qualifiée	

Nom, prénom, date et signature