

LIVRET D'ACCUEIL DE L'USAGER

**Service Autonomie à
Domicile**

📞 04 42 44 36 16

maintien@cias.paysdemartigues.fr

« Le mot de la Responsable »

Vous avez souhaité être accompagnés par notre équipe du SAD.

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

Ce livret d'accueil a été élaboré avec la volonté de vous aider et vous accompagner dans votre vie quotidienne en répondant au mieux aux questions que vous pourriez vous poser.

Ce livret répertorie tous les renseignements dont vous pourriez avoir besoin. C'est un document qui se veut pratique, utile et qui sert de lien entre vous et notre service.

Il vous présente notre SAD, ses missions et son fonctionnement.

Le règlement de fonctionnement (joint à ce livret) et la charte présente en fin de livret vous apporteront des informations sur vos droits et vos libertés individuelles.

Vous souhaitant une bonne lecture... 

SOMMAIRE

1. Présentation du SAD.....	3
2. Coordonnées du service et modalité d'accueil.....	5
3. Les missions du SAD.....	7
4. Les prestations.....	8
A. L'Aide à Domicile.....	9
B. Le Portage de Repas.....	10
C. La Téléassistance.....	11
D. La Halte Thérèse Clerc.....	12
5. Les tarifs des prestations.....	13
6. Les possibilités de financements.....	14
7. L'organisation du service.....	17
a) L'organigramme du service.....	17
b) Les engagements du service.....	18
c) La prise en charge de l'utilisateur.....	19
d) La personne de confiance.....	21
e) Médiations et litiges.....	22
f) Coordonnées du Président du Conseil Départemental.....	22
8. Charte des droits et libertés de la personne accueillie.....	23
9. Règlement de fonctionnement du service des aides à domicile.....	27
10. Les informations que je dois retenir.....	28

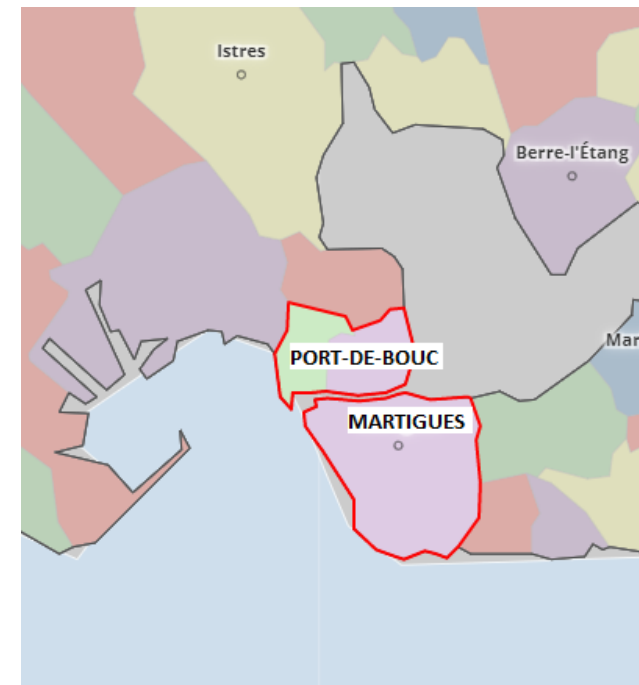
1. PRESENTATION DU SAD

Le Service Autonomie à Domicile (SAD) du Centre Intercommunal d'Action Sociale (CIAS) du Pays de Martigues est un service public créé en 2013 qui s'adressent aux habitants des villes de Martigues et de Port-de-Bouc.

C'est un établissement public administratif intercommunal géré par un conseil d'administration dont le Président est M. Gaby CHARROUX.

Il a pour mission principale d'offrir des prestations permettant aux personnes dépendantes de rester à leur domicile le plus longtemps possible. Le SAD du CIAS du Pays de Martigues intervient sur les communes de Martigues et Port-de-Bouc, soit environ 65 000 habitants concernés (*données INSEE 2021*).

Le SAD est un organisme médico-social disposant d'une autorisation sur décision du Président du Conseil Départemental des Bouches-du-Rhône. L'arrêté d'autorisation vaut habilitation à l'aide sociale conformément à l'article L313-6 du Code l'Action Sociale et des Familles et à l'article R7232-6 du Code du Travail.



INFORMATIONS GENERALES

Raison sociale	C.I.A.S. du Pays de Martigues
Statut Juridique	Etablissement public administratif intercommunal géré par un CA
Présidence	M. CHARROUX Gaby
Vice-Présidence	Mme LEFEBVRE Nathalie
Directeur du C.I.A.S.	M. BLOUD Guillaume
Responsable du SAD	Mme AGUILAR Aurélie
Responsable antenne de Port-de-Bouc	Mme DATTY Audrey
Adresse du siège social	Rond-Point de l'Hôtel de Ville Boîte postale 40073 13692 MARTIGUES CEDEX
Date de création du C.I.A.S.	1 ^{er} juillet 2013
Territoire de compétence	Martigues, Port-de-Bouc
N° Siret	200 038 107 00 21
FINESS	13 002 902 8
Autorisation	N°02-2010-CG13 du 25 mars 2010
Téléphone	Martigues : 04.42.44.36.16 Port-de-Bouc : 04.42.40.65.12
Mail	maintien@cias.paysdemartigues.fr
Site internet	http://ciaspdm.fr

2. COORDONNÉES DU SERVICE ET MODALITÉS D'ACCUEIL

Martigues

Jours d'ouverture : du lundi au vendredi

Horaires d'accueil : 08h30-12h / 13h30-17h30

Accueil fermé au public le lundi matin, jeudi matin et le mercredi après-midi
(accueil uniquement sur rdv les mardis après-midi)

Adresse : Hôtel de Ville – 1^{er} étage - Rond-Point de l'Hôtel de Ville

Avenue Louis Sammut – 13 500 Martigues

📞 04 42 44 36 16

@ maintien@cias.paysdemartigues.fr

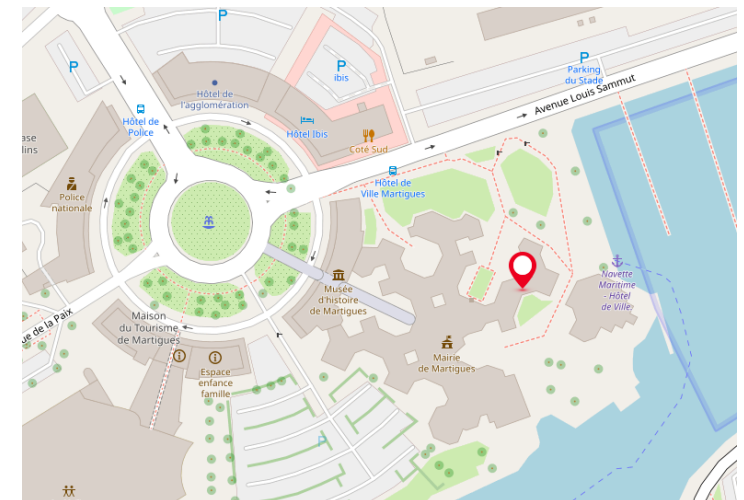
💻 cias-martigues.fr

Comment venir ?

🚌 Bus : arrêt « Hôtel de Ville » des lignes 20, 21, 22, 24, 26 et 236
Service de bus à la demande « Allô le bus » : sur réservation du trajet avec application du prix des trajets urbains classiques

🚤 Navette maritime : navette gratuite desservant les 3 quartiers de Martigues (ligne 1)

🅑 Parking du stade Francis Turcan et parking de l'hôtel Ibis



Jours d'ouverture : du lundi au vendredi

Horaires d'accueil : 08h30-12h / 13h30-17h30

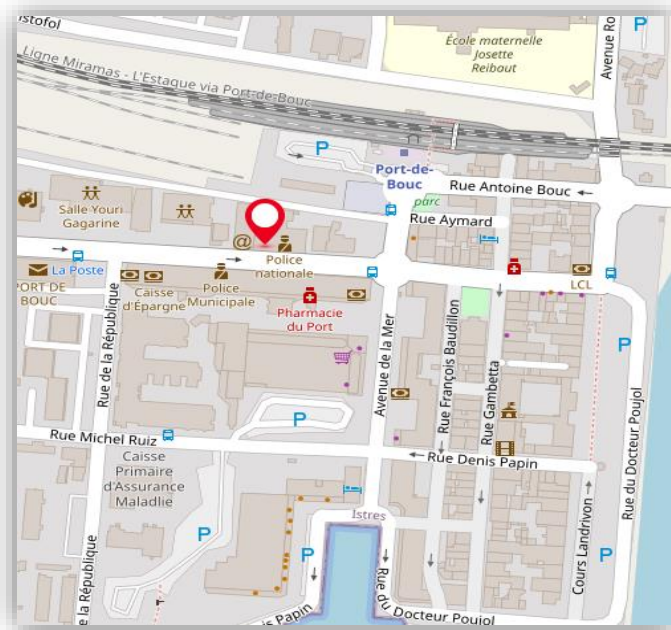
Adresse : Maison des Services au Public – Rue Charles Nedelec –
13 110 Port-de-Bouc

☎ 04 42 40 65 12

@ accueil.portdebouc@cias.paysdemartigues.fr

💻 cias-martigues.fr

Port-de-Bouc



Comment venir ?

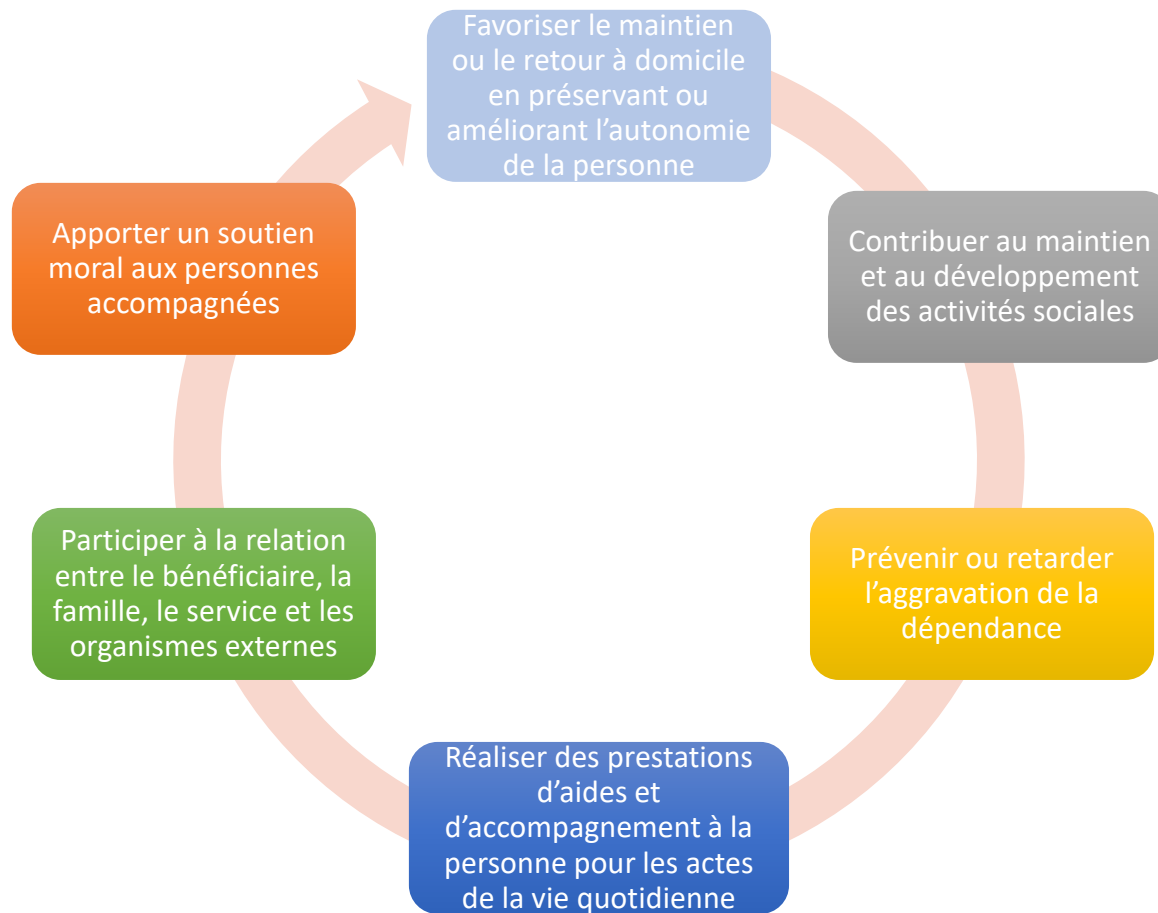
🚌 Bus : arrêts « La Respelido », « La Gare », « La Poste » des lignes 2, 22, 28 et 32

🚆 Train : Gare de Port-de-Bouc par le TER Marseille -> Miramas

🅐 Parkings : parking de la Gare, parking de la Place du 8 mai 1945, parking de la rue Denis Papin et parking du cours Landrивon

3. LES MISSIONS DU SAD

Le SAD assure les missions d'un service à domicile en vue de :



4. LES PRESTATIONS

Le Service Autonomie à Domicile du CIAS du Pays de Martigues propose cinq prestations principales ainsi que des prestations annexes qui vous sont présentées ci-dessous :

✕ Principales prestations

L'AIDE A DOMICILE

LE PORTAGE DE REPAS

LA TELEASSISTANCE

L'ACCOMPAGNEMENT A LA CONSTITUTION ET A L'INSTRUCTION DES DOSSIERS

LA HALTE THERESE CLERC

✕ Prestations annexes

- Visites de convivialité
- Coiffure à domicile
- Pédicure à domicile
- Accompagnement véhiculé et livraison de courses

A) L'AIDE A DOMICILE



C'est quoi ?	Le SAD met à disposition des aides à domicile afin d'aider les personnes en perte d'autonomie dans les gestes de la vie quotidienne afin de leur donner la possibilité de se maintenir à leur domicile le plus longtemps possible. L'aide peut se traduire de différentes façon : - Entretien du cadre de vie - Entretien du linge - Aide aux courses / Livraison de courses - Aide à l'élaboration et à la prise de repas - Accompagnement véhiculé - Soutien moral et intellectuel (stimulation, écoute, jeux, visite de convivialité...) - Soutien sur le plan social (aide au numérique, aide aux démarches administratives...)
Par qui ?	Des aides à domicile, formées et diplômées, interviennent du lundi au dimanche de 7h00 à 20h00 pour vous accompagner dans les gestes essentiels de la vie quotidienne.
Pour qui ?	A destination des personnes âgées ou en situation de handicap, seules, qui sont dans l'incapacité en raison de leur état de santé de faire leurs courses, leurs repas, leur entretien du logement et du linge...
Comment ?	Par le biais d'une prise en charge (APA, CARSAT, PCH...) que vous avez déjà ou en souscrivant par dépôt de dossier à l'accueil du CIAS.
Combien de temps ?	Le temps accordé par la prise en charge. Un renouvellement est fait à chaque fin de prise en charge avec l'accord de la personne.
Quelle quantité ?	Le nombre d'heures d'aide octroyée est décidé par une évaluation préalable par le financeur attribuant l'aide.
Quel prix ?	La participation demandée au bénéficiaire est établie en fonction du financeur attribuant l'aide.

B) LE PORTAGE DE REPAS



C'est quoi ?	Le service de portage de repas est un service de livraison de repas à domicile. Les repas sont livrés la veille (jour de livraison), pour le lendemain (jour de consommation).
Par qui ?	Les repas peuvent être adaptés aux personnes suivant un régime : diabétique, sans sel, allergie, sans viande, sans porc... La confection des repas dépend du régime alimentaire suivi : • pour les repas « normaux » : ils sont confectionnés par la cuisine centrale de Martigues • pour les repas « spéciaux » : ils sont confectionnés par l'hôpital de Martigues
Pour qui ?	A destination des personnes âgées ou en situation de handicap, seules, qui sont dans l'incapacité en raison de leur état de santé de faire leurs courses et leurs repas.
Comment ?	- En souscrivant par dépôt de dossier à l'accueil du CIAS. Après le dépôt du dossier, une commission d'attribution étudie le dossier et décide de l'éligibilité de la personne à la prestation. - En réalisant une demande de portage de repas via le site internet du CIAS.
Combien de temps ?	Le portage de repas peut se faire : - De façon temporaire : 1, 3, 6 ou 12 mois - Définitivement (si le bénéficiaire entre toujours dans les critères d'attribution) Un arrêt provisoire peut être demandé en fonction de circonstances exceptionnelles (famille présente, hospitalisation...).
Quelle quantité ?	Le nombre de repas par semaine ne peut être inférieur à 5 (sauf cas très exceptionnel).
Quel prix ?	La participation demandée au bénéficiaire est établie en fonction des revenus du foyer (cf. tarifs page 13)

C) LA TELEASSISTANCE



C'est quoi ?	Chute, malaise, intrusion... La téléassistance est un dispositif sécuritaire d'assistance téléphonique, qui assure la réception d'appel 24h/24 et 7j/7. Sous forme de bracelet ou de collier le bouton d'appel est très discret. Sur simple pression du bouton, une mise en relation directe s'effectue avec une plateforme, qui évalue le besoin et si nécessaire contactera vos proches ou les services d'urgence.
Par qui ?	Le Conseil Départemental et le CIAS offrent la possibilité de bénéficier d'un système de « téléassistance » via leur partenaire VITARIS qui vient installer le matériel à votre domicile et en assure le SAV.
Pour qui ?	A destination des personnes âgées ou en situation de handicap qui souhaitent s'assurer d'une sécurité en contribuant à l'amélioration de la qualité de vie au domicile.
Comment ?	- En souscrivant par dépôt de dossier à l'accueil du CIAS. - En remplissant directement la convention et les documents demandés sur le site internet du CIAS.
Combien de temps ?	Autant que la personne le souhaite.
Quel prix ?	La participation demandée au bénéficiaire est établie en fonction des revenus du foyer (cf. tarifs page 13)



Illustration de Thérèse Clerc

D) LA HALTE THERESE CLERC

C'est quoi ?	La Halte de Répit Thérèse Clerc est un lieu d'accueil non médicalisé qui offre une solution de répit aux aidant(e)s de personnes âgées atteintes de troubles cognitifs et de personnes en situation de handicap.
Par qui ?	Un panel diversifié d'activités est proposé aux usagers de la Halte encadrés par des professionnels du CIAS du Pays de Martigues : auxiliaires de vie sociale et agents d'insertion handicap.
Pour qui ?	A destination des personnes âgées ou en situation de handicap qui souhaitent s'assurer d'une sécurité en contribuant à l'amélioration de la qualité de vie au domicile.
Comment ?	- En contactant la coordinatrice de la Halte : 06 72 50 83 37 – nassima.assani@cias.paysdemartigues.fr
Combien de temps ?	Autant que la personne le souhaite.
Quel prix ?	La participation demandée au bénéficiaire est établie en fonction des revenus du foyer (cf. tarifs page 13)

6. LES TARIFS DES PRESTATIONS

Les tarifs des prestations présentées sont les suivants (avant déduction d'aide) :

PRESTATIONS	TARIFS
AIDE A DOMICILE	
APA et PCH	Selon participation accordée (sur la base de 24,58€/h en semaine et 28,27€/h les DJF)
Aide sociale	Selon participation accordée (sur la base de 24,58€/h en semaine et 28,27€/h les DJF)
CIAS	Tarif horaire fixé par le Conseil d'Administration du CIAS selon les ressources : de 13,09€ à 24,60€ en semaine de 15,07€ à 28,20€ en DJF
CARSAT et autres caisses de retraite (CNRACL, ANGDM, SNCF...)	Selon participation accordée (sur la base de 26,30€/h)
Mutuelles	Selon participation des mutuelles, tarif horaire à partir de 24,60€
PORTAGE DE REPAS	
Tarif du repas fixé par le Conseil d'Administration du CIAS selon les ressources : de 1,90€ à 17,41€	
TELEASSISTANCE	
Tarif de la mensualité fixé par le Conseil d'Administration du CIAS selon les ressources : de 1,30€ à 12€	
PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES (condition : être bénéficiaire de l'aide à domicile ou du portage de repas)	
Visites de convivialité	Gratuit
Coiffure à domicile	De 9€ à 22€ selon actes demandés
Pédicure à domicile	15€
Accompagnement véhiculé et livraison de courses	Tarif horaire du plan d'aide ou si hors plan d'aide barème selon ressources : 8, 10 ou 12€ (+ 0,32€/km)
Halte Thérèse Clerc	Tarif selon ressources pour la demi-journée d'accueil : de 1 à 3€

7. LES POSSIBILITÉS DE FINANCEMENT ET LES DÉDUCTIONS FISCALES

Différentes possibilités de financement existent pour le bénéficiaire. Celles-ci dépendent de différents critères tels que le degré d'autonomie, les revenus, la/les caisse(s) de retraite du bénéficiaire...

1. **Avantage fiscal**

Tout particulier ayant recours à des services à la personne à domicile bénéficie d'une réduction ou d'un crédit d'impôts sur le revenu égal à 50% des sommes engagées dans la limite prévue par le Code Général des Impôts*. Pour en bénéficier, il suffit d'inscrire les sommes dépensées dans l'année sur sa déclaration de revenus et joindre l'attestation fiscale annuelle que le service envoie chaque année.

Le règlement en espèce ne permet pas de bénéficier de l'avantage fiscal.



A noter que pour le portage de repas :

- seul le montant des frais de livraison est déductible des impôts
- le bénéficiaire doit disposer d'une autre prestation du SAD pour pouvoir bénéficier de la réduction d'impôts

** montant limite de 12 000€ par an, majoré de 1 500€ par enfant à charge, par membre du foyer âgé de plus de 65 ans et, uniquement pour le calcul de la réduction d'impôt, par ascendant âgé de plus de 65 ans susceptible de bénéficier de l'APA. Ce plafond majoré ne peut pas excéder 15 000€ (20 000€ si vous ou l'un des membres de votre foyer fiscal êtes titulaire de la carte d'invalidité d'au moins 80% ou d'une pension d'invalidité de 3^{ème} catégorie ou du complément d'allocation spéciale)*

2. **Allocation personnalisée d'autonomie (APA)**

Cette allocation est destinée aux personnes âgées de plus de 60 ans, en perte d'autonomie qui souhaitent rester à domicile. Elle est accordée après constitution d'un dossier auprès de votre Conseil Départemental. Le service ou le Pôle Infos seniors peuvent aider à constituer le dossier et vérifier votre éligibilité à cette aide.

3. Prestation de Compensation du Handicap (PCH)

Cette allocation, versée par le Département, est destinée à prendre en charge certaines dépenses liées au handicap. Son attribution dépend du degré d'autonomie, de l'âge (moins de 60 ans pour la première demande), des ressources et du lieu de résidence. C'est une aide personnalisée, modulable en fonction des besoins. Le Pôle Santé Handicap du CIAS peut aider à constituer le dossier.

4. Mutuelles

En cas d'accident, maladie ou hospitalisation, certaines mutuelles ou assurances peuvent inclure des prises en charge d'aide à domicile pour aider au retour à domicile. Le bénéficiaire doit lui-même se rapprocher de sa mutuelle.

5. Caisses de Retraite (CARSAT, CNRACL, SNCF...)

En fonction de vos droits et de votre caisse de retraite, une prise en charge ponctuelle (pour sortie d'hospitalisation par exemple) ou plus durable destinée au maintien à domicile peut être accordée. Le service ou le Pôle Infos seniors peuvent aider à constituer le dossier et vérifier votre éligibilité à cette aide.

6. Aides au transport

Pour les personnes de 80 ans et plus, le groupement AGIRC-ARRCO a mis en place le dispositif « SORTIR PLUS ». Il s'agit de 3 carnets de chèques d'une valeur de 150€ chacun qui peuvent être obtenus chaque année (soit 450 € par an). Ils se présentent sous forme de Chèques Emploi Service Universel (CESU) nominatifs préfinancés, à utiliser dans l'année. Pour en bénéficier, outre la condition d'âge (80 ans et plus), il faut également percevoir une retraite complémentaire d'une caisse ARRCO (non-cadres) ou AGIRC (cadres).

Le Pôle Infos seniors peut aider à obtenir cette aide.

Pour toutes ces aides, le bénéficiaire peut directement venir se renseigner au service sur rendez-vous ou non au box d'accueil aux jours et horaires indiqués sur la page 5 (partie « Coordonnées du service et modalités d'accueil »). Il peut également solliciter l'équipe du **Pôle Infos seniors** dont l'une des missions est l'information et l'évaluation des situations des demandeurs afin de choisir les aides et les financements les plus adaptés (voir page suivante).

LE POLE INFOS SENIORS

Coordonnées du Pôle Infos seniors du CIAS :

40, Boulevard Louise Michel
Espace Santé Autonomie
04 42 41 18 47 (Pôle Infos seniors)
04 86 64 19 91 (Espace Santé Autonomie)

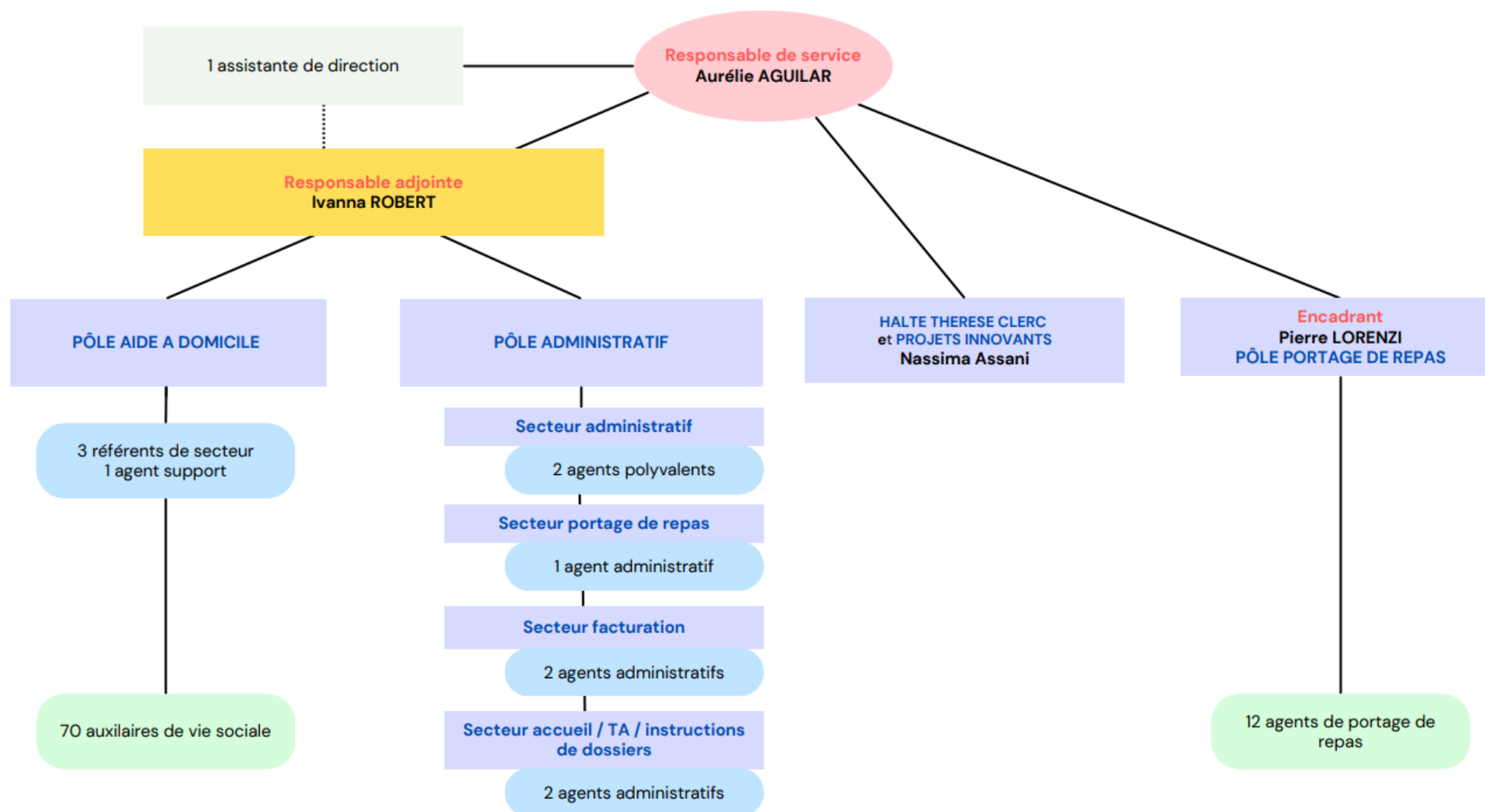


Comment s'y rendre ?

- 🚌 Bus : arrêt « Julien Olive » ligne 26
- 🅑 Parking de l'Espace santé autonomie gratuit

8. ORGANISATION DU SERVICE

a) ORGANIGRAMME DE L'ÉQUIPE DU SAD



b) LES ENGAGEMENTS DU SERVICE

- **COMPÉTENCE**

Le service emploie des personnes qualifiées, formées et dont le maintien des compétences est garanti via un plan de formation établi chaque année. Les aides à domicile ont connaissance et appliquent les recommandations de bonnes pratiques professionnelles dans leur domaine.

- **CONTINUITÉ**

Le SAD s'engage à assurer la continuité du service. En cas d'indisponibilité de l'aide à domicile qui intervient habituellement, un autre agent sera envoyé à votre domicile si vous souhaitez un remplacement. Le SAD ne peut s'engager à garantir le remplacement par des personnes choisies par le bénéficiaire.

- **SECURITÉ**

Vous nous confiez les clés de votre domicile. Le SAD s'engage à les conserver en lieu sûr et une attestation de remise des clefs est signée par vos soins. Leur usage est réservé à l'intervention des professionnels salariés.

- **CONFIDENTIALITÉ**

Les aides à domicile sont tenues au secret professionnel et à la discrétion. Elles ne peuvent en aucun cas divulguer des informations dont elles auraient connaissance vous concernant ou concernant votre entourage. Le respect de la réglementation RGPD garantit la sécurité de vos informations au sein de notre service.

- **NEUTRALITÉ**

Les aides à domicile ne doivent aucunement faire état de leurs convictions et croyances politiques, philosophiques ou religieuses. Elles ne doivent pas émettre d'opinion sur vos propres convictions ou croyances.

c) PRISE EN CHARGE DE L'USAGER

- MISE EN PLACE DE LA PRISE EN CHARGE (PEC)

Après la constitution du dossier et la réception de la notification de la PEC, et avant toute intervention, une évaluation des besoins est réalisée au domicile du bénéficiaire.

Cette évaluation permet :

- De mieux connaître la situation, l'entourage, l'environnement, les besoins et les attentes de l'utilisateur
- De préciser les aides éventuelles déjà en place ou nécessaires
- De définir conjointement les tâches à réaliser dans la fiche mission

Lorsqu'un agent (ou plusieurs) aura été identifié pour intervenir chez l'utilisateur, une visite de présentation de celui-ci sera effectuée par un référent de secteur.

- LE SUIVI DE LA PEC

Pour permettre au référent de secteur de suivre l'effectivité du plan d'aide et mesurer la qualité de service perçue par le bénéficiaire, des appels et des visites qualité sont effectuées au cours de la PEC. Une visite qualité au domicile est réalisée chaque année afin de réévaluer les besoins.

Des bilans de satisfaction (questionnaire) permettant au service de mesurer la qualité des prestations et de travailler à son amélioration continue sont effectués une fois par an.

En fonction de l'évolution de la situation ou de l'état de santé du bénéficiaire, le plan d'aide ainsi que la PEC pourront évoluer en accord avec le bénéficiaire et l'organisme délivreur de la PEC.

Afin d'assurer la continuité de la PEC, un **protocole d'astreinte** est mis en place via le PCS de l'Hôtel de ville. Ce numéro permet aux bénéficiaires de joindre le service le week-end et les jours fériés en cas de besoin urgent : **06 67 81 11 36**.

- LA FIN DE LA PEC : suspension temporaire ou définitive

Les prestations peuvent être suspendues pour une durée déterminée, sous réserve d'en informer le service. La reprise des interventions se fera conformément à la PEC sous réserve que celle-ci soit toujours valable. Selon la durée de suspension, le SAD ne garantit pas la reprise des prestations avec les mêmes agents.

Si la suspension est définitive, l'arrêt des prestations a lieu à la fin du mois en cours. L'organisme financeur délivrant la PEC devra en être tenu informé. La fin de la PEC se fait suite à une demande du bénéficiaire, à une amélioration de l'état général de santé, à une entrée en institution, à une hospitalisation longue durée ou au décès du bénéficiaire.

Un arrêt de la PEC peut avoir lieu à l'initiative du service en cas d'inadéquation sur les modalités d'intervention ou de non-respect envers les agents.

- LE DEROULEMENT D'UNE INTERVENTION

Lors des interventions, l'aide à domicile **valide son temps de travail** par un système de **badgeage avec leur smartphone professionnel** sur un QCR CODE généralement placé à côté de la porte d'entrée. L'agent doit réaliser lors de son arrivée et de son départ du domicile de l'utilisateur. Ces pointages permettent de facturer le bénéficiaire et de rendre compte des heures effectuées par les agents pour les financeurs.

A la fin des interventions, les agents doivent renseigner les tâches réalisées et les informations utiles à l'entourage dans le **cahier de liaison** mis en place au domicile. Il sert de référence pour les remplacements et de contrôle de qui est fait par les agents. La **fiche de mission** (remplie conjointement avec l'utilisateur) y est agrafée et présente les tâches que l'aide à domicile doit réaliser.

Si l'aide à domicile doit se retrouver à manipuler de l'argent ou les clés du bénéficiaire, une attestation spécifique d'utilisation des moyens de paiements ou de remise de clés est alors remplie et signée par le bénéficiaire.

- ABSENCES BENEFICIAIRES ET USAGERS

En cas d'absence de l'aide à domicile : Lors de l'absence de l'intervenant (congrés, maladie, formation...), le service s'engage à remplacer ou reporter les prestations annulées.

- Remplacement de la prestation dans les 7 jours pour les missions d'entretien du logement et du linge
- Remplacement de la prestation dans les 2 jours pour les missions de courses
- Remplacement de la prestation dans les 2h pour les prestations de prise de repas en semaine (lundi au samedi) et les dimanches et jours fériés

Le bénéficiaire est systématiquement tenu informé des remplacements. Dans le cas où le service n'arriverait pas à joindre le bénéficiaire, un message vocal est laissé à ce dernier et le proche aidant ou la personne de confiance sont alors contactés.

En cas d'absence de l'utilisateur : Le service doit être tenu informé de toute annulation de la part du bénéficiaire 48h à l'avance, ceci afin de pouvoir modifier le planning de l'intervenante concernée et lui confier de nouvelle(s) mission(s). Toute prestation dont l'annulation aura lieu dans un délai inférieur à 48h sera facturée au tarif CIAS correspondant à la tranche d'imposition de l'utilisateur (sauf urgences ou circonstances exceptionnelles).

- PLAINTES ET RÉCLAMATION

En cas d'insatisfaction de la qualité du service rendu, vous pouvez en faire part :

- Par téléphone
- Par courrier postal ou via messagerie électronique (cf. Page 5 : Coordonnées du service et modalité d'accueil).

Le bénéficiaire est alors contacté par un membre du service afin de satisfaire au traitement de l'insatisfaction rencontrée.

d) LA PERSONNE DE CONFIANCE

Le bénéficiaire s'engage lors de son entrée dans le service à désigner une personne de confiance selon les dispositions de l'article L. 311-5-1.

e) MEDIATION ET LITIGES

En cas de litige avec le service, le bénéficiaire ou son représentant légal peuvent faire appel à une personne qualifiée choisie sur une liste établie conjointement par le Préfet et le Président du Conseil Départemental et figurant en annexe du règlement de fonctionnement (l'article L311-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles - loi 2002-2 du 2 janvier 2002). Cette personne est susceptible d'intervenir en tant que médiateur.

« Toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social, ou son représentant légal, peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'État dans le département, le directeur général de l'agence régionale de santé et le président du conseil après avis de la commission départementale consultative ».

« Si la personne prise en charge est un majeur faisant l'objet d'une mesure de protection juridique avec représentation et qu'elle n'a pas fait appel à une personne qualifiée, cette décision peut être prise par la personne chargée de la mesure de protection. » La personne qualifiée rend compte de ses interventions aux autorités chargées du contrôle des établissements ou services concernés, à l'intéressé, à son représentant légal ou à la personne chargée de la mesure de protection juridique » dans des conditions fixées par décret en Conseil d'État.

f) COORDONNES DU PRESIDENT DU CONSEIL DEPARTEMENTAL COMPETENT

Présidente : Mme Martine VASSAL

Département des Bouches-du-Rhône
Hôtel du Département
52, avenue de Saint-Just
13256 Marseille cedex 20

Téléphone : 04 13 31 13 13 de 8h à 20h, du lundi au vendredi et de 9h à 12h le samedi.

L'accueil de l'Hôtel du Département des Bouches du Rhône est ouvert de 8h à 20h, du lundi au vendredi.

Services ouverts au public sans rendez-vous : Documentation : 13h - 17h du lundi au vendredi
Dossiers de demande d'allocation personnalisée d'autonomie : de 9h à 12h et de 14h à 16h du lundi au vendredi

9. CHARTE DES DROITS ET LIBERTES 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 : 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.

10. LE REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT DU SERVICE

Cf. Règlement de fonctionnement joint au livret.

LES INFORMATIONS QUE JE DOIS RETENIR

- **Horaire de travail des aides à domicile :**

7h à 20h du lundi au vendredi.

Pour les prises de repas le week-end (petit-déjeuner, déjeuner, repas)

- **Absence du bénéficiaire :**

Le bénéficiaire s'engage à prévenir le service 48h à l'avance en cas d'absence ou d'impossibilité de recevoir l'aide à domicile. Le service contactera lui-même les aides à domicile pour les informer.

- **Absence de l'aide à domicile :**

L'aide à domicile intervenant chez vous peut être absente pour diverses raisons (congs annuels, congés maladies ou autres). Le service s'engage à la remplacer avec votre accord au préalable et selon les disponibilités. En conséquence le jour et l'horaire peuvent être modifiés.

- **Le planning**

En tenant compte au maximum de vos souhaits en ce qui concerne les jours et les horaires, un planning vous est communiqué.

- **Le pointage et les fiches de vacation**

Le service s'assure du respect des plannings fournis aux intervenants de deux façons par leur badgeage avec leur smartphone professionnel lors de leur arrivée et de leur départ sur le CR CODE généralement placé à côté de la porte d'entrée du bénéficiaire.

- **Le cahier de liaison**

Les aides à domicile y portent des annotations ce qui permet en cas de remplacement d'avoir toutes les informations relatives à la personne. Il permet aux aides à domicile de prendre connaissance des interventions de personnels externes (médecin, kinésithérapeute, infirmier) et d'y lire les éventuelles observations notées. Son utilisation est obligatoire.

Qu'est-ce que je peux demander à l'aide à domicile ?



L'aide à domicile peut intervenir pour :

L'aide au lever et au coucher	Effectuer des travaux d'entretien du logement : entretien des sols, réfection du lit, vitres, vaisselles, salle de bain, toilettes...
L'aide à l'habillage et au déshabillage	L'aide à l'entretien du linge : laver, étendre, repasser et plier le linge et les draps
L'aide à la marche	L'aide à la réalisation ou réalisation des courses
L'aide à l'élaboration du repas et l'aide à la prise de repas	Aide et accompagnement dans les démarches administratives

Qu'est-ce que l'aide à domicile ne doit pas faire ?

L'aide à domicile ne doit pas :

Nettoyer des locaux/espaces tels que caves, greniers, jardins, cours ou garages	Accomplir des tâches qui ne vous concernent pas directement : repassage du linge des enfants, chambres des membres du foyer, vaisselle de la famille...
Décaper portes et parquets, lessiver les plafonds ou les murs du logement	Effectuer des soins (dont le change), pansements, piqûres à la place d'un auxiliaire médical habilité
Déplacer des meubles ou de gros appareils électroménagers	Entretenir les gamelles et les litières des animaux domestiques ou les promener sauf si la personne aidée est en incapacité physique de le faire
Utiliser des appareils électriques non conformes (exemple : si fil dénudé, déclenchement du disjoncteur)	Utiliser votre véhicule personnel
Faire des vitres extérieures s'il y a un risque de chute de hauteur	Communiquer ses coordonnées personnelles (numéro de téléphone, adresse)
Transporter ou installer au domicile de l'utilisateur des objets lourds ou dangereux tels que bouteilles de gaz butane ou propane.	Effectuer les courses en dehors des communes de Martigues et Port de Bouc

IMPORTANT : L'aide à domicile ne peut pas intervenir au sein de votre logement si vous êtes absent.

LA LIVRAISON DES REPAS AU CIAS DU PAYS DE MARTIGUES
RAPPEL LES REPAS SONT LIVRÉS LA VEILLE POUR LE LENDEMAIN

LES JOURS DE LIVRAISON		LES JOURS DE CONSOMMATION
Je suis livré(e)	Je range mon repas dans le réfrigérateur	Je le mange
LUNDI		MARDI
		
MARDI		MERCREDI
		
MERCREDI		JEUDI
		
JEUDI		VENDREDI
 2 LIVRAISONS SONT EFFECTUÉES LE JEUDI		
		
VENDREDI		DIMANCHE
 2 LIVRAISONS SONT EFFECTUÉES LE VENDREDI		
		

INFORMATIONS IMPORTANTES : Il n'y a pas de livraison le week-end.

Je souhaite un **arrêt provisoire** ou **définitif** du portage de repas, **je préviens le service 48h à l'avance** sinon la facturation du repas est maintenue.

LA MISE EN PLACE ET LA RESILIATION DE LA TELEASSISTANCE



JE VEUX M'ABONNER AU SERVICE DE TÉLÉASSISTANCE, COMMENT FAIRE ?

JE RETIRE UN DOSSIER A L'ACCUEIL OU EN LIGNE, JE DEPOSE LE
DOSSIER EN ACCUEIL, PAR MAIL OU PAR COURRIER

VITARIS ME CONTACT POUR LA PRISE DE RENDEZ-VOUS AU
DOMICILE

INTERVENTION DE VITARIS
INSTALLATION DU MATÉRIEL AU DOMICILE



JE VEUX RÉSILIER MON ABONNEMENT, COMMENT FAIRE ?

JE DOIS RESTITUER LE MATÉRIEL AU CIAS

J'AI RESTITUÉ LE MATÉRIEL

OUI

ABONNEMENT RÉSILIÉ
ARRÊT DE LA
FACTURATION



NON

RÉSILIATION NON-
EFFECTIVE
FACTURATION
MAINTENUE



This image shows a full page of white paper with horizontal dotted lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page, providing a guide for handwriting practice. There are no margins, text, or other markings on the page.

