

SPR

Service des Personnes Retraitées

Livret d'accueil



Accueil - Conseil - Accompagnement personnalisé



Sommaire

Page

Qui sommes-nous ?	→ 5
Déontologie	→ 7
Nos engagements	→ 9
Les aides à domicile	→ 11
Le financement de votre prise en charge	→ 13
Facturation et paiement	→ 14
Le Service des Personnes Retraitées <i>et ses partenaires</i>	→ 15
Le Service des Personnes Retraitées <i>et votre opinion</i>	→ 16
Communication des documents	→ 16
Tarif des prestations des aides à domicile	→ 17
Tarif du port des repas à domicile	→ 17
Annexes	→ 18
Coordonnées des autorités compétentes	→ 18

Mot de présentation

C'est avec plaisir que nous vous offrons ce nouveau livret d'accueil.

Réactualisé dans ses informations, remis au goût du jour dans sa forme, il a été conçu avec toujours le même souci : celui de vous accompagner dans votre vie quotidienne en vous facilitant vos démarches administratives et en répondant au mieux aux questions que vous pouvez vous poser.

Ce livret répertorie ainsi tous les renseignements dont vous pouvez avoir besoin.

C'est un document qui se veut pratique, utile et un lien entre vous et toutes les personnes qui sont à votre disposition au sein du Service des Personnes Retraitées.

Car nous sommes là pour vous écouter et accompagner, vous apporter attention et soutien afin d'assurer votre bien-être au sein de notre commune.

1 | Qui sommes-nous ?

Historique

Le Service des Personnes Retraitées, géré par le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS), a été créé en 1977 dans l'objectif d'apporter une aide à domicile auprès des personnes âgées.

Le service a ensuite étendu son domaine d'intervention aux personnes en situation de handicap (avec un taux d'invalidité supérieur ou égal à 80 %).

En 2014, de nouvelles prestations telles que l'aide à la toilette, habillage, déshabillage ont été mises en place suite à la formation d'un groupe d'aides à domicile.

**"Dans le cadre d'un contrat de mise à disposition de travailleurs, le prestataire de service reste l'employeur."
Arrêté du 17 mars 2015
relatif à l'information préalable du consommateur sur les prestations de services à la personne.**

Le choix de l'aide à domicile est effectué en fonction des besoins et la prestation peut être réajustée en cas d'évolution de la situation.

Le service s'adresse aux :

- Personnes résidant à Etampes.
- Personnes âgées de 60 ans et plus.
- Personnes en situation de handicap supérieur ou égal à 80 %.

Mairie d'Etampes

Place de l'Hôtel-de-Ville
Monsieur le Maire
Jean Pierre COLOMBANI
01 69 92 68 00

CCAS⁽¹⁾

Rue des Marionnettes
Responsable :
Fabienne NORMAND
Dirigé par
le Conseil d'Administration

SPR⁽²⁾

Responsable :
Sonia COBO BANIEL
19, promenade des Prés
01 64 94 55 72

(1) CCAS Centre Communal d'Action Sociale

(2) SPR Service des Personnes Retraitées

Le Service des Personnes Retraitées est composé de :

- ◆ 1 responsable de service, diplômée du Secteur Sanitaire et Social.
- ◆ 6 agents administratifs, dont une infirmière DE (Diplômée d'Etat) et un agent ayant le DEAV (Diplôme d'Etat d'Auxiliaire de Vie Sociale) pour les évaluations des besoins avant mise en place du plan d'aide individualisé, des visites de suivi et de qualité.
- ◆ 30 aides à domicile expérimentées et/ou diplômées du DEAV, CQP (Certificat de Qualification Professionnelle), EFP (Employée Familiale Polyvalente), Assistante de Vie pour Personnes Agées Dépendantes.
- ◆ 3 agents au portage de repas à domicile.
- ◆ 5 chauffeurs de Citadine.

Les horaires d'intervention des aides à domicile sont :

- ◆ Du lundi au vendredi : de 7 h 45 à 18 h 30.
- ◆ Samedi et dimanche : de 7 h 45 à 15 h 45 pour les bénéficiaires de l'APA, aide à la préparation des repas.
Demandes étudiées au cas par cas.

Tous les trois mois, la responsable de service et le visiteur de secteur se réunissent avec les aides à domicile afin d'assurer le suivi et la coordination des interventions. Des groupes de parole sont également organisés tous les mois.



2 | Déontologie

Afin d'appliquer les principes de déontologie, le Service des Personnes Retraitées s'appuie sur :

- ◆ **Les textes de la loi du 2 janvier 2002** rénovant l'action sociale et médico-sociale.
- ◆ **La charte des droits et libertés** de la personne accueillie.

La déontologie du secteur affirme que l'usager est une personne, quel que soit sa situation, son état de santé physique, ou psychique, son niveau d'intégration social et érige en principes :

○ **Une attitude générale de respect, impliquant réserve et discrétion pour tous les agents du service et à tout moment de la prestation.**

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

- ◆ Le respect de la personne et de ses droits fondamentaux.
- ◆ Le respect de ses biens.
- ◆ Le respect de sa culture, de son choix de vie.

◆ Le respect de la confidentialité des informations reçues.

Le service est attentif aux problèmes de maltraitance, aux situations pouvant mettre en danger psychologique ou physique des personnes.

Il veille à la prévention de ces situations et réalise un signalement lorsque nécessaire, selon les dispositions prévues et communiquées auprès des organismes ou autorités ayant compétence pour recevoir ces informations.

○ **Une intervention individualisée selon un principe d'ajustement continu de la prestation aux besoins et attentes de la personne :** pour offrir une prestation ajustée à vos besoins, le service s'engage à veiller à une évaluation des besoins, à proposer une offre élaborée avec vous et à assurer, si nécessaire, une approche coordonnée avec d'autres professionnels.

○ **Une relation triangulaire qui vous protège ainsi que l'aide à domicile.**

Il s'agit de la relation entre vous (usager du service), l'aide à domicile qui réalise la prestation, la responsable du service et/ou le visiteur de secteur.

Le caractère triangulaire de cette relation assure plusieurs fonctions :

- ◆ Une fonction de protection de l'usager par la responsable de service et/ou le visiteur de secteur face à d'éventuelles pratiques non satisfaisantes ou abusives.
- ◆ Une fonction de protection de l'aide à domicile, 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.

La responsable de service et/ou le visiteur de secteur veillent à la bonne réalisation du service dans le respect des règles professionnelles et déontologiques.

Possibilité de recourir à une personne de confiance.

Code de l'Action Sociale et des familles.
Article L 311-5-1.



3 | Nos engagements

Des interventions personnalisées :

- Evaluation des besoins à domicile.
- Devis personnalisés gratuits systématiquement rédigés pour toutes demandes de prestations dont le prix est supérieur ou égal à 100 €.
- Conclusion d'un contrat individualisé de prestation.

Lors d'une première visite, le visiteur de secteur, en collaboration avec la responsable de service, prendra connaissance de chaque situation à l'aide d'une fiche contact.

Au cours de l'entrevue, vous pourrez nous faire part de vos besoins qui donneront lieu à une évaluation.

Un plan d'aide vous sera ainsi proposé qui se concrétisera par la signature d'un contrat individualisé entre vous ou votre représentant légal (curateur / tuteur) et notre service.

Ce contrat vous permettra également d'avoir connaissance de vos droits, ainsi que des missions qu'effectuera l'aide à domicile et qui auront été définies par le plan d'aide grâce à la fiche contact.

Ces missions pourront être modulées en fonction de l'évolution de vos besoins.

Un suivi attentif des prestations

Le service assurera le suivi de votre situation régulièrement et notamment grâce à votre aide à domicile ; tout changement devra faire l'objet d'un accord préalable avec le service.

Nous veillons :

- **A la bonne réalisation des interventions** grâce à des visites au domicile, des entretiens avec les intervenants et au traitement des appels des usagers. Nous renforçons notre action en réalisant des enquêtes de satisfaction pour recueillir votre avis sur notre fonctionnement et la qualité du service rendu.
- **A l'évolution des besoins** : les prestations peuvent être adaptées de façon transitoire ou régulière.
- **A apporter des réponses** aux interrogations de nos usagers et à tenir compte de leurs remarques.

Des recours sont possibles, en cas de litiges par une procédure de médiation conventionnelle. Pour toute information complémentaire vous pouvez vous adresser au Point d'Accès au Droit (PAD) lieu d'accueil gratuit et permanent permettant d'apporter une information de proximité sur leurs droits et devoirs aux personnes ayant à faire face à des problèmes juridiques ou administratifs - au 1, rue du Coq, 91150 Etampes téléphone 01 69 92 11 70.
Mail: pad@mairie-etampes.fr.

La professionnalisation : une priorité

Nous proposons à nos agents des formations adaptées aux problématiques rencontrées sur le terrain et nous les encourageons à faire valider leurs acquis d'expériences.



4 | Les aides à domicile

Elles relèvent du statut général de la fonction publique territoriale.

Leurs interventions étant variées et ne portant pas uniquement sur l'entretien du cadre de vie, elles vous apportent une aide dans les actes de la vie quotidienne. Elles travaillent en collaboration avec d'autres intervenants tels que le personnel soignant, le port de repas à domicile, mais aussi entre elles : si votre aide à domicile est absente, le service s'engage à vous proposer un remplacement. Des fiches de missions sont alors à leur disposition afin de prendre régulièrement connaissance de votre situation.

Votre intervenant habituel est nommé « référent ». Il se peut qu'il y ait une autre aide à domicile qui intervienne afin de répondre au mieux à vos besoins.

Conformément au plan d'aide qui aura été défini, l'aide à domicile pourra effectuer les tâches suivantes :

- ◆ **Entretien du cadre de vie**
Entretien courant tel que : dépoussiérage du mobilier, entretien de la cuisine, de la salle de bain et des sanitaires, aspiration et lavage des sols, change des draps, réfection du lit.
- ◆ **Participation à l'aménagement de l'espace de vie dans un but de confort et de sécurité.**
- ◆ **Entretien du linge :** détachage, lavage en machine, lavage à la main pour le petit linge, repassage, rangement, petit travaux de couture.
- ◆ **Réalisation des courses.**
- ◆ **Participation à l'élaboration des menus.**
- ◆ **Confection des repas en conformité aux éventuels régimes (sur prescription médicale).**
- ◆ **Veiller à la sécurité alimentaire de la personne aidée.**
- ◆ **Aide dans les actes essentiels de la vie quotidienne :** aide à la toilette qui n'a pas fait l'objet de prescription médicale, aide à l'habillage et au déshabillage, aide à la prise de repas (**hors acte de soins**).
- ◆ **Accompagnement à la vie sociale et relationnelle :** sorties à l'extérieur, jeux, lecture, échanges, aide au classement et à la gestion de documents administratifs, réalisation de petits courriers.

Nous vous demandons de mettre à disposition de l'aide à domicile tout le matériel en bon état de marche et les produits nécessaires à l'entretien du logement.

Ces missions sont exercées selon un cadre d'intervention spécifique et notifié par le règlement intérieur des aides à domicile et selon un cadre juridique portant précision sur les droits et libertés de la personne aidée. (Voir charte des droits et libertés relevant de la loi du 02/01/2002 rénovant l'action sociale, en annexe).



5 | Le financement de votre prise en charge

Selon votre situation, une participation financière peut être assurée par :

◆ **Votre caisse de retraite principale**

La participation financière est calculée en fonction des ressources et c'est la notification de l'organisme financeur qui précise la durée de la prise en charge, sa participation et le montant restant à votre charge.

◆ **Le Conseil Départemental via l'APA (Allocation Personnalisée d'Autonomie)**

pour les personnes qui ne peuvent plus ou difficilement réaliser les actes essentiels de la vie. Le calcul de la prise en charge est établi en fonction de votre perte d'autonomie et de vos revenus.

Notre service vous aide à constituer votre dossier auprès de votre caisse de retraite principale.

Le renouvellement de votre dossier :

Pour le renouvellement du dossier aux caisses de retraite, un visiteur de secteur pourra de nouveau vous conseiller sur la démarche à suivre en prenant contact avec vous, 2 mois à l'avance afin d'éviter une interruption des prestations.

Autrement, notre service assurera un suivi de votre prise en charge régulièrement afin d'améliorer, s'il y a lieu, le plan d'aide selon votre situation. Si vous relevez de l'APA, le dossier de renouvellement sera établi tous les cinq ans avec l'équipe médico-sociale du Conseil Départemental.



6 | Facturation et paiement

À la fin de chaque mois, les aides à domicile remettent au service leurs fiches de travail indiquant les jours d'intervention et les heures effectuées. Ces fiches sont signées de votre main à chaque passage. Une facture vous est alors envoyée chaque mois ainsi qu'à votre caisse de retraite ou au Conseil Départemental selon votre prise en charge.

Le règlement peut s'effectuer en chèques ou en espèces (pour une somme inférieure ou égale à 300 €) auprès du service.

De plus, vous pouvez bénéficier d'une déduction d'impôts à hauteur de 50% du montant total payé pour votre aide à domicile sur l'année. Les dépenses sont retenues dans la limite de 12 000 €, majorée de 1 500 € :

- ◆ Par enfant à charge (750 € en cas de résidence alternée).
- ◆ Par membre du foyer âgé de + de 65 ans.
- ◆ Par ascendant âgé de + de 65 ans, remplissant les conditions pour bénéficiaire de l'APA lorsque les dépenses sont engagées à son domicile. La limite majorée ne peut pas excéder 15 000 €.

Résiliation du contrat :

Vous pouvez rompre le contrat à tout moment pour quelque raison que ce soit par l'envoi au service d'un courrier avec accusé de réception en respectant un préavis de 15 jours, sauf dans le cas d'un refus de renouvellement de prise en charge de la part de la caisse de retraite ou du Conseil Départemental.

Remarque :

En cas de placement, l'arrêt du contrat prend effet dès l'entrée en institution.

Notre service se réserve le droit de mettre fin au contrat en cas :

- ◆ **D'absences non signalées répétées.**
- ◆ **De refus non justifiés et répétés des interventions prévues par le plan d'aide.**
- ◆ **D'un manque de respect du cadre de l'intervention (fixé dans le règlement de fonctionnement).**
- ◆ **D'atteinte à la dignité des aides à domicile.**

7 | Le Service des Personnes Retraitées et ses partenaires

Dans le cadre de la coordination gérontologique, le Service des Personnes Retraitées travaille en étroite collaboration avec :

- ◆ Le CLIC (Centre Local d'Information et de Coordination gérontologique).
- ◆ Services de soins infirmiers à domicile, infirmières libérales, assistantes sociales, autres services d'aide à domicile, gestionnaires de cas dans le cadre de la MAIA (Méthode d'Action pour l'Intégration des Services d'Aide de Soins dans le champ de l'Autonomie).



Le Service des Personnes Retraitées propose également :

- ◆ Un service de port de repas à domicile 7 jours sur 7.
- ◆ Transport gratuit à la demande via La Citadine, du lundi au vendredi, de 9 h à 12 h et de 13 h 30 à 17 h 30 et le samedi, de 9 h à 12 h.
- ◆ Un service de télé-assistance.
- ◆ Des chèques CESU à moitié prix, pour vous aider à l'emploi d'une aide à la personne selon des conditions de ressources.

Notre service peut aussi vous aider dans la constitution d'un dossier de placement en institution mais aussi pour bénéficier d'une aide aux transports grâce aux **Passes Navigo ou chèques taxi** et colis de Noël.

8 | Pour le Service des Personnes Retraitées *Votre opinion compte*

Le Service des Personnes Retraitées s'intéresse beaucoup à votre avis et à vos observations sur le fonctionnement du service. C'est pourquoi des enquêtes de satisfaction sous forme de questionnaires sont régulièrement réalisées dans le but d'améliorer notre organisation.

Vos proches aidants peuvent aussi participer à mesurer votre satisfaction.

Nous vous remercions d'avance pour votre participation.

9 | Communication des documents

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 ainsi le droit de modifier ou de vous opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement de données nominatives vous concernant.

La communication des documents et des données s'effectue dans le respect des lois et réglementation en vigueur et des préconisations prévues par la charte des droits et libertés de la personne.

10 | Tarif des prestations des aides à domicile

La tarification est définie par les administrations (Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse (CNAV) et le Conseil Départemental de l'Essonne) sur la base du tarif en vigueur à taux plein. Les usagers ayant une prise en charge auront un tarif prenant en compte la participation de l'aide financière accordée selon la formule suivante :

TARIF = Tarif en vigueur (CNAV ou Conseil Départemental de l'Essonne) – la participation financière qui est accordée individuellement.

Les usagers n'ayant aucune prise en charge financière de la part de ces administrations auront un tarif à taux plein sur la base de celui imposé par la CNAV. Le tarif en vigueur est révisé chaque année par la CNAV et par le Conseil Départemental de l'Essonne.

Tarif en vigueur : _____ **€ de l'heure**

11 | Tarif du port de repas à domicile

Les repas sont constitués d'une entrée, d'un plat, d'un produit laitier, d'un dessert et de pain.

Possibilité de commander un potage pour le soir.

Prix du repas TTC € :

Repas : _____ **€**

Transport : _____ **€**

Tarif : _____ **€**

Distribution des repas dans la matinée, du lundi au vendredi.

12 | Annexes

En annexe de ce livret, vous pourrez trouver les documents suivants :

- La charte des droits et des libertés de la personne accueillie.
- Le règlement de fonctionnement de notre service.
- Liste des personnes qualifiées prévues à l'article L.311-5 du code de l'action sociale et des familles.

13 | Coordonnées des autorités compétentes

DÉLÉGATION DÉPARTEMENTALE DE L'ESSONNE(91)

ARS Ile-de-France

Immeuble France-Evry Tour Lorraine
6/8, rue Prométhée
91000 EVRY
Tél. : 01 69 36 71 71

CONSEIL DÉPARTEMENTAL DE L'ESSONNE

Hôtel du Département

Boulevard de France
91012 EVRY cedex
Tél. : 01 60 91 91 91
Fax : 01 60 91 91 77
www.essonne.fr

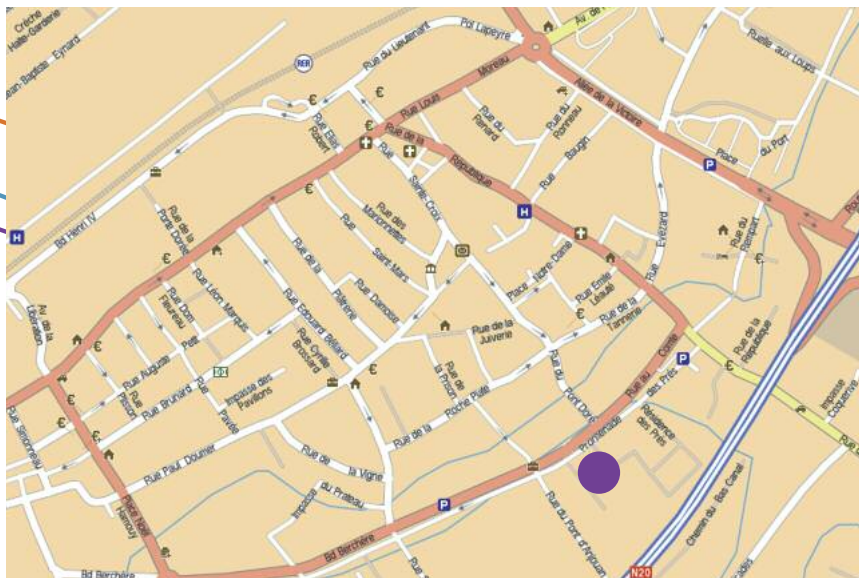
LA DIRRECTE : DIRECTIONS RÉGIONALES DES ENTREPRISES, DE LA CONCURRENCE, DE LA CONSOMMATION, DU TRAVAIL ET DE L'EMPLOI

98, allée des Champs Elysées
Courcouronnes
CS 30491
91042 EVRY cedex
Tél. : 01 78 05 41 00

SPR

Service des Personnes Retraitées

Plan d'accès



SERVICE DES PERSONNES RETRAITÉES

19, promenade des Prés - 91150 ETAMPES

Tél. : 01 64 94 55 72

www.etampes.fr

Accueil du public

du lundi au vendredi

de 8 h 30 à 12 h 00 et de 13 h 30 à 17 h 00.

Fermé le jeudi après-midi.

Permanence téléphonique assurée.

