

Centre Communal d'Action Sociale de la ville de LONS



Livret d'accueil *Service Autonomie à Domicile* **2025-2030**

**Service Autonomie à Domicile
du CCAS de Lons
13, Rue de la Mairie - 64140 LONS
☎ 05.59.40.32.47
maintien.domicile@mairie-lons.fr**

Informations pratiques

Accueil – Horaires d'ouverture au public:

**Du Lundi au Vendredi
De 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h00
le Jeudi de 10h à 12h30 et de 13h30 à 17h00**

Élu de Permanence: 06.77.02.08.96

Afin de répondre aux situations d'urgence en dehors des horaires d'ouverture au public, une astreinte téléphonique effectuée par nos élus est joignable tous les soirs, les week-ends et jours fériés.

*Cadre d'astreinte Service Autonomie: 06 76 48 24 63
de 7h à 8h30 et de 17h à 20h semaine et de 7h à 20h week-ends et jours fériés.*

Gestionnaire - Président du CCAS: Nicolas Patriarche
Directrice du CCAS: Laurence Nollevaile
Responsable du service autonomie – adjointe de direction: Céline Boyer

Table des matières

1. Le mot du Président.....	4
2. L'objectif du livret d'accueil.....	5
3. L'organigramme du CCAS	6
4. Informations générales	7
4.1 Le service autonomie à domicile	
4.2 Les Références: agrément, autorisation et habilitation du service	
4.3 Un territoire d'intervention	
4.4 Le public	
4.5 Les périodes d'intervention	
4.6 Les conditions générales de remplacement des intervenants en cas d'absence	
5. Les formalités administratives et financières	9
5.1 La réalisation d'un devis	
5.2 La contractualisation	
5.3 Les modalités de paiement	
5.4 La désignation de la personne de confiance	
5.5 La liste des personnes qualifiées, à laquelle la personne accompagnée peut avoir recours en cas de conflit	
5.6 Plaintes et Réclamations, procédure de médiation conventionnelle	
6. Les prestations d'aide, d'accompagnement proposées	10
7. La démarche qualité du service	11
8. La politique de bientraitance et lutte contre la maltraitance	11
9. Les annexes	13
9.1 Charte des droits et libertés de la personne accueillie	
9.2 Information aux usagers du CCAS de Lons relative à la collecte et à la protection des données personnelles	
9.3 Plan d'accès au CCAS	
9.4 Arrêté portant nomination des personnes qualifiées	
9.5 Saisine d'une personne qualifiée	
9.6 Fiches de procédure et de signalement suspicion de maltraitance et plaquette ALMA	
9.7 Fiches de procédure et de signalement en cas d'évènement indésirable	
9.8 Fiches de procédure et de réclamation / plainte	
9.9 Formulaire de désignation de la personne de confiance	
9.10 Tarifs du service	
9.11 Le règlement de fonctionnement – document distinct	

1. Le mot du Président

MOT D'ACCUEIL DU PRESIDENT

Depuis 1981, le Centre Communal d'Action Sociale (C.C.A.S.) de Lons a mis en place un service de maintien à domicile afin de soutenir les personnes âgées et les personnes handicapées dans leurs nombreuses tâches de la vie quotidienne.

Au fil des ans, ce service a bénéficié à un nombre d'usagers en augmentation constante. Il n'a de cesse d'évoluer pour s'adapter aux nouvelles demandes et pour maintenir des prestations de qualité conformes aux exigences de nos partenaires financeurs.

Dans un contexte d'allongement de la durée de vie et d'évolution des solidarités familiales, le maintien à domicile constitue un enjeu prioritaire et un défi majeur à relever.

Afin que vous connaissiez au mieux les services du C.C.A.S. de Lons et notamment son service de maintien à domicile, j'ai le plaisir de vous remettre ce livret de présentation.

L'ensemble des élus et du personnel du C.C.A.S. reste bien entendu à votre écoute pour que ce service de maintien à domicile réponde toujours au mieux à vos besoins.

Le Maire,
Président du CCAS



M. Nicolas PATRIARCHE

Vous avez souhaité être accompagné par l'équipe du Service Autonomie à Domicile du CCAS de Lons.

Nous vous souhaitons la bienvenue et vous remercions de votre confiance.

2. L'objectif du livret d'accueil

Le livret d'accueil est remis à chaque personne accompagnée ou à son représentant légal dès l'admission au sein du service. Il vous présente le Service Autonomie à Domicile ses missions et son fonctionnement.

L'objectif du livret d'accueil est de garantir l'exercice effectif des droits mentionnés à l'article L. 311-3* (du Code de l'Action Sociale et des Familles) et notamment de prévenir tout risque de maltraitance, et donne aux usagers des précisions sur les conditions de leur prise en charge au sein du service.

Il s'accompagne du règlement de fonctionnement et de la charte des droits et libertés de la personne accueillie figurant en annexe ou sont précisés vos droits, devoirs, et libertés individuelles.

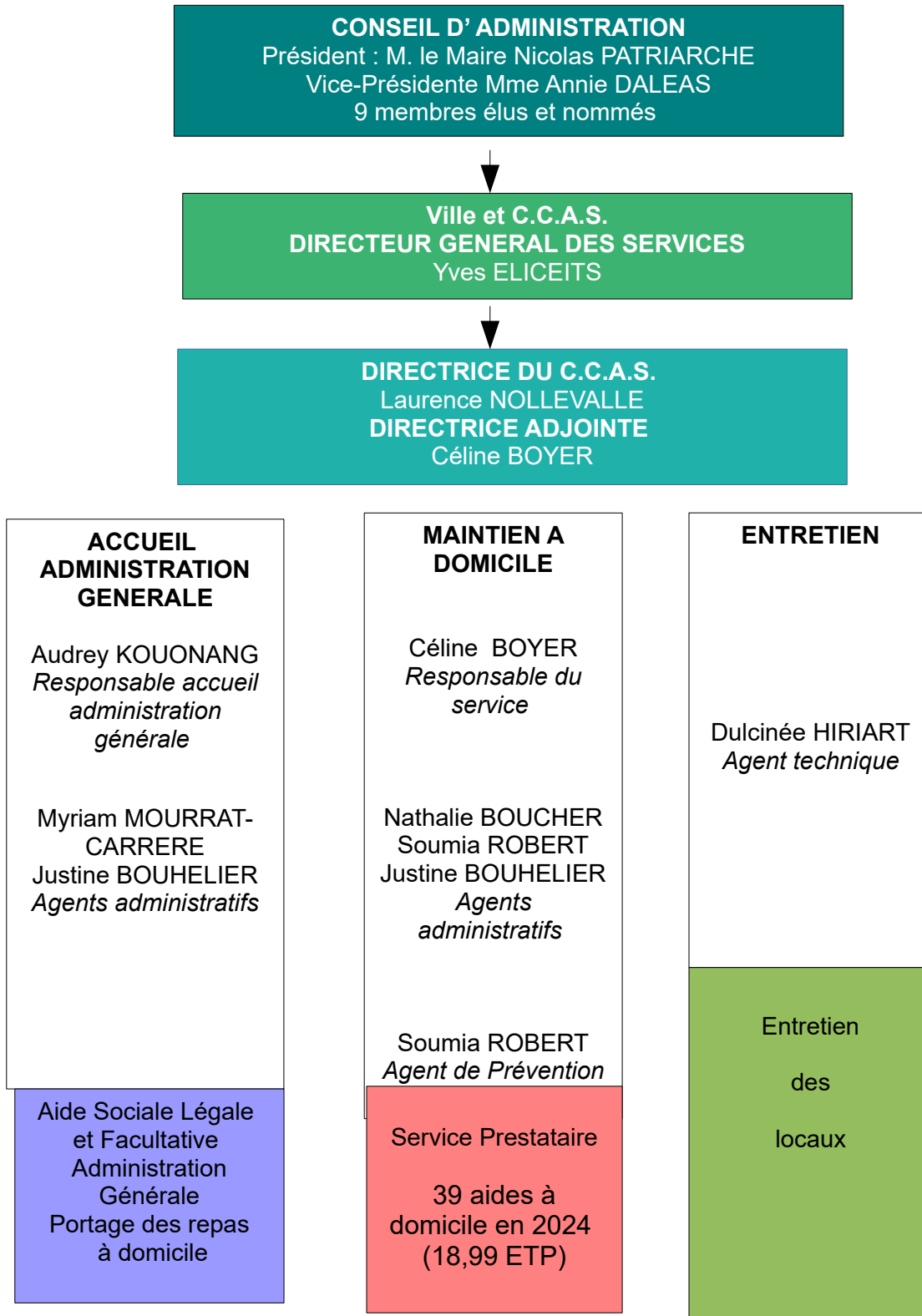
* Doivent être assurés:

- Le respect de la dignité, de l'intégrité, de la vie privée, de l'intimité, de la sécurité
- Le libre choix entre les prestations
- La prise en charge et l'accompagnement individualisés
- La confidentialité des informations
- L'accès à l'information (y compris en matière de protection juridique)
- La participation directe ou indirecte à la conception et à la mise en œuvre du projet de service

Recommandations d'utilisation:

Le livret doit rester à domicile, à portée de main, et être mis à jour.

3. L'organigramme du service du CCAS



4. Informations Générales

4.1 Le service autonomie à domicile

Les missions du service :

- Aide et accompagnement dans les gestes de la vie quotidienne uniquement,
- Actions de prévention de la perte d'autonomie, de préservation, de restauration et de soutien à l'autonomie,
- Aide à l'insertion sociale,
- Réponse aux besoins de soins,

Le service est l'employeur du professionnel intervenant à domicile. Ce dernier assure une prestation de service pour le bénéficiaire.

Le service détermine avec le bénéficiaire le contenu de l'intervention, en accord avec le plan d'aide transmis par nos partenaires si il y a lieu. Il assure le suivi de la prestation et en contrôle la qualité.

4.2 Les Références: agrément, autorisation et habilitation du service

Le service bénéficie de l'agrément qualité depuis le **24/04/2007** sous le numéro 2007-2-64-47 et est habilité à l'aide sociale. Cet agrément qualité a été renouvelé au **23/04/2022** sous le numéro **SAP 266403328** pour une durée de 5 ans.

L'**Unité Territoriale** ayant accordé l'agrément: Cité Administrative boulevard Tourasse 64000 PAU. Tél:05 59 14 80 30. Site: www.pyrennees-atlantiques.gouv.fr.

Depuis la loi n° 2015-1776 du 28 décembre 2015 tous les services d'aide et d'accompagnement à domicile sont régis par le régime d'autorisation.

Notre service est autorisé et tarifé par le **Conseil Départemental 64**, Solidarités Humaines Direction de l'Autonomie 64, avenue Jean Biray- 64058 Pau Cedex9. Tel 05 59 11 46 64.

Cette autorisation a été renouvelée en date du **16 Mars 2023** et vaut habilitation à recevoir des bénéficiaires de l'aide sociale.

Suite au décret du 13 juillet 2023, les Services d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (SAAD) comme celui du CCAS de Lons, sont devenus des Services Autonomie à Domicile Aide.

4.3 Un territoire d'intervention

Le service intervient sur le territoire de la commune de Lons. Il est situé au sein du Centre Communal d'Action Sociale au 13 rue de la Mairie.

Les locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.

4.4 Le public

Le Service intervient auprès des personnes Lonsoises en perte d'autonomie, qu'elles soient âgées de 60 ans et plus ou en situation de handicap, ou bénéficiant de soins palliatifs. Le service peut intervenir pour accompagner des situations de dépendances temporaires ou permanentes .

Lors de sa prise en charge dans le service autonomie à domicile du CCAS de Lons, il est proposé à la personne majeure accueillie de désigner, si elle ne l'a pas déjà fait, une personne de confiance en application des dispositions de l'article L.311-5-1 du CASF.

4.5 Les périodes d'intervention

Le service autonomie à domicile du ccas de Lons est ouvert au public du:

Lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h **sauf** le jeudi de 10h à 12h30 et de 13h30 à 17h. En dehors de ces horaires: en cas d'urgence, un numéro d'astreinte est mis en place.

Les prestations d'aide à domicile sont réparties entre 8 heures et 20 heures, 7 jours sur 7, en fonction de l'évaluation des besoins effectuée par le service.

Le nombre d'heures, leur fréquence hebdomadaire et la durée des interventions sont fonction des besoins du bénéficiaire, du Document individuel de prise en charge (DIPC), de l'évaluation réalisée par un référent (Conseil Départemental, autre structure ou le service autonomie à domicile du CCAS) et des moyens disponibles.

Les interventions les week-end ou jours fériés s'adressent en priorité aux personnes les plus dépendantes et les plus isolées.

4.6 Les conditions générales de remplacement des intervenants en cas d'absence

En cas d'absence prévisible (ex. congés annuels) le service propose systématiquement l'intervention d'un remplaçant, mais le bénéficiaire peut refuser cette proposition. Aussi, en amont soit minimum 1 mois avant le départ en congés, l'aide à domicile avec le bénéficiaire complète un imprimé afin de préciser les besoins (remplacement ou pas). Ce document est ensuite remis par l'agent au service administratif pour la planification.

En cas d'absence non prévisible (arrêt maladie, ou autre absence), l'aide à domicile dont l'intervention est prévue avant l'ouverture des bureaux (soit avant 8h30 ou au delà de 17h) prévient le bénéficiaire de son absence et prévient le cadre d'astreinte, qui organisera le remplacement au regard des besoins de la personne (aide à la personne ou entretien du logement).

Pour les prestations prévues dans le cadre des heures d'ouverture du service, l'aide à domicile prévient le service administratif de son absence et l'agent administratif s'engage à prévenir le bénéficiaire dans les plus brefs délais. Une proposition lui est faite

de remplacer l'intervenant habituel, afin de garantir la continuité de service, notamment pour les personnes les plus dépendantes.

Ainsi, pour les prestations d'aide à la personne, le remplacement intervient sur la demi-journée initialement prévue. Pour les prestations d'entretien, elles seront assurées selon la disponibilité des aides à domicile présentes dans le service le jour même ou dans la semaine.

Le bénéficiaire peut refuser cette proposition de remplacement.

Pour les week-ends et jours fériés, est instaurée une astreinte «aide à domicile» qui permet d'assurer la continuité de service. Elle est activée pas le cadre d'astreinte suite à l'évaluation de la situation.

5. Les formalités administratives et financières

5.1 La réalisation d'un devis

Un devis gratuit est établi par le service pour toute prestation d'un montant supérieur à 100€ TTC ou à la demande de la personne.

Les prestations proposées par le service peuvent être, sous certaines conditions, prises en charge par des organismes financeurs.

Le service peut apporter un accompagnement dans l'instruction des dossiers et une aide dans les démarches administratives à effectuer pour obtenir cette prise en charge.

5.2 La contractualisation

Un Document Individuel de Prise en Charge (DIPC) est établi en conformité avec les dispositions légales et réglementaires.

Le contrat est conforme aux exigences de l'article L221-18 du code de la consommation, et prévoit les modalités de rétractation dans un délai de 14 jours.

5.3 Les modalités de paiement

Une facture est transmise mensuellement en fonction des prestations réalisées le mois précédent.

Pour les personnes bénéficiant d'une prise en charge par un organisme financeur, la participation de la personne sera calculée par l'organisme, en fonction de son degré d'autonomie et de ses ressources et sera déduite du tarif horaire conventionnel.

Une attestation fiscale annuelle est adressée à chaque bénéficiaire.

Une fiche relative aux tarifs des prestations, avant déduction d'aide est annexée à ce livret d'accueil et est affichée dans les locaux chaque année.

5.4 La désignation de la personne de confiance

Il est possible de désigner une «personne de confiance» choisie librement dans votre entourage (conjoint, enfants, proches...), qui est d'accord pour assumer cette mission.

La personne désignée de confiance peut également être «la personne à prévenir» en cas de nécessité: personne de confiance et personne à prévenir peuvent ou non être la même personne. Dans l'éventualité de fratrie ou autre proche du bénéficiaire, le service

traitera uniquement avec le bénéficiaire et la personne de confiance identifiée lors de la demande. En cas de changement, par le bénéficiaire, de la personne de confiance, il sera nécessaire de revenir vers le service administratif afin d'actualiser la situation. Le formulaire de désignation de la personne de confiance se trouve en annexe.

5.5 La liste des personnes qualifiées, à laquelle la personne accompagnée peut avoir recours en cas de conflit

Conformément à l'article L.311-5 du code de l'action sociale et des familles, toute personne prise en charge par un service, ou son représentant légal peut faire appel, en vu de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'État dans le Département, le directeur général de l'agence régionale de santé et le président du conseil départemental. La liste des personnes qualifiées se trouve en annexe.

5.6 Plaintes et Réclamations, procédure de médiation conventionnelle

Le bénéficiaire ou la personne de confiance peut faire part d'une plainte ou réclamation en contactant le service par téléphone, écrit ou mail (coordonnées en page 2 du livret). A réception de cette réclamation, la responsable du service ou la directrice apportera les actions correctives nécessaires dans l'objectif d'améliorer la situation. En fonction de la situation, un rendez-vous peut être organisé afin d'échanger sur la problématique et d'apporter la réponse la plus adaptée.

En cas de litige, non résolu avec le service, et ce uniquement après une démarche de réclamation écrite auprès du service, la personne ou son représentant légal peut suivre la procédure suivante:

- Faire appel à une personne qualifiée choisie sur une liste établie
- Avoir recours à une procédure de médiation conventionnelle, par la saisie de l'ANM Conso, le médiateur de la consommation en vue de la résolution à l'amiable du litige qui l'oppose au service.

Les informations sur le processus de médiation peuvent être consultées sur le site internet: www.anm-conso.com

La personne peut solliciter une médiation auprès de l'ANM Conso, en déposant le dossier soit en ligne sur: www.anm-conso.com, soit par voie postale: Médiation de la Consommation ANM Conso 2 Rue de Colmar 94300 Vincennes France ou mail: contact@anmconso.com, en précisant le nom et les coordonnées du service.

6. Les prestations d'aide et d'accompagnement proposées

Le service contribue à faciliter la vie quotidienne des personnes âgées ou en situation de handicap en favorisant le maintien de leur autonomie et de leur indépendance.

* Accompagnement au quotidien

- entretien du logement: ménage et repassage,
- réalisation de courses,
- préparation des repas,

- * Aide à la personne
 - aide à la prise des repas,
 - aide à la prise des médicaments sous conditions,
 - aide à la toilette,
 - aide à l'habillage et déshabillage,
 - aide aux déplacements dans le logement (lever, coucher et transfert),
 - * Aide aux démarches et maintien du lien social
 - aide aux démarches administratives simples,
 - proposition d'activités et jeux,
 - écoute,
 - accompagnement à la sortie,
 - * Prévention des risques et alerte
 - réalisation de diagnostic de prévention par un agent dédié,
 - * La réponse aux besoins de soins

Le service ne dispense pas de prestations de soins lui même, mais une procédure d'orientation a été mise en place vers des professionnels susceptibles d'y répondre.

Par ailleurs, le service a pour projet de signer en 2026 avec le futur service autonomie «aide et soins» du territoire une convention de partenariat afin de faciliter la mise en relation pour les besoins de soins.

Les prestations d'aide et d'accompagnement doivent être assurées dans:

- Le respect de la dignité, de l'intégrité, de la vie privée, de l'intimité, de la sécurité de la personne
- Le libre choix entre les prestations
- La prise en charge et l'accompagnement individualisés
- La confidentialité des informations
- L'accès à l'information (y compris en matière de protection juridique)
- La participation directe ou indirecte à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accompagnement personnalisé.

7. La démarche qualité du service

Dans le cadre de la démarche qualité, les remarques, suggestions et contestations éventuelles (événements indésirables, plaintes et réclamations) des personnes accompagnées feront l'objet d'une attention particulière et d'un suivi par la direction. (Les fiches de saisine et procédures sont en annexe du livret).

Chaque année le service adresse une enquête de satisfaction auprès d'un échantillon de bénéficiaires. Les résultats sont analysés afin d'apporter les actions correctives nécessaires à l'amélioration de la qualité de service, et transmis aux bénéficiaires interrogés.

8. La politique de bientraitance et lutte contre la maltraitance

La bientraitance est une démarche proactive du service visant à promouvoir le bien être, la dignité, la sécurité et l'autonomie de chaque bénéficiaire. Les professionnels sont

régulièrement sensibilisés au respect des droits et libertés de chaque personne accompagnée.

Par ailleurs, le service est attentif aux situations pouvant mettre en danger physique ou psychologique les personnes et veille à la prévention de ces situations.

Toute personne peut contacter par téléphone, mail ou écrit le service afin de signaler tout acte éventuel de maltraitance physique, psychique ou morale, matérielle et financière, de négligence active ou passive dont elle pourrait avoir connaissance.

Les personnels ont l'obligation de dénoncer les faits de maltraitance dont ils sont témoins dans l'exercice de leurs fonctions. Ils sont alors protégés conformément à la législation en vigueur (Art. L 313-24 du Code de l'Action Sociale et des familles, Art 226-14 et 434-3 du code pénal).

Ainsi, tout personnel du service est tenu de signaler par oral, puis par écrit à la direction tout acte ou suspicion d'acte de maltraitance dont il pourrait avoir connaissance en utilisant les outils mis à disposition (grille de repérage, fiches de procédure et de signalement). Ces outils sont également mis à disposition des bénéficiaires pour saisine du service en annexe.

La direction du CCAS, en tant que référent maltraitance donnera les suites appropriées en échangeant avec la personne ayant fait le signalement, la personne, l'entourage et les professionnels du domicile en fonction de la situation. La direction pourra se rapprocher du service social du SDSEI de Billère, et signaler la situation aux autorités compétentes en fonction de la nature des faits (Conseil Départemental, procureur de la République).

A savoir, toute personne ayant connaissance de faits de maltraitance peut également appeler:

ALMA 64 : 05 59 02 47 84 permanence téléphonique mardi de 9h à 12h

alma-64@orange.fr

ALMA National: **3977** service gratuit + prix d'appel. Plaquette ALMA cf annexe

9. Les annexes

Annexe 9.1: Charte des droits et libertés de la personne accueillie

ARRÊTE MINISTÉRIEL DU 8 SEPTEMBRE 2003

Fondation Nationale de Gérontologie 1999

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

Article 1er

Principe de non-discrimination

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.

Article 2

Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté

La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement, individualisé 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

1° Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation : 1° La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ;

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

3° Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti. Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique. La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

Article 5

Droit à la renonciation

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation et des procédures de révision existantes en ces domaines.

Article 6

Droit au respect des liens familiaux

La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin. Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait

de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

Article 7

Droit à la protection

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes. Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

Article 8

Droit à l'autonomie

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées.

Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

Article 9

Principe de prévention et de soutien

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement. Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice.

Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

Article 10

Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et

des libertés individuelles est facilité par l'institution, qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

Article 11

Droit à la pratique religieuse

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

Article 12

Respect de la dignité de la personne et de son intimité

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti. Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.

Annexe 9.2: Information aux usagers du CCAS de Lons relative à la collecte et à la protection des données personnelles

CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE LONS

INFORMATION

Le Centre Communal d'Action Sociale de LONS dispose de moyens informatiques destinés à gérer plus facilement les services d'aide à domicile: suivi des prises en charge, facturation, gestion des plannings et des protocoles d'intervention.

Les informations enregistrées sont réservées à l'usage exclusif du service et ne peuvent être communiquées éventuellement qu'à votre organisme de prise en charge.

Conformément aux articles 39 et suivants de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et au Règlement Général Européen sur la Protection des Données Personnelles, toute personne peut obtenir communication et, le cas échéant, rectification des informations la concernant, en adressant par courrier sa requête à Monsieur le Président du C.C.A.S, 13 rue de la Mairie, 64140 LONS.

Toute personne peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données la concernant.

De plus toute personne prise en charge par le CCAS peut faire appel, en vue de l'aider et de faire valoir ses droits, à une personne qualifiée.




Annexe: 9.3 Plan d'accès du CCAS

Le CCAS se situe dans le quartier du bourg, dans les locaux de la Maison de la Vie Sociale, au rez-de-chaussée (ancienne mairie).

Il dispose d'un parking et est accessible aux personnes à mobilité réduite.



Annexe 9.4: Arrêté portant nomination des personnes qualifiées par le Conseil Départemental des Pyrénées Atlantiques et l'Agence Régionale de Santé Nouvelle Aquitaine

 Le Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé Nouvelle-Aquitaine	 Liberté - Égalité - Fraternité RÉPUBLIQUE FRANÇAISE Le Préfet des Pyrénées-Atlantiques	 Le Président du Conseil général des Pyrénées-Atlantiques
---	---	---

ARRETE CONJOINT
DU DIRECTEUR DE L'AGENCE REGIONALE DE SANTE NOUVELLE-AQUITAINE
DU PREFET DES PYRENEES-ATLANTIQUES
ET DU PRESIDENT DU CONSEIL DEPARTEMENTAL DES PYRENEES-ATLANTIQUES
PORTANT NOMINATION DES PERSONNES QUALIFIEES DES PYRENEES-ATLANTIQUES

VU les articles L.311-5, L.312-1, R.311-1 et R.311-2 du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF) ;

VU la loi n° 2002-02 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale ;

VU la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées ;

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

VU la circulaire DGAS/SD 5 n°2004-138 du 24 mars 2004 relative à la mise en place du livret d'accueil prévu à l'article L.311-4 du CASF ;

VU l'arrêté conjoint de la Préfecture des Pyrénées-Atlantiques, du Conseil départemental des Pyrénées-Atlantiques et de l'Agence Régionale de Santé Aquitaine du 12 août 2015, portant nomination des personnes qualifiées dans les Pyrénées-Atlantiques ;

CONSIDERANT la possibilité pour toute personne prise en charge par un établissement ou service social ou médico-social, ou son représentant légal, de pouvoir faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie ;

CONSIDERANT la demande de Monsieur Henri MIALOCQ en date du 09 avril 2019 présentant sa candidature en tant que personne qualifiée ;

SUR propositions conjointes du Directeur de la Délégation départementale des Pyrénées-Atlantiques de l'Agence Régionale de Santé d'Aquitaine, du Directeur Départemental de la Cohésion Sociale des Pyrénées-Atlantiques, et du Directeur de la Solidarité Départementale des Pyrénées-Atlantiques ;

Agence Régionale de la Santé Délégation Départementale des Pyrénées-Atlantiques Cité Administrative Bd Tourasse CS 11604 64016 PAU-Cedex	Préfecture des Pyrénées-Atlantiques Direction Départementale de la Cohésion Sociale Cité Administrative Bd Tourasse CS 67570 64075 PAU-Cedex	Conseil départemental des Pyrénées- Atlantiques Direction de la Solidarité Humaine - Direction de l'Autonomie 64, avenue Jean Blay 64058 PAU-Cedex 9
---	---	---

Annexe 9.5 : Saisine d'une personne qualifiée

SAISINE D'UNE PERSONNE QUALIFIEE

Je soussigné(e) : Madame, Monsieur,

Nom :

Prénom :

Adresse :

Demande la saisine de M
personne qualifiée, pour faire valoir mes droits dans le différend qui m'oppose à :

L'établissement social ou médico-social :

Nom :

Adresse :

Service social ou médico social :

Nom :

Adresse :

Résumé des motifs de la saisine : *(ce résumé peut être accompagné d'un courrier plus détaillé et d'éventuels justificatifs).*

Fait à

le :

Signature :

Annexe 9.6: Fiches de procédure, de repérage et de signalement en cas de suspicion de maltraitance et plaquette ALMA



Procédure de lutte contre la maltraitance du Service autonomie à domicile du CCAS de Lons

1 Objectif

Garantir la sécurité, la dignité et le respect des usagers en mettant en place une procédure claire de prévention, de détection, de signalement et de traitement des situations de maltraitance.

2 Définitions

Maltraitance: Tout acte ou omission commis par une personne ou une institution, qui porte atteinte aux droits fondamentaux, à l'intégrité physique ou psychique, au développement, ou au bien être d'une personne vulnérable.

Bien traitance: Ensemble des comportements et pratiques favorisant le respect de la personne, son autonomie, et sa qualité de vie.

3 Cadre légal

- Loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.
- Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF)
- Code Pénal(art. 434-3,226-14, etc)
- Recommandations de la haute Autorité de santé (HAS).

4 Prévention

- * Formation du personnel
- * Charte des droits et libertés: remise à chaque nouvel usager et agent.
- * Évaluation continue: identification des facteurs de risque de maltraitance
- * Encadrement et soutien des professionnels: analyse des pratiques, réunions équipe.

5 Détection

Tout professionnel doit être attentif à:

- * des signes physiques: blessures inexplicables, amaigrissement, négligence d'hygiène...
- * des signes psychologiques: anxiété, repli sur soi, agressivité, peur inhabituelle...
- * Des changements dans l'environnement: isolement accru, disparition d'objets de valeur, liquidités, mauvaises relations avec l'aidant principal.

6 Signalement

Les aides à domicile du service doivent utiliser la grille de repérage dans un premier temps et la transmettre au responsable. Si plusieurs professionnels observent des signes, chaque professionnel complète sa propre grille.

a) Réception d'un signalement

Mairie de Lons
Place Bernard Deytieux CS 70213
64144 LONS CEDEX
05 59 40 32 32
www.mairie-lons.fr

ville-lons@mairie-lons.fr
Merci d'adresser tous vos courriers à l'attention de M. le Maire

Peut venir d'un usager, d'un proche, d'un professionnel.

b) Traçabilité

Rédaction d'un compte rendu ou utilisation de la fiche d'événement dans un délais de 24h

Transmission au responsable de service

c) Analyse de la situation

- Évaluation de la gravité et de l'urgence
- Concertation avec d'autres services (saisie de la SDSEI, la DAC dispositif d'appui et de coordination, le Pole gérontologique, MDPH....)
- Rédaction d'un rapport de situation
- Mise en sécurité de l'usager si nécessaire (intervention du responsable, changement d'intervenant...)

d) Information à la direction

La direction est informée sans délai de toute suspicion.

e) Signalement externe

- En cas de **maltraitance avérée ou suspicion sérieuse:**
 - & Information préoccupante IP à envoyer au Conseil Départemental
 - & Signalement au procureur de la république en cas de danger grave ou urgent.
 - & Possibilité d'alerte de la cellule de recueil des informations préoccupantes (CRIP)

7 Traitement interne

- * enquête interne confidentielle à partir de la fiche de signalement
- * audition des parties concernées
- * accompagnement de la personne victime
- * sanctions disciplinaires si l'auteur est un agent

8 Suivi et accompagnement

- * Soutien psychologique à l'usager si nécessaire
- * Suivi post signalement
- * Retour d'expérience en équipe pour améliorer les pratiques

9 Communication

- Transmission aux agents de la grille de repérage, de la fiche de signalement et de la procédure
- Mise à disposition des numéros utiles et de la fiche de signalement dans le livret d'accueil de l'usager
- Rappel des devoirs de vigilance lors des réunions d'équipe.



Grille de repérage des situations de maltraitance du Service autonomie à domicile du CCAS de Lons

A compléter par un professionnel intervenant au domicile.

1 Objectif

Cette grille sert à repérer, pas à poser un diagnostic. Toute situation préoccupante doit faire l'objet d'un signalement interne.

2 Légende

O: observé

S: Suspecté

N: Non concerné non observé

3 Signe chez l'utilisateur

Indicateurs	O	S	N	Commentaires
Blessures Fréquentes ou inexpliquées				
Hygiène négligée ou vêtement inadaptés				
Amaigrissement / déshydratation				
Peur, anxiété, agitation anormale				
Repli sur soi, mutisme, tristesse				
Comportement agressif ou inhabituel				
Refus soudain intervenant				
Plaintes et allusions à mauvais traitements				

Mairie de Lons
Place Bernard Deytieux CS 70213
64144 LONS CEDEX
05 59 40 32 32
www.mairie-lons.fr

ville-lons@mairie-lons.fr

Merci d'adresser tous vos courriers à l'attention de M. le Maire

4 Signe liés à l'environnement

Indicateurs de	O	S	N	Commentaires
LONS Attitude méprisante, agressive, ou infantilisante				
Refus de laisser l'intervenant seul avec l'utilisateur				
Problème d'alcool, de drogues ou d'instabilité psychique				
Détournement ou usage suspect des ressources financières de l'utilisateur				
Absence de soins ou d'attention aux besoins de base				

5 Autres éléments préoccupants

Éléments	O	S	N	Commentaires
Propos inquiétants de l'utilisateur				
Changement brutal de comportement				
Rupture soudaine avec l'extérieur (amis, famille, autres...)				

6 A compléter par:

Nom et prénom du professionnel:.....

Fonction:.....

Dateet signature

Mairie de Lons

**Document est strictement confidentiel et destiné à un usage interne dans le cadre de la protection des*

personnes vulnérables

Place Bernard Devilleux CS 70213

64114 LONS CEDEX

05 59 40 32 32

www.mairie-lons.fr

ville-lons@mairie-lons.fr

Merci d'adresser tous vos courriers à l'attention de M. le Maire



FICHE de SIGNALEMENT INTERNE

suspicion maltraitance

Service autonomie à domicile du CCAS de LONS

1 Identité de la personne concernée

Nom:
Prénom:
Date de Naissance:
Adresse:
Téléphone:

2 Identité du ou des auteurs présumé(s) si connu ou suspecté. Peut être un professionnel, un proche, un voisin...

Nom / fonction/ lien avec l'usager:
Autres informations utiles:

3 Identité du déclarant

Nom / fonction
date du signalement:
Signature:

4 Nature des faits constatés ou rapportés cochez le/les cases

- Violence physique
- Violence psychologique/ verbale
- Négligence volontaire
- Abandon
- Privation de soins/ d'alimentation
- Harcèlement
- Vol ou abus financier
- Atteinte à la dignité ou à l'intimité
- Autres:

5 Description précise des faits

détaillez les faits, comportement, paroles, dates, lieux, témoins, signes visibles...

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Mairie de Lons
Place Bernard Deytiéux CS 70213
64144 LONS CEDEX
05 59 40 32 32
www.mairie-lons.fr

ville-lons@mairie-lons.fr
Merci d'adresser tous vos courriers à l'attention de M. le Maire



BP 90502
64010 Pau cedex
alma64@9business.fr

POUR NOUS JOINDRE
ALMA 64
05 59 02 47 84

Permanence téléphonique

Mardi - 09h00 à 12h00

Appel non surtaxé

EN DEHORS DE CES HORAIRES
Numéro national d'appel
3977

du lundi au vendredi, de 9h à 19h

Appel non surtaxé hors surcoût éventuel de l'opérateur de téléphonie.

www.3977contrelamaltraitance.org



Centre d'écoute

contre la maltraitance
des personnes âgées et
des adultes handicapés

Pour nous joindre :

05 59 02 47 84

*Maltraitance,
brisons la chaîne
du silence !*

L'association Alma 64, membre de la Fédération 3977 contre la maltraitance, est au service des personnes âgées, des adultes handicapés, des professionnels et des familles qui les accompagnent. Elle propose :

- écoute téléphonique locale
- accompagnement de proximité
- actions de prévention et de formation

QUI PEUT APPELER ?

Personnes âgées ou adultes handicapés confrontés à une situation de maltraitance, d'isolement ou de souffrance.

Entourage familial, entourage social, Aidants familiaux,

Professionnels :

- Témoins de souffrances dues à une situation de maltraitance ou d'isolement.
- Suspectant une situation de souffrance.
- Rencontrant des difficultés dans l'accompagnement d'une personne âgée ou d'un adulte handicapé.

L'ÉCOUTE

L'écoute repose sur une base formalisée respectueuse de l'éthique de la Fédération 3977 contre la maltraitance :

- **Permettre le soutien**, sans être une thérapie.
- **Guider** sans diriger.
- **Prendre en compte la parole** de l'appelant sans jamais la dénier.
- **Refuser tout jugement** sur le contenu des appels et sur les personnes impliquées.
- **Respecter la confidentialité** et les souhaits des appelants.
- **Considérer l'appelant comme un partenaire actif** de la résolution du problème exposé.

Les appels reçus sont traités en toute confidentialité. Le partage des données se fait par le biais d'un système d'information sécurisé (autorisation CNIL n° 1514929).

L'ACCOMPAGNEMENT

Les bénévoles sont essentiellement des professionnels expérimentés et formés, en activité ou retraités (médecins, infirmiers, psychologues, travailleurs sociaux, éducateurs spécialisés, juristes...).

La pluralité des expériences permet de répondre à la complexité des situations à traiter.

Les bénévoles assurent **le suivi des situations et l'accompagnement** des victimes / témoins avec les professionnels de terrain concernés.

Victimes et témoins sont impliqués dans la résolution des difficultés exposées, et sont encouragés à mener les actions jusqu'à leur terme.

L'écoute et l'accompagnement se font dans le respect de l'éthique de la Fédération 3977 contre la maltraitance.

PRÉVENTION ET FORMATION

L'association propose des actions de prévention à l'attention des professionnels, qu'ils soient en poste ou en formation, et également auprès du grand public.



Rejoignez-nous

- Vous êtes intéressé par le domaine des personnes âgées ou des personnes en situation de handicap ;
- Vous souhaitez vous investir et vous êtes disponible ;
- Vous souhaitez rejoindre notre centre d'écoute ;

Vous pouvez vous engager auprès de notre centre départemental et défendre ainsi les droits des plus vulnérables.

Contact : alma64@9business.fr

benevolat@3977contrelamaltraitance.org

Annexe 9.7: Fiches procédure et de signalement en cas d'évènement indésirable



EVENEMENTS INDESIRABLES Service autonomie à domicile du CCAS

Procédure de gestion des EI du Service autonomie à domicile du CCAS de Lons

Définition

Un évènement indésirable est un incident ou accident qui survient lors d'une prestation à domicile, pouvant porter atteinte à la santé, à la sécurité ou au bien être du bénéficiaire, de l'intervenant ou d'un tiers.

Exemple:

- * Chute du bénéficiaire ou de l'intervenant
- * Erreur de prise de médicaments
- * Mauvaise exécution d'une tâche: toilette, repas...
- * Oubli d'une intervention
- * Comportement agressif, maltraitance, vol présumé
- * Matériel technique inadapté, défectueux ou manquant

Objectif

- * Déclarer systématiquement tout évènement indésirable
- * Réagir rapidement et de manière appropriée
- * Identifier les causes et limiter les risques et récurrences
- * Améliorer en continue la qualité des prestations

1 Constatation de l'évènement

Toute personne peut constater un EI (aide à domicile, bénéficiaire, famille, référent du service...)

L'aide à domicile doit réagir immédiatement selon la gravité:

- * En cas d'urgence vitale: appeler le 15
- * Prévenir la responsable hiérarchique
- * Assurer la sécurité de la personne et des lieux

2 Déclaration de l'évènement

- * Remplir la fiche EI dans les 24 H

3 Analyse de l'évènement

- * Réalisée par l'équipe encadrante et agent de prévention
- * Identifier: - les causes immédiates et profondes
- les dysfonctionnements systématiques
- Les facteurs aggravants ou limitants

Mairie de Lons
Place Bernard Deytieux CS 70213
64144 LONS CEDEX
05 59 40 32 32
www.mairie-lons.fr

ville-lons@mairie-lons.fr
Merci d'adresser tous vos courriers à l'attention de M. le Maire

4 Actions correctives et préventives

Mettre en place un plan d'actions

- mesures immédiates (exple:réajustement planning, renforcement accompagnement binôme,
- formation ou sensibilisation du personnel
- mise à jour des procédures

5 Suivi

Suivi des actions dans le registre logiciel Arche

6 Retour d'expérience

- Retour individuel auprès de l'intervenant concerné
- Analyse en réunion d'équipe si pertinent
- Anonymisation des cas sensibles

7 Archivage et traçabilité

- Toutes les fiches et analyses doivent être archivées de manière sécurisée.
- Tenir le registre des EI

8 Formation et sensibilisation

- Formation des nouveaux agents sur la procédures
- Sensibilisation régulière en réunion d'équipe

Mairie de Lons
Place Bernard Deytieux CS 70213
64144 LONS CEDEX
05 59 40 32 32
www.mairie-lons.fr

ville-lons@mairie-lons.fr
Merci d'adresser tous vos courriers à l'attention de M. le Maire



**FICHE DE SIGNALEMENT EVENEMENTS
INDÉSIRABLES**
Service autonomie à domicile du CCAS de Lons

Date de l'évènement:

Heure

Lieu de l'évènement:

domicile du bénéficiaires
véhicule de l'intervenant
lieux publics
autre:

PERSONNE(S) CONCERNÉE(S)

Bénéficiaire:

Nom Prénom

Date de naissance

Adresse

64140 Lons

Intervenant à domicile:

Nom Prénom

Fonction

Autres personnes concernées ou témoins:

Description de l'évènement: décrire précisément et factuellement (les faits)

Mairie de Lons
Place Bernard Deytieux CS 70213
64144 LONS CEDEX
05 59 40 32 32
www.mairie-lons.fr

ville-lons@mairie-lons.fr
Merci d'adresser tous vos courriers à l'attention de M. le Maire

Conséquences observées

entourer

- aucune conséquence
- blessure physique préciser:
- détresse psychologique
- matériel détérioré
- matériel manquant
- intervention médicale/ hospitalisation
- autre:

Action(s) immédiate(s) entreprise(s)

- alerte des secours
- prévenu le responsable ou le services
- soins de premier secours
- sécurisation du lieu
- autre:

Précisions si besoin:

CAUSE(S) POSSIBLE ENVISAGÉE(S)

- matériel défectueux
- erreur humaine
- problème d'organisation
- condition environnementale
- problème de communication
- autre:

RENSEIGNEMENT DU REMPLISSEUR

Nom Prénom

Fonction

Date du signalement

Signature

Pour usage interne encadrant / qualité

Analyse effectuée par:

Date de l'analyse:

Enregistrement logiciel oui non à faire

Annexe 9.8 Fiches de procédure et de réclamation/ plainte



RÉCLAMATION et PLAINTE Service autonomie à domicile du CCAS

Procédure de gestion des réclamation et plainte du service autonomie à domicile du CCAS de Lons

Identification du problème

- * La nature du problème (retard, comportement du personnel, qualité de l'intervention, non respect du planning, etc)
- * Date et heure des faits
- * Nom de l'intervenant
- * Les conséquences subies

1 Premier contact: signalement informel

Objectif:

- * Résoudre le problème rapidement sans démarche administrative lourde.

A qui s'adresser:

- * l'intervenant directement si le lien est bon
- * l'agent d'accueil du service administratif
- * le responsable de service

Comment ?

- * Verbalement: lors d'une visite ou en venant au bureau
- * Par téléphone
- * Par e-mail: pour garder une trace sans formalisme

Délais de réponse 5 à 8 jours ouvrables

2 Réclamation formelle

Si le problème persiste ou n'a pas été résolu de façon satisfaisante:

- * Rédiger une lettre ou un e-mail à maintien.domicile@mairie-lons.fr à l'attention du responsable du service ou la direction.

3 Délais de traitement

Le service doit accuser réception de votre plainte et vous fournir une réponse dans un délai raisonnable généralement:

- Accusé de réception sous 10 jours
- Réponse sur le fond sous 1 mois.

4 Recours externe si nécessaire

Si la réponse ne vous satisfait pas ou en l'absence de réponse vous pouvez saisir

le Défenseur des droits (si discrimination ou atteinte aux droits)
Place Bernard Devtioux CS 70213
64144 LONS CEDEX

05 59 40 32 32
www.mairie-lons.fr

ville-lons@mairie-lons.fr

Merci d'adresser tous vos courriers à l'attention de M. le Maire

- L'Association Nationale des Médiateurs ANM-Conso par courrier, mail ou téléphone
2 Rue Colmar 94300 Vincennes, 01 58 64 00 05 ou contact@anmconso.com

Le bénéficiaire peut faire appel à une personne qualifiée (liste établit conjointement par le représentant de l'État dans le département et le président du Conseil Départemental).

5 Suivi

Suivi des plainte et réclamation dans le registre logiciel Arche

6 Retour d'expérience

- Retour individuel auprès de l'intervenant concerné
- Analyse en réunion d'équipe ou groupe de parole si pertinent
- Anonymisation des cas sensibles

7 Archivage et traçabilité

- Toutes les fiches et analyses doivent être archivées de manière sécurisée.
- Tenir le registre des plainte et réclamation

8 Formation et sensibilisation

- Formation des nouveaux agents sur la procédure
- Sensibilisation régulière en réunion d'équipe

Mairie de Lons
Place Bernard Deytieux CS 70213
64144 LONS CEDEX
05 59 40 32 32
www.mairie-lons.fr

ville-lons@mairie-lons.fr
Merci d'adresser tous vos courriers à l'attention de M. le Maire



FICHE DE RÉCLAMATION- PLAINTE

Service autonomie à domicile du CCAS de Lons

Nom Prénom du bénéficiaire:

Adresse
Téléphone
Mail

64140 Lons

Intervenant à domicile:

Nom Prénom

Objet de la réclamation/ plainte: entourez la case

- retard répété de l'intervenant
- prestation non réalisée
- comportement inadapté/ irrespectueux
- matériel endommagé ou vol
- communication difficile avec le service
- facturation incorrect
- autre précisez:

Description de l'évènement: décrire précisément et factuellement (les faits)

Date de l'évènement:

Lieu de l'évènement: entourez la case

- domicile du bénéficiaires
- véhicule de l'intervenant
- lieux publics
- autre:

Documents ou preuves: facture, photos, courriels, sms, témoignages, autres entourez

Date de réception de la réclamation/ plainte :

Part :Nom Prénom et fonction :

Mairie de Lons
Place Bernard Deytieux CS 70213
64144 LONS CEDEX
05 59 40 32 32
www.mairie-lons.fr

ville-lons@mairie-lons.fr
Merci d'adresser tous vos courriers à l'attention de M. le Maire

Analyse de la demande:

Action(s) entreprise(s)

- organiser rdv entre le bénéficiaire ou la personne de confiance/ référent avec la responsable
- contacter aide(s) à domicile intervenant(s) et organiser entretien avec la responsable
- changer d'intervenant
- inviter ou accompagner au dépôt de plainte en cas de vol
- vérification des états de pointage, Pec (prise en charge) et facturation
- démarche de sanction disciplinaire
- autre:

Précisions si besoin:

Suite à donner:

Pour usage interne encadrant / qualité

Analyse effectuée par:

Date de l'analyse:

Enregistrement logiciel oui non à faire

Annexe 9.9: Formulaire de désignation de la personne de confiance



Ville de
LONS

Désignation d'une personne de confiance

Je soussigné(e), [Nom, Prénom],

désigne comme personne de confiance, en application de l'article L. 311-5-1 du Code de l'action sociale et des familles, la personne suivante :

Nom et prénom :

Date de naissance :

Adresse :

Téléphone :

E-mail :

Lien avec moi : parent / médecin / proche

Cette désignation est valable sans limitation de durée, jusqu'à ce que je décide de la modifier ou que la personne désignée ne puisse plus exercer ce rôle. Elle est révisable et révocable à tout moment.

J'ai bien pris note que Monsieur / Madame [Nom de la personne désignée] pourra :

- M'accompagner, à ma demande, dans les démarches liées à mon maintien à domicile, dans le respect de mes droits et libertés.
- M'aider à la connaissance et à la compréhension de mes droits si je rencontre des difficultés.

Je peux mettre fin à cette désignation à tout moment, par tout moyen.

Fait à [lieu], le [date]

Signature de la personne désignante

Signature de la personne désignée

Mairie de Lons
Place Bernard Deytieux CS 70213
64144 LONS CEDEX
05 59 40 32 32
www.mairie-lons.fr

ville-lons@mairie-lons.fr
Merci d'adresser tous vos courriers à l'attention de M. le Maire

Annexe 9.10: Tarifs



Tarifs des services à la personne 202X

CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE

13 rue de la Mairie

64140 LONS

05 59 40 32 47

maintien.domicile@mairie-lons.fr

« Le vendeur remet **gratuitement** un **devis personnalisé** au consommateur a qui il propose une prestation ou un ensemble de prestations dont le prix total est supérieur ou égal à 100€ TTC ou au consommateur qui en fait la demande.»

Intervention d'un professionnel de l'aide à la personne

Service autonomie à domicile «Service Prestataire – aide à la personne» :

- Vous signez un contrat de prestation avec le service autonomie du CCAS de Lons.

Le CCAS est l'employeur du professionnel intervenant à domicile, et assume toutes les obligations inhérentes à cette fonction.

- **Public:** + de 60 ans, personnes handicapées ou momentanément souffrantes,

- **Tarif Horaire** du service prestataire du CCAS de Lons à compter du 01/01/202 : **€ /heure pour les bénéficiaires sans prise en charge**

- **Tarif Horaire** du service prestataire du CCAS de Lons à compter du 01/01/202 : **€ /heure pour les bénéficiaires relevant du Conseil Départemental**

Frais annexes: aucun frais de dossier, frais de gestion.

- Prise en charge pouvant être déduite: Participation du Conseil Départemental pour les bénéficiaires de l'APA, aide ménagère Personnes Âgées, aide ménagère Personnes Handicapées .

- si Prise en charge par une caisse de retraite, Tarif applicable à compter du 01/01/202 : **€/ heure**

* Sachez que vous pouvez bénéficier d'avantages fiscaux de services à la personne à domicile: réduction ou crédit d'impôt à 50 % du montant des dépenses effectivement supportées (salaires et charges sociales).