



La Celle Saint-Cloud

Pôle Solidarité et Action sociale / C.C.A.S.

**SERVICE
AIDE À LA PERSONNE
et
GUICHET SENIORS**

**LIVRET D'ACCUEIL
DE L'USAGER**



La Celle Saint-Cloud

Pôle Solidarité et Action sociale
Centre Communal d'Action sociale de la Celle Saint Cloud

8^e avenue Charles de Gaulle

Tel : 01.30.78.10.44

Service à la personne n° SAP267800480

Arrêté d'autorisation : n° 2018 – 2018-84

SOMMAIRE

- | | |
|--|----------------|
| 1) QUI SOMMES-NOUS ?
LES SERVICES QUE NOUS PROPOSONS | pages 3 et 4 |
| 2) L'HISTORIQUE DES PRESTATIONS PROPOSEES PAR LE SERVICE
« AIDE À LA PERSONNE / SENIORS » | pages 5 à 7 |
| 3) LA PRESENTATION SYNTHETIQUE DE L'OFFRE DE SERVICES | page 8 |
| 4) L'AIDE A DOMICILE | pages 9 à 11 |
| 5) LE PORTAGE DE REPAS | pages 12 et 13 |
| 6) LA TELEASSISTANCE | page 14 |
| 7) LE PARTENARIAT AVEC LE SERVICE DE SOINS INFIRMIERS A DOMICILE
DU G.C.S.M.S. | pages 15 et 16 |
| 8) ANNEXE 1 : LA CHARTE DES DROITS ET DES LIBERTES | pages 17 à 21 |
| 9) ANNEXE 2 : LA CHARTE DE PREVENTION DE LA MALTRAITANCE | pages 22 et 23 |
| 10) ANNEXE 3 : LES RECOURS EN CAS DE LITIGE | page 24 |
| 11) MEMO PRATIQUE ET PROTECTION DES DONNEES NOMINATIVES | page 25 et 26 |

QUI SOMMES-NOUS ? LES SERVICES QUE NOUS PROPOSONS

Le Pôle Solidarité et Action sociale de la mairie regroupe les services à la population à dimension sociale ; il gère le Centre Communal d'Action Sociale (C.C.A.S.) qui est un établissement public local à vocation sociale, administré par un Conseil d'Administration et présidé de droit par le Maire, Monsieur Olivier DELAPORTE, Madame d'ESTEVE, 1^{er} Maire-adjoint, déléguée au Social, RH, Petite-enfance, EAJ, Logement, en est la Vice-présidente, et M. GELINEAU, le Directeur.

Le C.C.A.S. anime une action générale de prévention et de développement social dans la commune.

Notre service est le guichet « Aide à la personne » (âgée ou handicapée) de la commune : à ce titre il renseigne, conseille sur les dispositifs existants et propose ses propres prestations (aide à domicile, portage de repas).

Notre service est aussi le guichet « séniors » pour se renseigner et ou s'inscrire à différentes activités proposées.

Il s'appelle donc le service « Aide à la personne / Séniors ».

Notre service propose très concrètement les prestations suivantes :

- L'accueil général et inconditionnel du public dans notre guichet aux heures d'ouverture (écoute, conseils, orientations)
- L'aide à domicile* (accès à notre service ou orientation vers les autres services locaux autorisés)
- Le portage de repas* (accès à notre service ou orientation vers les autres services locaux autorisés)
- L'accès au dispositif Yvelines Ecoute Assistance* dont le C.C.A.S. est adhérent
- L'orientation vers l'APA des cellois en coordination étroite avec le PAT (coordination gérontologique) et le service social communal
- L'accès à l'abonnement Améthyste* (aide à la mobilité départementale) et la promotion d'autres aides à la mobilité (PAM, etc..)
- L'accès au registre communal des personnes vulnérables* et une opération estivale veille « canicule » des inscrits par appel téléphonique
- La cogestion interinstitutionnelle des personnes vulnérables* les plus isolées
- La participation à l'opération estivale départementale « YES+ »
- Les inscriptions aux évènements « séniors » proposés par la ville et le C.C.A.S., ainsi que la promotion des activités locales de convivialité et de prévention en faveur des séniors

* prestations ouvertes aux personnes handicapées sous conditions.

La mission principale de notre service est d'être le guichet communal de proximité, pratiquant un accueil inconditionnel, en capacité d'orienter vers les offres locales les mieux adaptées, les besoins d'aide à la personne, de soutien à domicile des personnes âgées de plus de 60 ans ainsi que des personnes porteuses d'un handicap d'au moins 80% quel que soit leur âge.

Sa deuxième mission est de proposer en gestion propre des services adaptés au soutien à domicile (aide à domicile, portage de repas) ou des dispositifs d'aide à la personne en co-gestion avec le Conseil départemental des Yvelines (téléassistance, aide à la mobilité Améthyste, dispositif estival YES+).

Sa troisième mission lui a été confiée plus récemment (fin 2017) : notre service est devenu le guichet d'inscription aux principales offres d'activités proposées par la Ville et le C.C.A.S. aux séniors ; plus largement le service participe à promouvoir auprès de ces séniors une sélection communale des programmes d'activités et de convivialité et de prévention organisés pour eux sur la commune et ses environs par différents partenaires institutionnels ou associatifs.

La finalité de ces trois missions est que les personnes confrontées à des limites ou pertes d'autonomie (du fait du vieillissement ou du handicap) puissent bénéficier d'un soutien communal afin de se maintenir dans leur projet de vie dans de bonnes conditions, comme elles le souhaitent, le plus longtemps possible.

L'histoire fait que les moyens mis à disposition par la Ville et ceux gérés par le C.C.A.S. sont fortement imbriqués : par exemple le personnel du bureau du service est géré directement par la Ville.

Vous trouverez dans ce livret d'accueil des renseignements pratiques qui vous familiariseront avec notre service.

L'HISTORIQUE DES PRESTATIONS PROPOSEES PAR LE SERVICE « AIDE À LA PERSONNE / SENIORS »

Accueil général et inconditionnel du public :

Cette prestation d'accueil, d'écoute, de conseil et d'orientation des cellois a toujours été présente depuis la création du service aide à domicile en 1973 mais elle ne se structure vraiment que depuis 2017 avec un effort du service de tenir à jour des fichiers informatifs sur les différents dispositifs susceptibles de soutenir l'autonomie des cellois et de travailler plus en réseau avec les autres services partenaires.

Aide à domicile :

Le service d'aide à domicile a été créé en 1973, sa gestion incombait alors au Bureau d'Aide Sociale de la ville (aujourd'hui le C.C.A.S). Après une montée en charge progressive depuis sa création, le service sert actuellement 80 à 90 bénéficiaires pour un volume annuel de 9 000 à 10 000 heures.

Portage de repas :

Le service de portage de repas à domicile a été créé en 1982 (en liaison chaude) et mis en place en liaison froide à compter de juin 2004.

Au 1er janvier 2009 le service dédoublait sa tournée journalière de livraison passant en capacité de 35 à 50 domiciles /jour. En 2010, il portait sa capacité jour à 70 domiciles ce qui permet aujourd'hui encore de couvrir les besoins des usagers. En 2011, il propose des régimes spéciaux sans supplément de prix pour encore mieux s'adapter aux besoins de ses usagers.

Téléassistance :

Ce service communal a été créé en 1997 et est devenu un pilier incontournable du soutien à domicile (240 abonnés). Il permet de rester à son domicile en toute sérénité.

La téléassistance consiste en un système d'appel à une centrale d'écoute par une simple pression sur une télécommande en cas de problème (liaison 24h/24 durant 365 jours/an).

Le service communal de Téléassistance est adhérent au dispositif public département « YVELINES ECOUTE ASSISTANCE » qui vous garantit les meilleures prestations du marché aux conditions d'un service public.

Orientation vers l'APA des cellois en coordination étroite avec le PAT :

L'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA), financée par le Conseil départemental, permet de mettre en place un projet personnalisé d'accompagnement des personnes âgées de 60 ans et plus en perte d'autonomie.

Notre service oriente depuis 2017 les cellois vers cette allocation en coordination étroite avec le P.A.T. qui est le guichet de proximité de la Maison départementale des personnes handicapées (MDPH) mais également le service de proximité pour évaluer, accompagner les personnes âgées et étudier leur éligibilité à l'Allocation personnalisée d'autonomie (APA).

Accès à l'abonnement Améthyste (aide à la mobilité départementale) et promotion d'autres aides à la mobilité (PAM, etc..) :

Ces aides à la mobilité sont proposées par le Conseil départemental mais notre service est co-instructeur depuis septembre 2017 des demandes d'abonnement Améthyste (demande directe, dématérialisée à partir de son domicile, devenue possible depuis 2018) et informe le public sur les autres aides à la mobilité existantes.

Accès au registre communal des personnes vulnérables et opération estivale veille « canicule » des inscrits par appel téléphonique :

Notre service gère directement ce dispositif depuis 2018 mais le C.C.A.S. l'a mis en place dès 2004 en application de la loi CANICULE de 2003.

Notre registre comprend entre 50 et 70 inscrits ces dernières années.

Co-gestion interinstitutionnelle des personnes vulnérables les plus isolées :

Notre service propose à quelques foyers particulièrement vulnérables (une dizaine de situations chaque année) d'être suivis et/ou accompagnés par les différents services locaux partenaires susceptibles de leur porter assistance ou de mettre en place les protections nécessaires.

Cette gestion s'est mise en place au niveau du C.C.A.S. depuis 2010.

Participation à l'opération estivale départementale « YES » et au dispositif « YES+ » :

Notre service est partenaire du Conseil départemental depuis 2004 sur l'opération estivale « YES » qui lutte contre la solitude des personnes âgées à domicile à travers des visites de convivialité par un étudiant formé et recruté sur cette période d'été. Depuis 2020 notre C.C.A.S. a rejoint le dispositif « YES + » qui permet le recrutement de l'étudiant directement par le C.C.A.S. avec une compensation de la dépense par le Conseil départemental à hauteur du SMIC et un accompagnement du dispositif à l'échelle départementale.

Les missions :

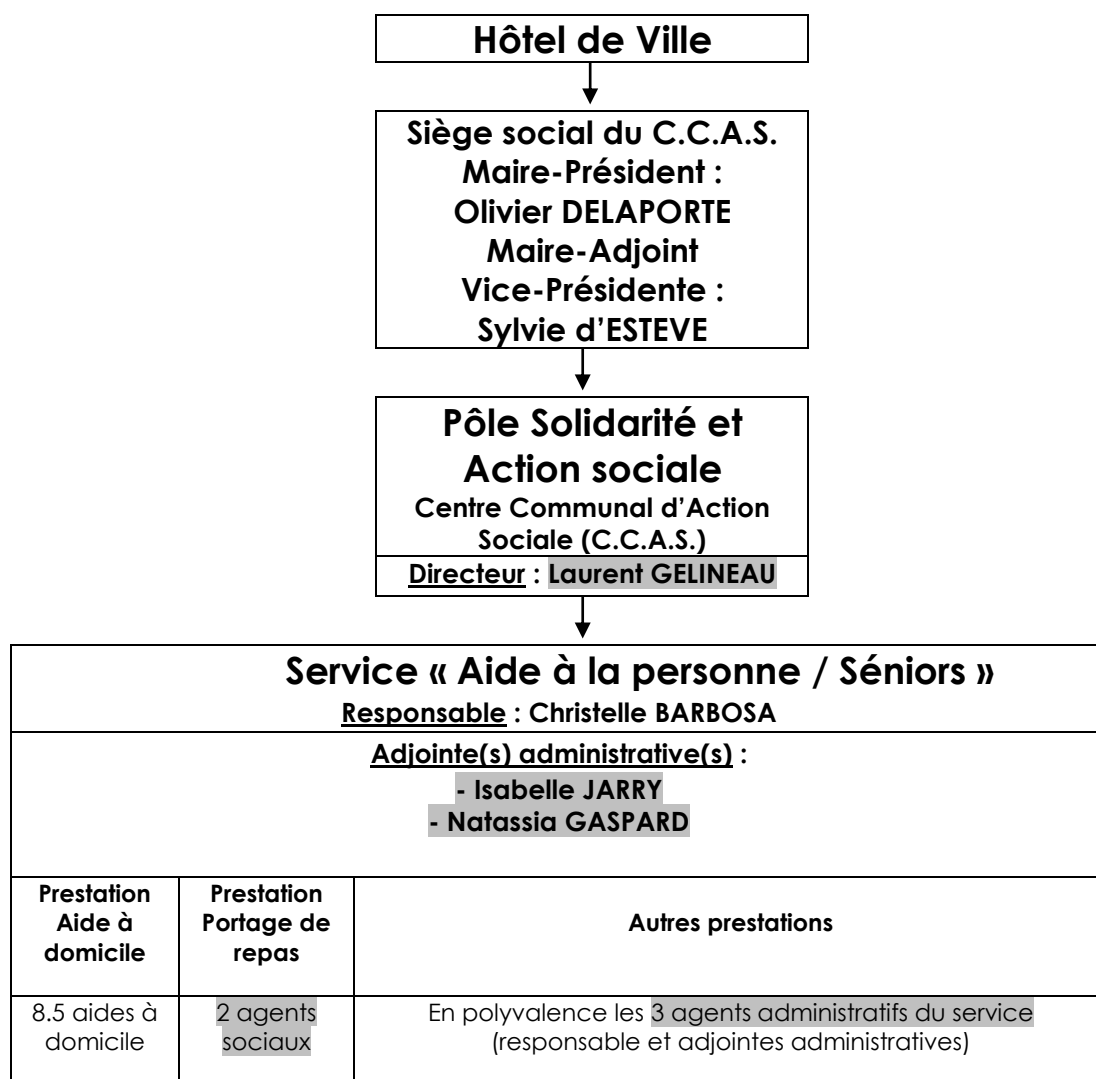
- ✓ Apporter de la compagnie aux seniors qui se sentent isolés pendant l'été ;
- ✓ Converser, jouer, se promener, aider aux démarches administratives, rendez-vous chez le coiffeur... ;
- ✓ Participer à la gestion du plan communal canicule.

Les personnes âgées isolées sont invitées donc à demander ces visites au 01 30 78 10 44 (notre service en mairie).

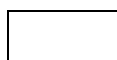
Inscriptions aux événements « seniors » proposés par la Ville et le CCAS, Promotion des activités locales de convivialité et de prévention en faveur des seniors :

Notre service est devenu à compter de septembre 2017 le guichet d'inscription aux principales offres d'activités proposés par la Ville et le C.C.A.S. aux seniors ; plus largement le service participe à promouvoir auprès de ces seniors une sélection communale des programmes d'activités et de convivialité et de prévention organisés pour eux sur la commune et ses environs par différents partenaires institutionnels ou associatifs.

PRESENTATION SYNTHETIQUE DE L'OFFRE DE SERVICES



Légende :



Service géré par le C.C.A.S. et/ou personnel employé directement par le C.C.A.S.



Intervenants mis à disposition du C.C.A.S. par la Ville

L'AIDE A DOMICILE

Cette prestation est proposée par le C.C.A.S. aux personnes âgées retraitées de + de 60 ans et aux adultes handicapés à au moins 80 %, sous réserve de capacité de prise en charge disponible.

Mission

La principale mission de l'aide à domicile est d'effectuer des tâches ménagères ou d'aider le bénéficiaire à accomplir des actes non médicalisés essentiels à sa vie quotidienne.

Grâce à ses compétences professionnelles et à ses qualités humaines, l'aide à domicile contribue au soutien à domicile en lien avec la famille et d'autres intervenants (aidants extérieurs) : quand les besoins de la personne le nécessitent la continuité du plan d'aide 7j/7 doit être partagée à des services partenaires. Notre service n'est pas en capacité de servir des plans d'aide lourds (GIR 1 à 3).

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

La demande

S'adresser au service « Aide à la personne / Séniors » pour constituer un dossier administratif qui peut varier en fonction des organismes qui financeront l'intervention le cas échéant (Conseil Départemental des Yvelines ou caisses de retraite).

Une évaluation des besoins de la personne âgée et du niveau de dépendance est effectuée au domicile dans les semaines qui suivent la demande, soit par le personnel du Conseil Départemental en cas de demande d'allocation personnalisée d'autonomie (A.P.A.), soit par la caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV), soit par notre responsable de service si la demande ne relève pas d'une prise en charge extérieure.

Un plan d'aide personnalisé est proposé en fonction des besoins repérés. Il sera validé par l'organisme financeur qui propose le nombre d'heures d'intervention, le type d'aide et le montant attribué.

Projet d'intervention individualisé (P.I.I.)

Après accord des caisses de retraite ou du Conseil Départemental des Yvelines, la responsable du service « Aide à la personne / Séniors » fait une visite à domicile pour fixer les modalités d'intervention de l'aide à domicile du C.C.A.S.

Le service établit un **devis** et propose si acceptation un **contrat**.

Compétences

Ce qui peut être demandé à l'aide à domicile :

- l'entretien courant du domicile (ménage, lessive...)
- la cuisine, les courses, l'aide à la prise des repas, la vaisselle, un temps de convivialité et/ou de promenade
- l'hygiène de la personne (aide à la toilette non médicalisée et aide au transfert lit fauteuil), sous réserve de disponibilité d'un personnel compétent.

Hors compétences

Ce qu'elle ne doit pas faire :

- intervenir au domicile du bénéficiaire hors de sa présence
- nettoyage des vitres à une hauteur de plus de 3 marches
- décaper les parquets, lessiver les murs et plafonds
- assurer des soins médicaux (responsabilité d'un infirmier ou d'un médecin)
- effectuer des retraits d'argent pour le compte du bénéficiaire
- transporter les bénéficiaires dans le véhicule personnel de l'aide à domicile

Absences du bénéficiaire

Le service doit être prévenu au minimum 10 jours à l'avance, et le plus tôt possible pour les absences non prévisibles (hospitalisation...).

En cas d'absence non justifiée ou de refus de recevoir une aide à domicile, les heures seront facturées au plein tarif en vigueur.

Absences de l'aide à domicile

Le service prévient le bénéficiaire et propose, dans la mesure du possible, un remplacement. Celui-ci ne s'effectue pas obligatoirement aux mêmes horaires.

Tarif

23.77 € de l'heure, hors prise en charge des Caisses de Retraite et du Conseil Départemental (APA : Allocation Personnalisée d'Autonomie, Aide sociale)

Pour connaître les modalités de ces prises en charges, vous renseigner auprès de notre service.

Facture

Une facture est adressée tous les mois aux usagers.

Les règlements sont à effectuer au service « Aide à la personne / Séniors » par chèque bancaire. Les règlements effectués après la date butoir de paiement doivent être adressés au Trésor Public.

Le service adresse une attestation fiscale annuelle (année N) au cours du 1^{er} trimestre de l'année N+1 qui permet à l'usager de bénéficier d'une déduction fiscale sur l'année N.

LE PORTAGE DE REPAS



Véritable lien social, ce service souple et pratique vous livre à domicile, avec le sourire, des repas équilibrés cuisinés avec des recettes traditionnelles, prêts à réchauffer.

Cette prestation est proposée prioritairement par le C.C.A.S. aux personnes âgées retraitées de + 60 ans et aux adultes handicapés à au moins 80 %, sur certificat médical.

Si la capacité du service le permet, d'autres publics temporairement limités dans leur autonomie du fait de la maladie ou d'un accident peuvent y accéder toujours sur certificat médical.

Les repas sont confectionnés en liaison froide pour garantir une sécurité alimentaire optimale, présentés dans des barquettes operculées et livrées dans des véhicules frigorifiques. Par conséquent, les repas doivent être obligatoirement déposés dans le réfrigérateur par l'agent municipal (respect de la chaîne du froid).

Tableau de la tournée unique du matin :

Jours de consommation par l'utilisateur →		Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
Jours de livraison par la Mairie ↓								
Lundi	Matin	X						
Mardi	Matin		X					
Mercredi	Matin			X				
Jeudi	Matin				X			
Vendredi	Matin					X	X	X

Amplitude maximum de la tournée : 8h à 12h45



- Le service se réserve en cas d'impératif technique la possibilité de livraisons décalées dans la limite des durées limites de consommations
- Livraison 5/7jours
- Repas 7/7jours (déjeuner et/ou dîner*)
 - * *Le dîner ne peut pas être commandé seul mais toujours avec le déjeuner*
- 2 Agents de livraison permanents qui connaissent bien la ville



- Menus équilibrés et diversifiés
- Elaborés par une diététicienne
- Adaptés à votre régime le cas échéant : diabétique, hypocalorique, sans sel, mouliné ou mixé (sans surcoût)

Les plus :

- Période d'essai possible (2 repas minimum / semaine)
- Délai de mise en place sur simple appel téléphonique sous 48h (jours ouvrés) avec régularisation écrite ultérieure ;
- Le service de portage de repas peut être interrompu à tout moment sous 48h (jours ouvrés).



- Des tarifs dégressifs vous sont proposés et calculés selon vos revenus et le barème communal est réactualisé une fois par an :
 - de 3.16 € à 12.66 € le déjeuner
 - de 1.48 € à 5.94 € le dîner
- Facturation mensuelle (prélèvement automatique possible)
- La part « Service à la personne » apparaissant sur votre facture peut être incluse dans votre plan d'aide de l'A.P.A (prise en charge par le Conseil Départemental) ou être déduite de votre impôt sur le revenu



Option

- Le dîner allégé (potage + laitage)
- de 0.59 € à 2.36 €

LA TELEASSISTANCE

Cette prestation vous est proposée par le C.C.A.S. sous convention (adhésion) au dispositif départemental : YVELINES ECOUTE ASSISTANCE (qui couvre en 2013 261 communes adhérentes des Yvelines pour 9000 abonnés).

La téléassistance est un système d'assistance et d'intervention à domicile qui fonctionne 24h sur 24h et 7 jours sur 7.

Une simple pression sur un bouton, et le contact est établi automatiquement avec un interlocuteur qui vous écoute et déclenche si besoin, une intervention adaptée.

Le C.C.A.S. a passé une convention tripartite avec le Conseil Départemental des Yvelines et VITARIS pour agir en cas de chute par une prise en charge rapide et efficace.

Les conditions d'admission :

- posséder un téléphone fixe
- avoir une personne proche dépositaire des clés

Tarif

L'installation du boîtier avec télécommande et branchement : gratuit

La location du boîtier est de 5.32 € par mois.

Règlement

Le règlement des factures soit mensuel soit trimestriel est à adresser directement à :

VITARIS – S.A.S
BuroCampus
3, Rue de Verdun
78590 NOISY LE ROI

LE PARTENARIAT AVEC LE SERVICE DE SOINS INFIRMIERS A DOMICILE DU G.C.S.M.S.

Mission :

Le C.C.A.S. a créé un groupement intercommunal de coopération sociale et médico-sociale (G.C.S.M.S.) avec le C.C.A.S. du Chesnay-Rocquencourt qui gère depuis le 1^{er} janvier 2019 80 lits à domicile (patients pris en charge à leur domicile).

Ce service fait partie intégrante de la politique menée par notre commune pour proposer aux cellois les services adaptés à leur vieillissement le plus longtemps possible à leur domicile, dans leur environnement.

L'objectif est d'éviter ou limiter certaines hospitalisations ainsi que le séjour en maison médicalisée.

Ce service s'adresse aux personnes âgées de 60 ans et plus, malades ou dépendantes (capacité : 78 lits) et aux personnes adultes de moins de 60 ans présentant un handicap (capacité : 02 lits)

Prise en charge :

Pour une prise en charge, une prescription médicale du médecin traitant ou du médecin hospitalier est obligatoire. Après évaluation de l'infirmier coordinateur, l'accord pour une prise en charge est demandé à la caisse primaire d'assurance maladie (CPAM) ; suite à cet accord les personnes sont prises en charge à 100 % pour les interventions du service de soins infirmiers.

L'équipe du S.S.I.A.D. :

L'équipe se compose de :

- 1 infirmière coordinatrice, responsable du service,
- des infirmiers,
- des aides-soignants

Le partenariat avec le service « Aide à la personne / Séniors » :

Ce partenariat vise quand cela est possible en terme de capacité disponible et de profil médico-social de privilégier des prises en charge « globales » pour les usagers des deux services S.S.I.A.D. et « Aide à la personne / Séniors » :

Exemples :

- *Un usager du S.S.I.A.D. peut profiter du portage de repas ou de l'aide à domicile et réciproquement*
- *Un usager vulnérable est co-suivi par les deux services*

La logique visée est celle d'un S.P.A.S.A.D. (service polyvalent d'aide et de soutien à domicile) mais la limite est que notre service d'aide à domicile n'est pas en capacité de servir de grosses amplitudes horaires.

Vous souhaitez joindre le S.S.I.A.D. ?

Une permanence est assurée en Mairie du lundi au vendredi de 8H00 à 16H00 avec une coupure médiane de 12H30 à 14H00, vous pouvez joindre le bureau en téléphonant au 01.30.78.10.64 (répondeur).

Tarifs :

Les interventions du S.S.I.A.D. sont prises en charge à 100% par la CPAM. Pour ce qui est des honoraires du médecin, du kinésithérapeute, des médicaments ils sont à votre charge.

Annexe 1

CHARTRE DES DROITS ET DES LIBERTES

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 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 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 2

CHARTRE DE PREVENTION DE LA MALTRAITANCE

La maltraitance est un acte, un propos, une attitude, ou une omission, intentionnel ou non, physique ou psychique, orienté contre autrui et portant atteinte à l'intégrité de la personne.

Son âge, la séparation d'avec ses proches, sa culture, des difficultés de compréhension et/ou d'expression, ses pathologies, peuvent affecter sa capacité à se défendre.

La perte de contrôle de soi peut générer, de sa part, un comportement agressif ou violent à l'égard de l'environnement institutionnel qu'il faut apprécier et aider.

L'une de nos principales missions est d'exercer une vigilance constante afin qu'il ne soit victime d'aucun acte de maltraitance active ou passive de la part des salariés comme des autres personnes accueillies.

Pour mener à bien cette mission, il convient de :

- Adopter en toute circonstance **une attitude professionnelle et distanciée**,
- Prendre appui sur le **travail en équipe**, facteur essentiel de la prévention de la maltraitance,
- Agir dans le cadre des **responsabilités** confiées et le respect de la fonction de chacun,
- Adopter un comportement, un langage et une tenue vestimentaire corrects et adaptés au travail.
- Respecter les protocoles de prise en charge,
- **Prendre soin** des personnes, mener tout dialogue avec **patience et douceur**,

- Faire preuve du plus grand respect pour la **pudeur et la dignité de l'utilisateur**,
- Ne pas hésiter, en cas de difficulté relationnelle, à en parler à la hiérarchie afin d'éviter toute manifestation d'énerverment ou d'agressivité.

Avertir sans délai la hiérarchie de tout acte, attitude ou propos déplacés, même s'il s'agit d'un fait isolé, ne pas en rendre compte est passible des mêmes sanctions.

Connaître et respecter au mieux la culture et l'histoire familiale des personnes accueillies.

Chaque professionnel exerçant une fonction auprès de l'utilisateur prend les engagements formels suivants :

- **N'avoir jamais de relation financière personnelle avec un utilisateur**, même pour des sommes minimales,
- **Ne pas accepter de cadeau**, même modeste, à l'exception de petits cadeaux d'usage de faible valeur (fleurs, confiseries, livre...),
Eviter que les relations financières entre l'institution et les utilisateurs ne puissent être source de pression ou de discrimination,
- **Ne pas entretenir avec les utilisateurs de relations personnelles privilégiées** ni accepter de rencontres en dehors du cadre de travail, sauf autorisation formelle de la hiérarchie qui doit être préalablement informée,
- **Bannir toute familiarité** qui serait un manque de respect,
- **Ne jamais menacer** une personne accueillie, verbalement ou physiquement, d'une sanction non prévue institutionnellement, ni l'exécuter,
- **Ne jamais bousculer ou frapper** un utilisateur,
- **Eviter** les rapports de force, s'interdire toute provocation ou injure.

Annexe 3

RECOURS EN CAS DE LITIGE AUPRES DE :

1) Recours internes :

- 1.1) Le service « Aide à la personne / Séniors » directement
- 1.2) Le Directeur du C.C.A.S.
- 1.3) La Vice-Présidente du C.C.A.S. (Maire-adjoint)
- 1.4) Le Président du C.C.A.S. (Maire)

2) Recours extérieurs qualifiés :

- 2.1) Préfecture des Yvelines
DDCS – PJJ
1 rue Jean Houdon
78000 Versailles
www.yvelines.gouv.fr
- 2.2) Conseil Départemental des Yvelines
2, place André Mignot
78012 Versailles Cedex
Standard : 01.39.07.78.78
www.yvelines.fr

MEMO PRATIQUE ET PROTECTION DES DONNEES NOMINATIVES

- Hôtel de Ville : 01-30-78-10-00
Du lundi ou Vendredi de 8h30 à 17h00 – Fermé entre 12h30 et 14h00
- Directeur du C.C.A.S : Laurent GELINEAU, responsable du Pôle Solidarité et Action sociale

01-30-78-10-40

directionsocial@ville-lacellesaintcloud.fr

Responsable du Service « Aide à la personne / Séniors »
(service du C.C.A.S.)

Christelle BARBOSA

01.30.78.10.67

aidealapersonne@ville-lacellesaintcloud.fr

Les horaires du bureau :

Lundi : 14h00 – 17h00 (fermé lundi matin pour permettre les transmissions avec les agents intervenant à domicile)

Mardi à vendredi : 8h30 – 12h30 / 14h00 – 17h00

Secteur d'Action Sociale (Conseil Départemental, Assistantes Sociales)

Allo Solidarité 01.30.83.68.36

Sécurité sociale

36.46

C.N.A.V.

39.60

**de 8h00 à 17h00 du lundi au vendredi
de 9h00 à 17h30 (fermé entre 12h00 et 13h30)**

Pôle Autonomie Territorial de Versailles

01.30.83.60.00

Liste des services d'aide à domicile environnants prestataires ou mandataires, à demander au service « Aide à la personne / Séniors ».

Maltraitance personne âgés

3977

France Alzheimer

0800-972-097

(ou France Alzheimer Yvelines : 01-39-50-03-86)

Communications des documents

Conformément au **Règlement général européen sur la protection des données (RGPD)**, les services du Centre Communal d'Action Sociale de La Celle Saint-Cloud vous informent que vos données serviront uniquement au traitement et à la facturation de vos prestations par eux-mêmes et leurs partenaires institutionnels, le Trésor Public et, le cas échéant, pour recevoir les informations demandées. Ces données seront conservées durant une durée maximale de 10 ans. Vous pouvez exercer vos droits d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition et de portabilité en écrivant au Délégué à la protection des données, dpo@ville-lacellesaintcloud.fr ou Mairie de la Celle Saint-Cloud, Délégué à la protection des données, 8E avenue Charles de Gaulle, 78170 LA CELLE SAINT-CLOUD.