

Centre Intercommunal d'Action Sociale



Livret d'Accueil



Communauté
de Communes
Régionale
Lézignanaise
Corbières &
Minervois

VIVRE ENSEMBLE EST SOURCE D'AVENIR



Vous avez fait le choix de rester à votre domicile et vous avez besoin d'être accompagné(e) pour que votre vie quotidienne soit plus facile, plus agréable et plus sûre.

Ce livret vous est destiné. Il vous permettra de trouver les réponses aux différentes questions que vous pouvez vous poser à ce sujet.

Il vous aidera à mieux nous connaître, à découvrir les aides envisageables en fonction de vos besoins, de vos difficultés.

La volonté des élus du Centre Intercommunal d'Action Sociale (C.I.A.S.) de la Communauté de Communes Région Lézignanaise Corbières et Minervois est de permettre à toute personne fragilisée par l'âge, la maladie, les difficultés sociales, de rester à son domicile.

Notre souhait est d'apporter à chacun le confort nécessaire, par un service adapté et de qualité, dans le respect de vos choix et conditions de vie.

L'ensemble du personnel du C.I.A.S de la Communauté de Communes Région Lézignanaise Corbières et Minervois se tient à votre disposition pour vous accompagner et répondre au mieux à vos attentes.



André HERNANDEZ
Président du CIAS de la
Communauté de Communes
Région Lézignanaise
Corbières et Minervois

SOMMAIRE

Qui sommes-nous ?

Un Service d'Aide à Domicile

Notre organisation	p.4
Organigramme.....	p.5
Notre secteur d'intervention.....	p.6

Que proposons-nous ?

Une offre de service pour bien vivre à domicile

Une aide à la personne.....	p.8
Une aide à la mobilité.....	p.8
Une aide à l'entretien du domicile.....	p.9
Un soutien et une écoute.....	p.9
Le portage de repas.....	p.10
Le dispositif Sortir +.....	p.11
La téléassistance.....	p.12

Qui peut en bénéficier ?

Toute personne ayant un besoin de service durable ou ponctuel

En pratique.....	p.13
------------------	------

Votre accompagnement administratif	p.15
La définition de vos besoins.....	p.15
La constitution de votre dossier.....	p.16
La contractualisation.....	p.16

Votre accompagnement à domicile	p.17
L'organisation et le suivi des interventions.....	p.20
Les annulations d'intervention.....	p.21
La facturation.....	p.22
La charte nationale qualité.....	p.23

Droits et protection

Lutte contre la maltraitance et promotion de la bientraitance	p.24
--	------

La Charte des Droits et Libertés de la personne âgée dépendante	p.26
--	------

Qui sommes-nous ?

Un Service d'Aide à Domicile

Bénéficiaire d'un agrément qualité et conventionné par le Département de l'Aude, les principales caisses de retraite, la Caisse d'Allocations Familiales et de nombreuses mutuelles.

Notre organisation

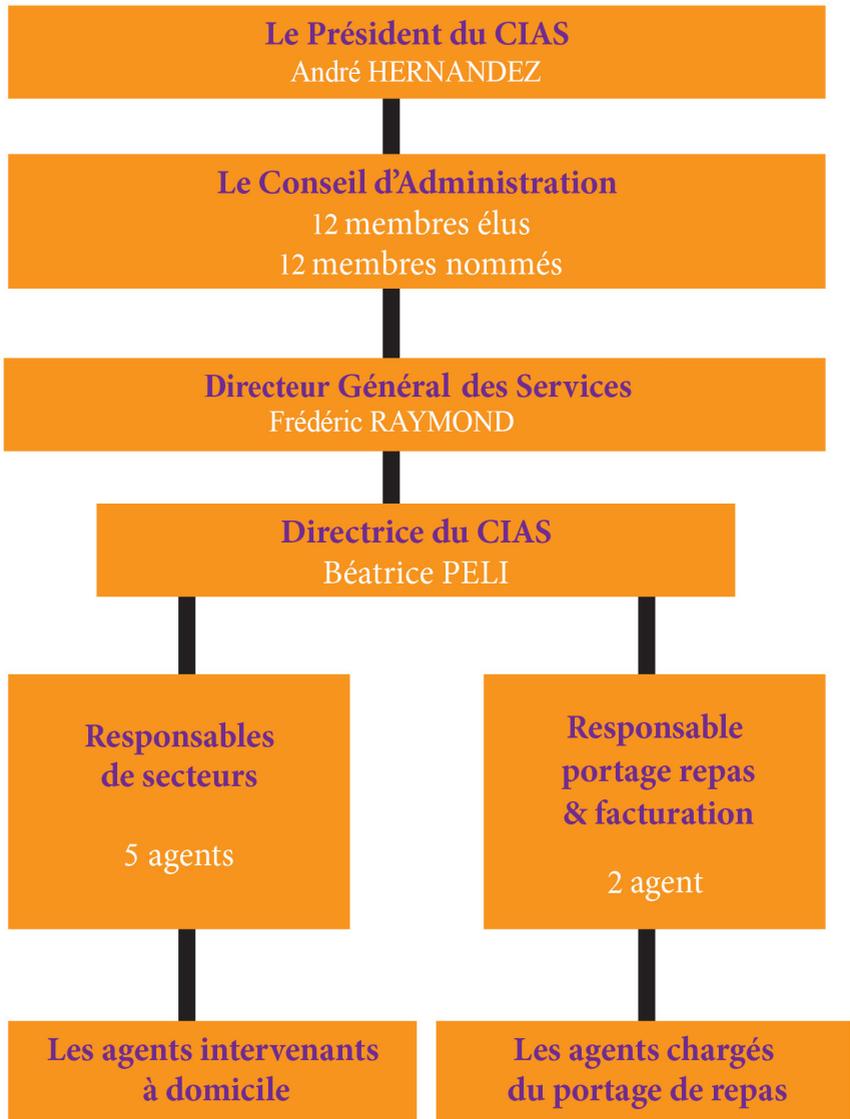
Le C.I.A.S est une structure paritaire. Il est présidé de plein droit par le Président de la Communauté de Communes Région Lézignanaise Corbières et Minervois.

Son conseil d'administration est constitué d'élus locaux désignés par le Conseil Communautaire et de personnes qualifiées dans le secteur de l'action sociale, nommées par le président.

On compte parmi celles-ci un représentant des associations familiales, un représentant des associations de personnes handicapées, un représentant des associations de retraités et de personnes âgées, et un représentant des associations œuvrant dans le domaine de la lutte contre l'exclusion.



Organigramme



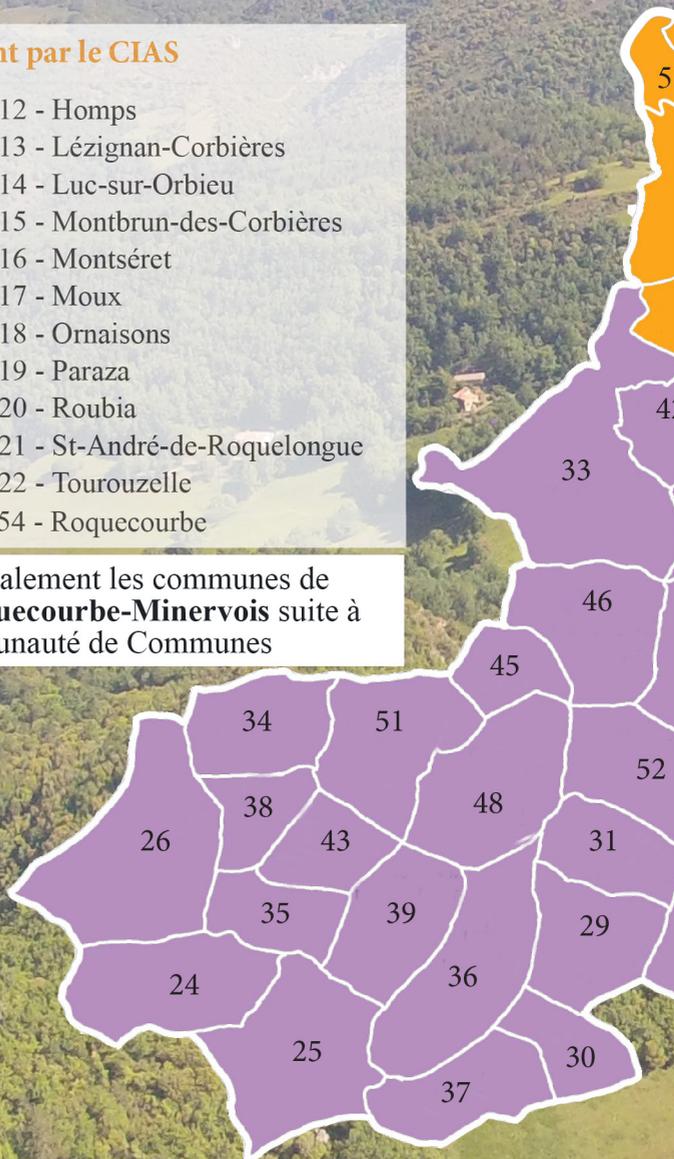
Notre secteur d'intervention

Il couvre l'ensemble des 54 communes membres de la Communauté de Communes Région Lézignanaise Corbières et Minervois soit directement, soit par l'intermédiaire de l'ADHCo grâce à un conventionnement.

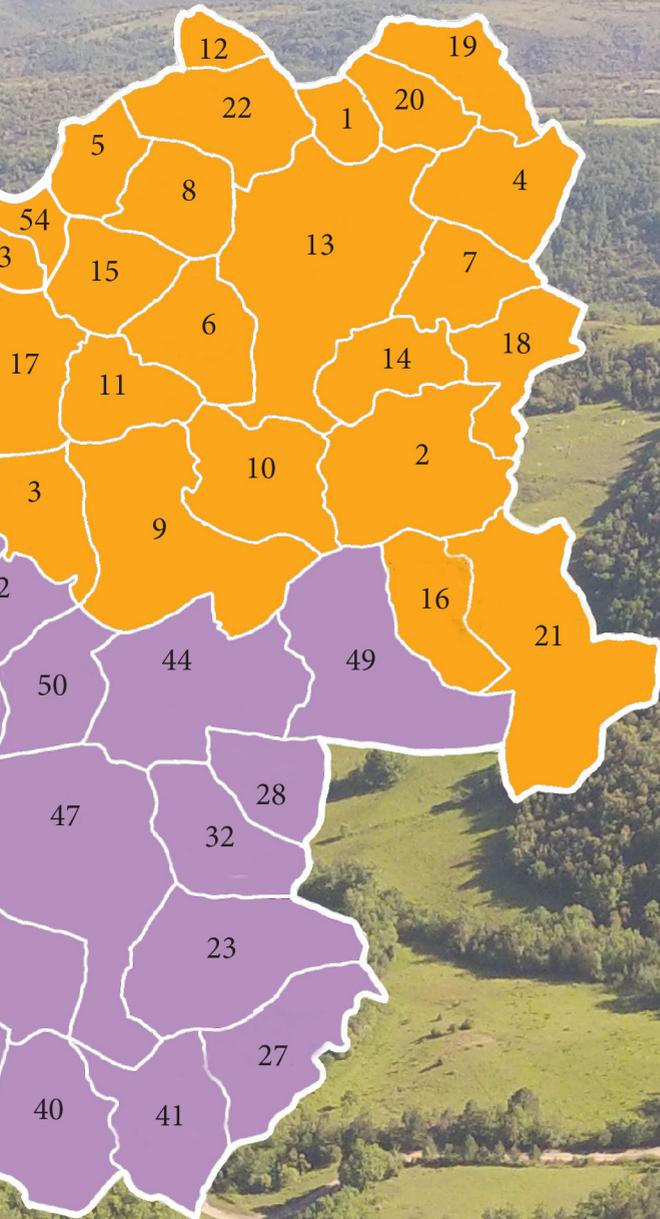
Communes gérées directement par le CIAS

1 - Argens-Minervois	12 - Homps
2 - Boutenac	13 - Lézignan-Corbières
3 - Camplong d'Aude	14 - Luc-sur-Orbieu
4 - Canet d'Aude	15 - Montbrun-des-Corbières
5 - Castelnaud d'Aude	16 - Montségret
6 - Conilhac-Corbières	17 - Moux
7 - Cruscades	18 - Ornaisons
8 - Escales	19 - Paraza
9 - Fabrezan	20 - Roubia
10 - Ferrals-les-Corbières	21 - St-André-de-Roquelongue
11 - Fontcouverte	22 - Tourouzelle
53 - Saint Couat d'Aude	54 - Roquecourbe

Depuis 2016 le CIAS gère également les communes de **Saint-Couat d'Aude** et **Roquecourbe-Minervois** suite à leur rattachement à la Communauté de Communes



Communes gérées par conventionnement avec l'ADHCo



- 23 - Albas
- 24 - Albières
- 25 - Auriac
- 26 - Bouisse
- 27 - Castet-des-Corbières
- 28 - Coustouge
- 29 - Davejean
- 30 - Dernacueillette
- 31 - Félines-Termenès
- 32 - Jonquières
- 33 - Lagrasse
- 34 - Lairière
- 35 - Lanet
- 36 - Laroque-de-Fa
- 37 - Massac
- 38 - Montjoi
- 39 - Mouthoumet
- 40 - Palairac
- 41 - Quintillan
- 42 - Ribaute
- 43 - Salza
- 44 - St Laurent de la Cabrerisse
- 45 - Saint-Martin des Puits
- 46 - Saint-Pierre des Champs
- 47 - Talairan
- 48 - Termes
- 49 - Thézan-des-Corbières
- 50 - Tournissan
- 51 - Vignevieille
- 52 - Villerouge-Termenès
- 53 - Saint Couat d'Aude
- 54 - Roquecourbe

Que proposons-nous ?

Une offre de services pour bien vivre à domicile

Une aide à la personne

Accompagnement pour les actes essentiels de la vie :

- > aide à la toilette, à l'habillage, à la préparation et à la prise des repas
- > distribution des médicaments préalablement préparés par un professionnel de santé
- > accompagnement et garde d'enfants à domicile, livraison de courses à domicile

Nos intervenants à domicile bénéficient de formations régulières afin d'offrir un accompagnement visant à maintenir l'autonomie de la personne aidée.

Une aide à la mobilité

Accompagnement à votre domicile pour une aide au lever et au coucher, aux déplacements et aux transferts.

Accompagnement à l'extérieur pour vos courses, vos loisirs, vos démarches auprès des administrations.

Une aide à l'entretien du domicile

Accompagnement pour les activités quotidiennes :

> entretien du lieu de vie et du linge.

Un soutien et une écoute

Accompagnement dans les activités sociales et relationnelles.



Une évaluation régulière des besoins du bénéficiaire nous permet d'offrir un service de qualité en créant un lien de confiance, et en respectant les habitudes de vie de la personne aidée.



Le portage de repas



Des repas sains et équilibrés sont livrés directement à votre domicile ...

...du lundi au samedi



Les repas sont préparés par une société qui est liée au CIAS par une délégation de service public.

Le repas est composé d'un potage (pour la période hivernale), d'une entrée, d'une viande ou d'un poisson avec accompagnement, d'un fromage ou d'un laitage, d'un dessert ou d'un fruit, de pain et de vin. Des produits locaux et des produits bio entrent dans la composition des repas.

Vous pouvez bénéficier, à votre demande, de repas pour les dimanches et jours fériés.

Le dispositif "Sortir +"

Le service d'aide à domicile du CIAS est référencé auprès de DOMISERVE dans le cadre de l'activité SORTIR + .

Le dispositif SORTIR + s'adresse aux personnes âgées de 80 ans et plus percevant une retraite complémentaire d'une caisse Arrco (non cadres) ou Agirc (cadres).

SORTIR + est destiné à faciliter les déplacements hors du domicile, lorsque cela devient difficile ou lorsque les proches sont momentanément indisponibles.

Il est en effet essentiel de garder l'habitude de sortir de chez soi, pour éviter l'isolement et conserver une vie sociale. Ces sorties peuvent être d'ordre utilitaire (visite chez un médecin, analyses médicales, courses, démarches administratives, coiffeur) ou de loisirs (promenade, spectacles, visite à des amis ou des proches).

Ces déplacements, à pied ou au moyen d'un véhicule, seront facilités grâce à un accompagnement par nos professionnels de l'aide à domicile.

Pour plus d'informations, vous pouvez vous adresser à votre caisse de retraite complémentaire principale.

Les bénéficiaires ayant moins de 80 ans peuvent bénéficier du service SORTIR + soit en payant intégralement la prestation au tarif en vigueur, soit en déduisant les heures du plan d'aide. Un supplément au kilomètre sera facturé (se renseigner auprès du CIAS).

La Téléassistance

Il s'agit d'un petit appareil pour déclencher un signal d'alarme si vous êtes en difficulté afin de garantir votre sécurité 24h sur 24.

Dans le cadre d'un partenariat avec Présence Verte, le CIAS vous permet de bénéficier d'une prise en charge finale de 100% des frais d'installation du dispositif de sécurité.



L'ensemble de cette offre est assurée dans le cadre d'un service prestataire. Le CIAS est directement employeur du personnel intervenant. A ce titre, il encadre les aides à domicile, organise les interventions et garantit la continuité et la qualité du service. Le CIAS assure également les formalités administratives (contrats, salaires).



Les Caisses de Retraite et Mutuelles

- > Plan d'Action Personnalisé (PAP) pour une aide ménagère à domicile auprès de la CARSAT
- > Aide au Retour à Domicile après Hospitalisation (ARDH) auprès des caisses de retraite
- > Prestation d'accompagnement auprès de la MSA
- > Aide à domicile auprès de la RSI et autres caisses.

...Ainsi que toutes les autres prestations proposées par vos caisses de retraites et mutuelles.

Si votre situation ne vous permet pas de prétendre à l'une de ces prises en charge, vous pouvez bénéficier des prestations au titre du service payant. La totalité du tarif horaire est alors à votre charge.



Votre accompagnement administratif

Du premier contact au suivi de la prestation, le Service d'Aide à Domicile vous accompagne dans vos démarches et vous aide à bénéficier de la prestation la plus adaptée à votre demande.

Dès le premier contact, le Service d'Aide à Domicile vous remet :

- > le livret d'accueil
- > la liste des documents nécessaires à la constitution de votre dossier

La définition de vos besoins

Le responsable de secteur réalise lors d'un rendez-vous à votre domicile, une évaluation qui permet :

- > de mieux connaître votre situation et vos besoins
- > de préciser les aides qui peuvent être demandées
- > de définir avec vous les modalités de mise en place de ces aides.



De nouvelles évaluations pourront être réalisées à votre demande ou en toutes autres circonstances afin d'adapter le plan d'aide à vos besoins.

La constitution de votre dossier

En fonction de l'évaluation faite, le responsable de secteur finalise le dossier de demande d'aide.

Pour cela d'autres documents peuvent vous être demandés :

- > le dernier avis d'imposition
- > un certificat médical
- > vos justificatifs de ressources (pensions, rentes, allocations)



La contractualisation

Un devis est établi pour évaluer le coût des prestations et votre éventuelle participation financière.

Après acceptation de ce devis, il vous est proposé de signer un Document Individuel de Prise en Charge qui définit :

- > les objectifs de la prise en charge
- > la durée du contrat
- > les prestations mises en œuvre
- > le tarif
- > l'engagement du service et du bénéficiaire
- > le rythme des interventions et les conditions de révision et de résiliation du contrat.

Devis
gratuits

Votre accompagnement à domicile

L'action de l'intervenant à domicile est complémentaire aux interventions des personnels soignants ou de tout autre professionnel du secteur médico-social.

L'intervenant à domicile a pour mission d'assurer, l'aide à la personne, l'entretien du cadre de vie.

Il contribue à maintenir le lien entre la personne aidée et l'extérieur.



La loi du 2 janvier 2002 (article L311-3 CASF) reconnaît à l'usager «citoyen» 7 séries de droits :

- le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité
- le libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes et le libre choix du lieu de vie
- une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité
- la confidentialité des informations le concernant
- l'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge
- une information sur ses droits fondamentaux et les protections particulières légales et contractuelles dont il bénéficie ainsi que sur les voies de recours à sa disposition
- la participation directe à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui le concerne.

Il est important que la relation entre la personne aidée et la personne aidante se tienne dans un climat de confiance et de respect mutuel.

Le respect de vos habitudes de vie, de votre cadre de vie est la base de la relation qui va s'établir lors de la signature du Document Individuel de Prise en Charge.

Le bénéficiaire doit se sentir considéré dans sa dimension de personne et de citoyen, quel que soit son âge, quels que soient ses handicaps physiques et ou psychiques.





Ainsi l'intervention à domicile ne sera pas vécue comme une intrusion mais comme un accompagnement dont il reste acteur.

Dans cette relation, le bénéficiaire aura un comportement respectueux et sans discrimination à l'égard du personnel d'intervention.

Afin de garantir la sécurité physique de l'intervenant à domicile, il mettra à disposition des installations et des appareils électriques ne présentant aucun danger pour l'utilisateur, fournira les produits nécessaires, conservés dans leur emballage d'origine, pour assurer l'entretien et l'hygiène du logement.

Notre aide dans l'accomplissement de vos actes essentiels et quotidiens vous permettra un épanouissement personnel en toute sécurité à votre domicile.

L'organisation et le suivi des interventions

Les modalités et la fréquence des interventions seront donc définies lors de l'évaluation et seront précisées dans le Document Individuel de Prise en Charge.

L'intervenant à domicile utilisera votre téléphone pour garantir le suivi des interventions.



Le fonctionnement de l'outil de télégestion repose sur deux appels GRATUITS depuis votre poste téléphonique et se déroule de la manière suivante :

- 1 - A son arrivée chez vous, l'intervenant appelle le numéro gratuit du serveur pour indiquer le début de la prestation.
- 2 - A son départ, il appelle à nouveau le numéro gratuit pour indiquer la fin de la prestation.

Chaque appel dure environ
30 secondes



En cas d'impossibilité d'utiliser l'outil de télégestion, l'intervenant vous présentera une feuille de travail que vous devrez impérativement signer au terme de l'intervention.

Pour garantir la continuité des prestations, le service vous proposera un remplaçant en cas d'absence ou de congés de votre intervenant à domicile.

Les annulations d'intervention

Vous pouvez, pour convenances personnelles, annuler une ou plusieurs interventions.

Pour la bonne organisation du service, nous vous demandons d'informer le service d'aide à domicile au moins 48h à l'avance. En cas de non respect de cette disposition, les heures vous seront facturées. Cette disposition ne s'applique pas si l'absence est entraînée par une hospitalisation d'urgence.



Facturation

Vous recevrez chaque mois la facture correspondant aux heures effectuées dans le mois précédent.

Cette facture est à régler directement auprès du :

Trésor Public, 15 Rue Guynemer, 11200 Lézignan-Corbières

Pour consolider notre relation de confiance et garantir la transparence de notre service, seules sont facturées les heures validées via la télégestion, ou le cas échéant via une fiche de présence signée par le bénéficiaire et par l'intervenant à domicile.

En fin d'année, nous vous adresserons une attestation fiscale justifiant des sommes dépensées pour l'emploi d'un intervenant à domicile au cours de l'année.

La rémunération de l'intervenant à domicile étant assurée par le service d'aide à domicile, nous vous demandons de :

- ne pas effectuer de rétribution complémentaire : pourboires, dons...
- ne pas lui consentir de donation, dépôt de fonds, bijoux ou valeurs
- ne pas lui demander de réaliser en vos lieux et place des retraits d'argent ou lui remettre procuration, carte bancaire ou chèque en blanc.

Charte nationale qualité

Le Service d'Aide à Domicile du CIAS adhère à la charte nationale qualité. Cette adhésion résulte d'une démarche volontaire qui repose sur six principes :

1 - Accueil • disponibilité • réactivité

Répondre de manière rapide et adaptée à chaque demande.

2 - Clarté • rigueur • transparence

Fournir des informations complètes et fiables tout au long de la prestation.

3 - Personnalisation • écoute • suivi

Adapter notre intervention à l'évolution des besoins des bénéficiaires.

4 - Compétences • expériences • savoir-faire

Mettre au service des bénéficiaires des intervenants compétents et professionnels.

5 - Confidentialité • respect • discrétion

Respecter la vie privée et l'intimité des bénéficiaires.

6 - Qualité • évaluation • amélioration

Faire évoluer les pratiques pour améliorer la satisfaction des bénéficiaires.



Avec la charte nationale qualité, notre Service d'Aide à Domicile s'engage à développer la qualité des services dans un souci d'amélioration continue.

Droits et protection

Lutte contre la maltraitance et promotion de la bientraitance

Même dépendantes, les personnes âgées doivent conserver leur place dans la cité, dans le respect de leurs différences.

La maltraitance est une notion difficile à cerner, et parfois même à détecter du fait des nombreuses formes qu'elle peut revêtir.

Il faut distinguer :

- > la maltraitance physique
- > la maltraitance psychologique
- > la maltraitance financière
- > la maltraitance médicale
- > les négligences actives ou passives
- > les atteintes à la liberté et aux droits fondamentaux de la personne



La promotion de la bientraitance est une démarche volontariste qui situe les intentions et les actes des professionnels dans un souci d'amélioration continue des pratiques et qui demande une vigilance constante.

Cette notion implique :

- > une culture du respect de la personne, de son histoire, de sa dignité et de sa singularité
- > un savoir-être professionnel
- > une prise en compte et une adaptation aux choix exprimés par les bénéficiaires
- > un questionnement permanent sur sa pratique professionnelle
- > une capacité à modifier sa pratique en fonction de l'évolution des situations



Pour tout signalement concernant :

- > les personnes âgées ou handicapées, appelez le **3977**
- > les enfants, appelez «Allo Enfants en Danger» au **119**

Extraits de la Charte des Droits et Libertés de la personne âgée dépendante

Article I - Choix de vie

Toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie.

Article II - Domicile et environnement

Le lieu de vie de la personne âgée dépendante, domicile personnel ou établissement, doit être choisi par elle et adapté à ses besoins.

Article III - Une vie sociale malgré les handicaps

Toute personne âgée dépendante doit conserver la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de la société.

Article IV - Présence et rôle des proches

Le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes.

Article V - Patrimoine et revenus

Il est indispensable que les ressources de la personne âgée soient complétées lorsqu'elles ne lui permettent pas d'assumer le coût des handicaps.

Article VI - Valorisation de l'activité

Toute personne âgée dépendante doit être encouragée à conserver des activités.

Article VII - Liberté de conscience et pratique religieuse

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.

Article VIII - Préserver l'autonomie et prévenir

La prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit.

Article IX - Droits aux soins

Toute personne âgée dépendante doit avoir, comme tout autre, accès aux soins qui lui sont utiles.

Article X - Qualification des intervenants

Les soins que requiert une personne âgée dépendante doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant.

Article XI - Respect de la fin de vie

Soins et assistance doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

Article XII - La recherche , une priorité et un devoir

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement et la dépendance est une priorité.

Article XIII - Exercice des droits et protection juridique de la personne

Toute personne en situation de dépendance devrait voir protéger ses biens mais aussi sa personne.

Article XIV - L'information, meilleur moyen de lutte contre l'exclusion

L'ensemble de la population doit être informé des difficultés qu'éprouvent les personnes âgées dépendantes.

Loi informatique et libertés

En application de la Loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous disposez d'un droit d'accès aux informations vous concernant.

C.I.A.S

Communauté
de Communes
Région
Lézignanaise
Corbières &
Minervois

Retrouvez nous
sur
www.ccrlcm.fr



<p>Nous rencontrer</p> <p>Vers centre-ville de Lézignan</p> <p>Intermarché</p> <p>CCRLCM et CIAS</p> <p>Avenue Charles Cros</p> <p>Vers centre-ville de Lézignan</p> <p>Chemin des Romains</p> <p>Sport 2000</p> <p>Vers Luc-sur-Orbieu</p> <p>D611 vers Fabrezan</p> <p>Gendarmerie</p> <p>Chemin de l'Estagnol</p>	<p>Horaires d'ouverture de nos bureaux :</p> <p>Du lundi au vendredi</p> <p>de 8h à 12h et de 13h30 à 17h</p>
---	--

48 Avenue Charles Cros
11200 LEZIGNAN-CORBIERES
Tel : 04.68.27.03.35
Fax : 04.68.27.04.54

Courriel : beatrice.peli@ccrlcm.fr