

Recours

En cas de contestation ou de réclamation, la possibilité est donnée au bénéficiaire de faire état de ses difficultés :

- ✓ auprès du service, voire, auprès du président du C.C.A.S., maire de la commune ;
- ✓ la personne peut faire appel auprès des financeurs (Conseil Général, caisse de retraite).

Les moyens d'expression de l'utilisateur

Afin de faciliter la communication avec nos bénéficiaires, nos bureaux sont accessibles aux usagers (rez-de-chaussée de la mairie, aux heures d'ouverture), et surtout sans la nécessité de prendre un rendez-vous. Cette proximité rend les échanges entre les bénéficiaires et le service plus direct et plus facile. Cela nous permet de suivre de façon quasi-quotidienne l'évolution d'une prise en charge.

Toute observation ou réclamation de nos bénéficiaires est notifiée sur un cahier de doléances, ce qui nous permet de faire évoluer notre service afin de donner entière satisfaction à nos usagers.

Les partenaires

Les partenaires de la structure sont : Le Conseil Général, la CARSAT, les diverses caisses de retraite, services sociaux des centres hospitaliers et les assistantes sociales de secteur.

L'évaluation

Afin d'évaluer notre service, un questionnaire de satisfaction est envoyé chaque année à nos bénéficiaires.

Cependant, est à préciser que le Conseil Général (qui est le financeur de la majorité de nos prises en charge), la CARSAT (qui fait dorénavant appel à un organisme extérieur pour valider le renouvellement ou l'attribution d'interventions) et surtout nos bénéficiaires qui n'hésitent pas à nous rencontrer ou nous téléphoner, constituent à notre avis la meilleure des évaluations.



Livret d'accueil





CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE

C.C.A.S.

Hôtel de Ville

Place Stanislas Fabre

13780 Cuges-les-Pins

Téléphone : 04 42 73 39 42

Télécopie : 04 42 73 39 54

Écoute maltraitance (Alma) : 39 39



Adresse électronique : ccas@cuges-les-pins.fr

Site de la commune : <http://www.cuges-les-pins.fr>

Les objectifs du service et la qualité

Le C.C.A.S. a pour objectif d'offrir une prestation de qualité pour toutes les personnes qui souhaitent rester chez elles dans les meilleures conditions possibles, grâce à l'intervention des professionnels du maintien à domicile. L'intervention à domicile est la spécialité de notre C.C.A.S. Ainsi le personnel est tout particulièrement respectueux de votre lieu et de vos habitudes de vie. Intervenir à domicile demande respect, discrétion, réserve, délicatesse et implique une relation de confiance.

Cette activité fait coexister l'espace privé du bénéficiaire et l'espace de travail de l'intervenant.

Les personnes pouvant être aidées par le service

Essentiellement des personnes retraitées, invalides ou titulaires de l'Allocation Compensatrice Tierce Personne (ACTP) ou de l'Allocation Personnalisée à l'autonomie qui en font la demande et se trouvent dans des situations :

- * d'incapacité à assumer certaines tâches quotidiennes ;
- * de convalescence, de suite d'hospitalisation ;
- * d'affections ne justifiant pas une hospitalisation ;
- * occasionnellement des personnes de moins de 60 ans :
 - atteintes de maladies graves ou de longue durée ;
 - sortant d'hospitalisation ou de rééducation.



Les prestations et leur financement

Le service a la possibilité d'intervenir très rapidement en cas de besoin. Dans ce cas, l'usager s'engage à payer le tarif plein jusqu'à ce que les aides et participations éventuelles des financeurs soient octroyées. Le service instruit les dossiers ou oriente les personnes auprès des différents financeurs dont ils peuvent relever.

Des professionnels du secteur médicosocial

Le personnel du service est qualifié, il bénéficie de formations continues et d'un encadrement professionnel de proximité. Il est recruté selon les critères liés à la motivation, à sa technicité et à ses aptitudes d'adaptation. La qualité de contact, d'écoute, de respect de la personne, sa discrétion et les aptitudes à faire face aux situations d'urgence sont des éléments déterminants de la compétence des personnes.

Une équipe à votre service

Vous bénéficiez de l'intervention d'un professionnel à votre domicile mais également de l'appui de l'ensemble de notre équipe. Le responsable de secteur veille à la bonne réalisation du service dans le respect des règles professionnelles et déontologiques.

Les valeurs du service

Nous affirmons que la personne aidée, quelle que soit sa situation, son état de santé physique ou psychique, son niveau d'intégration sociale, bénéficie d'une intervention conforme aux principes suivants :

- ☞ le respect de la personne, de ses droits fondamentaux ;
- ☞ le respect de ses biens ;
- ☞ le respect de son espace de vie privée, de son intimité ;
- ☞ le respect de sa culture et de son choix de vie.

Il convient de rappeler la charte nationale, publiée par arrêté du 8 septembre 2003, qui vise à garantir les droits et libertés des personnes accueillies :

- ☞ le principe de non-discrimination ;
- ☞ le droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté ;
- ☞ le droit à l'information ;
- ☞ le principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne ;
- ☞ le droit à la renonciation ;
- ☞ le droit au respect des liens familiaux ;
- ☞ le droit à la protection ;
- ☞ le droit à l'autonomie ;
- ☞ le principe de prévention et de soutien ;
- ☞ le droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie,
- ☞ le droit à la pratique religieuse ;
- ☞ le respect de la dignité de la personne et de son intimité.

Une attitude générale de respect :

À tout moment de la prise en charge et par l'ensemble des professionnels du service.

Une intervention individualisée :

Nous concevons pour chacun une intervention individualisée selon une approche globale de la personne et un principe d'ajustement continu de la prestation à ses besoins et attentes.

Nous proposons une offre élaborée avec le bénéficiaire et nous assurons si nécessaire, une approche coordonnée avec d'autres professionnels.

Le service est particulièrement attentif aux situations pouvant mettre les personnes en danger physique ou psychologique.



Vous avez décidé de rester à domicile et vous avez besoin d'aide.

Recourir à un service organisé, c'est choisir la simplicité et la sécurité.

Le service d'aide à domicile du C.C.A.S. (Centre Communal d'Action Sociale) de Cuges-les-Pins vous permet de bénéficier de la solution la mieux adaptée à votre situation.

Nous vous proposons, en fonction de vos besoins, un service de qualité dans le respect de votre intimité et de votre autonomie.

Le C.C.A.S. est un établissement public communal.

Il est administré par un Conseil d'administration présidé par le maire. Il est géré par un responsable de service, Martine Maurel, assistée dans ses missions par un agent administratif, Claudine Barale.



L'organisation du service

Le service d'aide à domicile du C.C.A.S. de Cuges-les-Pins est un service à caractère non-médical.

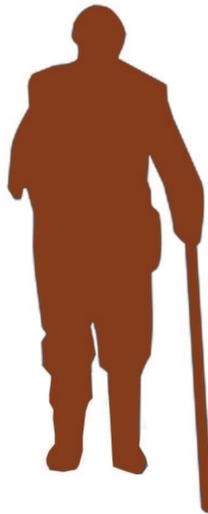
Il est proposé aux personnes âgées, et/ou handicapées, afin d'assurer leur indépendance.

Le service s'occupe des formalités administratives et du suivi des prises en charge accordées, en fonction des ressources et du degré de dépendance du demandeur, par :

- les caisses de retraite ;
- le Conseil général ;
- la Caisse Primaire d'Assurance Maladie ;
- certaines assurances et mutuelles...

Le C.C.A.S. assure la régularité du service avec le remplacement de ses agents en cas d'arrêt maladie, de congés ou de formation.

Chaque demande fera l'objet d'une étude personnalisée, soit à votre domicile, soit au sein du service.



Les horaires d'ouverture du bureau sont :

Du lundi au jeudi de 8h à 12h et de 13h30 à 16h45 et le vendredi de 8h à 12h. Une permanence téléphonique est assurée le vendredi après-midi de 13h30 à 16h30.

Les horaires d'intervention du service d'aide à domicile sont :

Du lundi au vendredi de 7h30 à 18h30. Le samedi matin de 8h à 12 h uniquement pour les personnes les plus dépendantes.

Notre service comprend :

- ✓ **Un service d'aide à domicile (service prestataire)**

Le service permet de compter sur la présence d'une « aide à domicile » apte à effectuer toutes les tâches courantes d'entretien du domicile telles que : le ménage, les courses, la vaisselle, le repassage, la lessive...

Mais sa fonction est loin de se limiter aux tâches ménagères : écoute et soutien moral, avec discrétion et respect, accompagnement dans les activités de

la vie sociale et relationnelle, aide dans la gestion des démarches administratives...

Ce service donne droit à une réduction d'impôt sur le revenu.

Le taux horaire de l'intervention est fixé par l'organisme financeur.

Sur simple demande, nous pourrions vous informer des tarifs actuels. Sur la base de ce taux horaire, la participation du bénéficiaire est déterminée par l'organisme financeur. Elle varie suivant ses revenus. En outre, le C.C.A.S. ne facture ni frais de dossier ni frais de gestion.

- ✓ **Un foyer restaurant et un service de livraison de repas à domicile pour les personnes dépendantes**

Ce service s'adresse en priorité aux personnes âgées. Il concerne uniquement le repas du midi.

- **Le foyer restaurant** : ouvert tous les jours sauf le mercredi. situé dans les locaux du foyer 3^{ème} âge, il permet aux personnes de partager dans la convivialité des repas complets chauds et préparés de façon traditionnelle par la cuisine de la commune.

- **Livraison de repas à domicile** : pour les personnes dépendantes qui ne peuvent pas se déplacer les repas seront livrés à domicile entre 11h et 12h30.

A noter que le choix de fréquence de la livraison du repas est libre, qu'elle peut être arrêtée ou suspendue sous réserve du respect d'un délai de 24 heures ; *sauf dans un cas de force majeure (hospitalisation) où, dans ces conditions, le repas ne serait pas facturé.*

Coût d'un repas : en fonction des revenus. Avec des possibilités de prises en charge (CARSAT, Conseil général : APA ou Aide Sociale). Pour des précisions vous pouvez vous rapprocher du service administratif C.C.A.S.

- ✓ **Un service de téléalarme**

La téléalarme vous permet, en cas d'urgence, d'alerter et de dialoguer avec la centrale d'écoute permanente du Conseil général sans avoir à décrocher votre combiné téléphonique.

Ce dispositif vous apporte la certitude d'une écoute qualifiée 24h sur 24 et d'une intervention appropriée et rapide. L'installation du système est gratuite et le montant de l'abonnement est de 16,50 euros/mois (tarif 2011) payable par trimestre. Il existe cependant des possibilités de prises en charge (APA, CARSAT).

Pour bénéficier de ce dispositif, vous devez retirer un dossier et déposer la demande auprès du C.C.A.S.

