

2017

# LIVRET D'ACCUEIL

## DU SERVICE AUTONOMIE



# SOMMAIRE



**P. 04** Présentation du service Autonomie



**P. 05** Les prestations proposées par le service



**P. 06** Le service d'aide et d'accompagnement à domicile (Saad)



**P. 11** Le service de transport adapté : le taxi social

**P. 14** Le service de portage de repas

**P. 16** Le service « petits travaux »



**P. 18** Les recours en cas de litige

**P. 19** **Annexes**

I/ Les tarifs

II/ Charte des droits et libertés de la personne accueillie

III/ Liste des personnes qualifiées du département





## PRÉSENTATION DU SERVICE AUTONOMIE

En 2016, le Centre communal d'action sociale (Ccas) a fait évoluer son service des « Prestations à domicile » (majoritairement consacré aux personnes âgées) vers un service « Autonomie ».

Le service Autonomie du Ccas est donc désormais dédié plus largement aux personnes en situation de perte d'autonomie, personnes âgées et/ou handicapées, sans obligation de reconnaissance par la Maison départementale des personnes handicapées (Mdp).h).

### Il a pour mission :

- ✓ d'accueillir, informer, orienter les personnes en situation de perte d'autonomie ;
- ✓ de proposer des prestations au domicile des personnes ;
- ✓ d'accompagner les personnes isolées, les plus fragiles.

Ce livret d'accueil vous donne des informations sur l'organisation générale des prestations délivrées par ce service.



## LES PRESTATIONS PROPOSÉES PAR LE SERVICE

Le service Autonomie a pour vocation d'offrir, en partenariat avec les autres acteurs de l'aide et des soins à domicile, un service de proximité permettant aux Orlysiens de demeurer à leur domicile le plus longtemps possible.

### Le service Autonomie propose pour cela les prestations suivantes :

- ✓ l'intervention d'une aide à domicile (voir page 6) ;
- ✓ un service de transport adapté : le taxi social (voir page 11) ;
- ✓ une aide au portage de repas (voir page 14) ;
- ✓ un service « petits travaux » (voir page 16) ;
- ✓ un accompagnement dans l'instruction des dossiers administratifs : Mdp, Apa, Asl, téléassistance...

### Ces prestations permettent :

- ✓ d'aider les bénéficiaires dans les gestes de la vie quotidienne notamment par l'intervention d'une aide à domicile qualifiée ;
- ✓ de favoriser le bien-être en améliorant les conditions de vie, d'hygiène et de sécurité au domicile des bénéficiaires ;
- ✓ de lutter contre l'isolement et de sauvegarder le lien social ;
- ✓ de concourir à la préservation ou à la restauration de l'autonomie, à la continuité.



## LE SERVICE D'AIDE ET D'ACCOMPAGNEMENT À DOMICILE (SAAD)

### Qu'est-ce que c'est ?

Le service d'aide et d'accompagnement à domicile du Ccas d'Orly est un service réglementé et autorisé par le Conseil départemental sous le n°SAP219400546. Il intervient selon un cahier des charges à respecter.

### Nos valeurs

Les valeurs essentielles de nos interventions sont le respect et la reconnaissance de la dignité, de la liberté, des droits et des choix des personnes en situation de perte d'autonomie liée à l'âge ou au handicap. Nous respectons et appliquons la charte des droits et libertés des personnes accueillies (Cf. *Annexe II, page 20*). L'ensemble du personnel est soumis à une obligation de discrétion, au secret professionnel et au devoir de neutralité selon la loi portant sur les droits et obligations des fonctionnaires.

### Notre équipe

Pour mener à bien son activité, le service comprend une chef de service, deux référentes de secteur, une référente administrative et vingt agents sociaux « aides à domicile ». Ces derniers apportent une aide humaine et assurent un accompagnement individualisé. L'aide à domicile n'est pas une « femme de ménage ». Son action ne se limite donc pas aux tâches ménagères. Sa mission est avant tout à vocation sociale.

## LE SAAD DE LA MAIRIE D'ORLY EST UN SERVICE PRESTATAIRE



## LES ÉTAPES CLÉS D'UNE DEMANDE D'AIDE À DOMICILE



### Les aides à domicile peuvent assurer les missions suivantes :

- ✓ l'entretien courant du logement et du linge ;
- ✓ les actes essentiels de la vie quotidienne dès lors qu'ils ne sont pas assujettis à une prescription médicale (aide à la toilette, à l'habillage, à la mobilité...);
- ✓ les courses, la préparation et la prise des repas ;
- ✓ les démarches administratives simples ;
- ✓ l'accompagnement aux sorties et le maintien du lien social.

### Les modalités financières

Toute demande peut faire l'objet d'un devis gratuit à la demande du bénéficiaire ou de son représentant légal.

Des aides peuvent être attribuées, mais le service Autonomie peut aussi intervenir sans prise en charge. Dans ce cas, la tarification se réalise au tarif plein.

Retrouvez tous les tarifs en page 19 (*Annexe I*).

La facturation est établie à partir des feuilles de vacation sur lesquelles sont comptabilisées les heures d'intervention. Ces feuilles sont signées par le bénéficiaire et l'aide à domicile à la fin de chaque intervention.

Une facture est envoyée mensuellement et doit être réglée dès réception au Trésor Public.

Il faut noter que toute participation financière est déductible de l'impôt sur le revenu, à hauteur de 50 % des dépenses, après déduction des aides et dans la limite d'un plafond fixé annuellement par la loi de finances.

### Les aides possibles

En fonction du degré d'autonomie, de l'âge, des ressources et des besoins de la personne, une demande de prise en charge peut être instruite auprès du Conseil départemental ou de la caisse de retraite principale. Le service Autonomie peut aider les Orlysiens dans la constitution de ce dossier.

Les aides possibles peuvent être :

- ✓ l'Allocation personnalisée à l'autonomie (Apa) pour les personnes de plus de 60 ans et les moins autonomes ;
- ✓ la caisse de retraite pour les retraités autonomes ;
- ✓ l'aide sociale du Conseil départemental pour les personnes à faibles ressources.

La mise en œuvre de l'intervention peut commencer dès le dossier de prise en charge accepté ou débuter avant si la personne accepte de payer le tarif plein.



#### LE FONCTIONNEMENT DU SERVICE : CE QU'IL FAUT RETENIR

##### 1/ Les modalités d'intervention des aides à domicile

Les aides à domicile interviennent exclusivement sur Orly, du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 17 h 30 selon un planning hebdomadaire. Le Saad n'intervient pas les week-ends et jours fériés.

##### 2/ Les modalités d'accompagnement dans le suivi de la situation du bénéficiaire

Deux mois après la première intervention, la référente de secteur se rapproche du bénéficiaire pour s'assurer du bon déroulement de la prestation. À tout moment, la référente de secteur peut réaliser une visite à domicile pour réajuster les interventions. Une réévaluation du degré d'autonomie, des besoins, des attentes et des ressources est également menée au moins une fois par an. Toute modification entraîne un avenant du Dipec.

##### 3/ La démarche d'amélioration continue de nos prestations

Une fois par an, une enquête de satisfaction est menée afin de connaître la perception des bénéficiaires sur la qualité de nos interventions. Cette démarche contribue au réajustement des modalités d'intervention du service et à l'évolution des pratiques professionnelles. Le service applique également les recommandations de bonnes pratiques professionnelles validées par l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médicaux sociaux.



## LE SERVICE DE TRANSPORT ADAPTÉ : LE TAXI SOCIAL

### Qu'est-ce que c'est ?

Le taxi social est un service qui a vocation à faciliter les déplacements de personnes fragilisées, isolées, vieillissantes et/ou en situation de handicap qui ne peuvent, pour des raisons de mobilité, accéder aux réseaux de transports publics.

Le véhicule, d'une capacité de 7 places, est adapté à toute forme de handicap (y compris le handicap moteur impliquant des déplacements en fauteuil roulant).

Ce dispositif favorise ainsi l'autonomie de la personne dans les actes de la vie quotidienne et contribue au maintien des liens sociaux.

Le taxi social n'est pas un service destiné à se substituer à un Vsl (Véhicule sanitaire léger) ou une ambulance.



### Les modalités financières

Les transports génèrent une facture mensuelle sur la base des consommations réelles. Toutefois, tout transport non annulé sera facturé. Le paiement s'effectue à réception de la facture jusqu'au 10 du mois inclus. Retrouvez tous les tarifs en page 19 (Annexe I).

### Comment faire pour en bénéficier ?

Pour pouvoir réserver le taxi social, il est nécessaire de créer au préalable un compte familles en se rendant au guichet familles, situé au rez-de-chaussée du centre administratif municipal. Le déplacement peut être réalisé gratuitement par le taxi social.

Les utilisateurs doivent effectuer une réservation au minimum 48 h à l'avance, par téléphone au 01 48 90 20 60. Il est conseillé d'appeler dès lors qu'un rendez-vous médical est programmé.

Lors de la réservation, il y a lieu de préciser la présence ou non d'un accompagnateur ainsi que toute information permettant à notre service de répondre au mieux aux besoins.

**Attention :** Les demandes sont satisfaites dans leur ordre d'arrivée et dans la limite des capacités du véhicule.

### LES TRANSPORTS POSSIBLES



**Transports réguliers pour les courses :**  
Centres commerciaux, petits commerces...  
(mardi et jeudi de 9 h à 12 h).

**Transports réguliers vers les cimetières**  
Victoire et Foch (le dernier vendredi de  
chaque mois de 9 h à 12 h).



**Transports ponctuels intra-muros à la demande :** les centres et cabinets paramédicaux, les pharmacies, les administrations, les restaurants des résidences Méliès et Neruda, les espaces et services publics de loisirs, de détente, culturels...

**Transports ponctuels à proximité, à la demande et selon les disponibilités :** les centres de radiologie ainsi que les centres et cabinets médicaux et paramédicaux des communes limitrophes, les structures hospitalières du Val-de-Marne.



**Transports dans le cadre de sorties collectives organisées par le Ccas.**



## LE SERVICE DE PORTAGE DE REPAS

### Qu'est-ce que c'est ?

Dans le cadre d'une convention avec l'entreprise orlytienne Saveurs et vie, le Ccas permet la mise en place d'un service temporaire de confection et de portage de repas à domicile à destination des personnes répondant aux critères suivants :

- ✓ perte d'autonomie ;
- ✓ retour d'hospitalisation ;
- ✓ situation d'isolement ;
- ✓ avec de faibles ressources.

Il faut noter que toutes les situations exceptionnelles peuvent être étudiées. Cette aide est proposée pour une durée maximale de 2 mois, délai permettant d'envisager la mise en place d'une aide pérenne autour de la préparation des repas.

Saveurs et vie propose des menus à régime spécifique : diabétique, mixé, haché, sans sel...

Le repas livré se décline comme suit : une entrée, de la viande ou du poisson, des légumes ou des féculents, un laitage, un dessert ainsi que du pain et un potage pour le soir.

Les repas livrés en liaison froide sont à réchauffer au micro-ondes, au four traditionnel ou au bain-marie. La livraison s'effectue quotidiennement du lundi au vendredi entre 12 h et 15 h.



### Modalités financières

La facture de Saveurs et vie est envoyée directement au bénéficiaire et doit être réglée dès réception.

Le Ccas rembourse ensuite le demandeur par virement bancaire, dans la limite de 4 € par jour pendant 2 mois au maximum.

Retrouvez tous les tarifs en page 19 (Annexe I).

### Comment faire pour en bénéficier ?

Pour pouvoir bénéficier des repas à domicile, il est nécessaire de contacter notre service par téléphone ou par mail.

Les justificatifs à fournir sont le dernier avis d'imposition ou de non-imposition et un RIB.





## LE SERVICE « PETITS TRAVAUX »

### Qu'est-ce que c'est ?

Dans le cadre d'une convention avec l'association Fresnes service, le Ccas propose une aide aux petits travaux pour les personnes isolées en perte d'autonomie et répondant aux critères suivants :

- ✓ perte d'autonomie ;
- ✓ situation d'isolement ;
- ✓ avec de faibles ressources.

Cette aide peut être sollicitée au maximum deux fois par an.

Chaque demande fait obligatoirement l'objet d'une validation préalable par le Ccas (visite sur place et accord sur devis).

Si un bénéficiaire n'a pas le matériel nécessaire à l'intervention (consommables et/ou petits matériels), il peut être accompagné en magasin pour réaliser ces achats.

### Les modalités financières

La facture de Fresnes service est envoyée au Ccas qui paye l'intégralité de la prestation et refacture au bénéficiaire la part qui lui incombe. Ainsi, dès réception, le bénéficiaire doit régler sa facture.

Retrouvez tous les tarifs en page 19 (Annexe I).

### Comment faire pour en bénéficier ?

Pour pouvoir bénéficier du service des petits travaux, il est nécessaire de contacter notre service par téléphone.

Le justificatif à fournir est le dernier avis d'imposition ou de non-imposition.

### La nature des prestations

Fresnes service est une association intermédiaire qui n'a pas vocation à réaliser des travaux d'électricité ou de plomberie. Elle propose néanmoins les prestations suivantes :



#### JARDINAGE

Tonte de la pelouse,  
Mise en sécurité du jardin et des accès au domicile,  
Taille des haies,  
Entretien des abords du logement...



#### GRAND MÉNAGE

Lessivage de murs,  
Nettoyage de vitres ou baies vitrées avec déplacement du mobilier,  
Nettoyage des dispositifs de ventilations (filtres VMC), des balcons...



#### BRICOLAGE DOMESTIQUE

Changement d'ampoules,  
Montage / démontage de meubles,  
Installation d'éléments de décoration...



#### AIDE AU DÉMÉNAGEMENT / EMMÉNAGEMENT

## LES RECOURS EN CAS DE LITIGE

### 1) Les recours internes

Le service s'engage à entendre et suivre toute réclamation.

La chef du service Autonomie se tient à votre disposition et s'engage à vous recevoir ou à se déplacer à votre domicile pour trouver une solution.

En cas de litige avec le service, vous ou votre représentant légal pouvez adresser un recours, par courrier ou via une demande de rendez-vous, auprès :

- ✓ de la directrice des affaires sociales et de la petite enfance ;
- ✓ du vice-Président du Ccas (Adjoint au maire en charge des affaires sociales, des solidarités, des personnes âgées et de la petite enfance) ;
- ✓ de la présidente du Ccas (Madame la Maire).

### 2) Les recours externes

En cas de litige, il est possible de saisir une personne qualifiée. Ces personnes, qui interviennent gratuitement, ont pour mission :

- ✓ d'informer et d'aider les usagers à faire valoir leurs droits ;
- ✓ d'assurer un rôle de médiation entre l'usager et le service afin de trouver les solutions aux conflits qui peuvent les opposer ;
- ✓ de solliciter et signaler aux autorités compétentes les difficultés liées à la tarification, à l'organisation du service ou encore à une situation de maltraitance suspectée ou avérée.

Les personnes qualifiées sont nommées par le préfet, le directeur général de l'ARS et le président du Conseil départemental pour leur connaissance et leur expérience du secteur médico-social (Cf. *Annexe III*). Pour demander la saisine d'une personne qualifiée, il faut adresser un courrier en précisant « personnes qualifiées » aux instances suivantes :

#### **Conseil départemental du Val-de-Marne**

Direction de l'Autonomie  
94054 Créteil Cedex

#### **Agence régionale de santé d'Île-de-France (ARS)**

Délégation territoriale du Val-de-Marne  
25 chemin des bassins - CS 80030  
94010 Créteil Cedex

Une fois saisie, la personne qualifiée prend contact avec l'usager ou son représentant légal et organise une rencontre.

La personne qualifiée doit, dans les 2 mois de sa saisine, informer le demandeur des démarches réalisées et, le cas échéant, des mesures qu'elle peut être amenée à suggérer et rendre compte au Conseil départemental et à l'Agence Régionale de Santé.

Enfin, la personne qualifiée peut être amenée à contacter et/ou informer le gestionnaire du service concerné.

## ANNEXES

### I/ Les tarifs

#### **Pour l'aide à domicile**

- ✓ Sans prise en charge du Ccas : tarif plein soit 20,10 € par heure.
- ✓ Avec prise en charge : retrouvez les aides possibles en page 9.

#### **Pour le taxi social**

- ✓ Un aller simple : 2,40 €.
- ✓ Un aller-retour : 4,80 €.
- ✓ Pour les sorties collectives : 2,40 € pour un aller-retour.

#### **Pour le portage de repas**

- ✓ Avec prise en charge du Ccas : 4,05 € par repas et par bénéficiaire
  - ✓ Sans prise en charge du Ccas : 8,05 € par repas et par bénéficiaire
- Retrouvez en page 14 les conditions d'aides.

#### **Pour les petits travaux**

- ✓ Avec prise en charge du Ccas : 3,50 € par heure.
  - ✓ Sans prise en charge du Ccas : 20,90 € par heure.
- Retrouvez en page 16 les conditions d'aides.

## II/ Charte des droits et libertés de la personne accueillie

Arrêté du 8 septembre 2003 relatif à la charte des droits et libertés de la personne accueillie mentionnée à l'article L.311-4 du code de l'action sociale et des familles.

### Article 1<sup>er</sup>

#### 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 difficulté 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. À 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.







## LES COORDONNÉES DU SERVICE AUTONOMIE

### **Le public est accueilli au Ccas :**

Centre administratif  
7 avenue Adrien Raynal  
94310 Orly  
2<sup>e</sup> étage

*Tél.* : 01 48 90 21 33 (réfèrente administrative)

*Tél.* : 01 48 90 21 32 ou 01 48 90 22 67 (réfèrentes de secteur)

*E-mail* : [service.autonomie@mairie-orly.fr](mailto:service.autonomie@mairie-orly.fr)

### **Un accueil physique et téléphonique est assuré :**

Du lundi au vendredi  
de 8 h 30 à 12 h et de 14 h à 17 h 30