



CENTRE COMMUNAL
ACTION SOCIALE

LIVRET D'ACCUEIL MAINTIEN À DOMICILE PERSONNES ÂGÉES - HANDICAPÉES



Aide à domicile



Portage de repas





SOMMAIRE

L'AIDE À DOMICILE

Les missions	6
Pour qui ?	6
Les horaires	6
L'équipe	7
Des prestations adaptées et personnalisées	7
Les tarifs	8
Les démarches	8
Le projet personnalisé d'accompagnement	8
Les activités de stimulations cognitives et de répit à domicile	8
La démarche qualité et la promotion de la bientraitance	9

PORTAGE DE REPAS

Les missions	10
Pour qui ?	10
Des repas équilibrés et variés	10
L'équipe	11
Les tarifs	11
Les démarches	11

INFORMATIONS PRATIQUES

Le saviez-vous ?	14
Pratique	15



Ce livret d'accueil a été conçu pour vous : usagers, familles, proches de personnes ayant besoin d'une aide pour faciliter votre quotidien.

Vous trouverez ainsi divers renseignements vous permettant une meilleure information sur les deux prestations proposées par le service maintien à domicile du Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) : au sein de la Direction aide et soins à domicile.

En fonction de vos besoins et de votre situation, c'est toute une équipe qui se mobilise pour mettre en place un accompagnement de qualité, dans le respect de vos habitudes et de vos choix de vie.

Le service maintien à domicile bénéficie d'une certification « Cap'Handéo » garantissant le respect des différentes chartes des droits et libertés des personnes. Il travaille en coordination avec l'ensemble des intervenants sociaux, médico-sociaux et médicaux pour faciliter votre parcours de vie dans le respect du secret professionnel partagé.

Votre satisfaction est évaluée régulièrement pour garantir la qualité du service.

De plus, selon l'évolution de vos besoins ou de votre état de santé, le CCAS pourra vous proposer l'intervention du **Service polyvalent d'aide et soins à domicile (SPASAD)** qui dispose d'une infirmière coordinatrice et de personnels soignants.

BON À SAVOIR...

Pour l'ensemble de ces services, vous bénéficiez d'une facturation mensuelle unique.

Le règlement est possible soit par :

- >> Chèque à l'ordre du Trésor public ;
- >> Prélèvement automatique mensuel ;
- >> CESU préfinancés ;
- >> Par internet via le portail PayFip (par carte bancaire ou prélèvement SEPA unique).

Une attestation fiscale vous est remise chaque année pour vous permettre de bénéficier des avantages fiscaux au titre des services à la personne.





AIDE À DOMICILE

LES MISSIONS

Le service prestataire d'aide à domicile vous permet d'avoir recours à une aide adaptée à vos besoins pour une période ponctuelle ou permanente. Autorisé par le Président du Conseil départemental (pour assister les personnes âgées et en situation de handicap dans les actes essentiels de la vie quotidienne), et déclaré au titre des services à la personne auprès des services de l'État (N°265 300 855 21092012), le CCAS propose un ensemble de prestations à domicile visant à :

- >> vous soulager sur les tâches ménagères (aide à l'entretien du logement, du linge, préparation des repas...);
- >> vous accompagner pour vos déplacements (promenades, aide aux courses...);
- >> vous accompagner dans les gestes de la vie quotidienne (aide à la toilette, à l'habillage, au lever et au coucher...);
- >> vous soutenir dans les activités sociales et relationnelles ;
- >> soutenir les aidants familiaux.

Ces prestations et les modalités d'interventions sont précisées dans le règlement de fonctionnement du service qui vous est remis lors de la première rencontre, ainsi qu'à votre personne de confiance, le cas échéant.

POUR QUI ?

Ce service s'adresse aux Lavallois âgés de 60 ans et plus, aux personnes en situation de handicap et aux personnes fragilisées (sortie d'hôpital par exemple).

LES HORAIRES :

Les interventions à votre domicile sont possibles en votre présence de 6h00 à 23h00, 7 jours sur 7. Celles du samedi, dimanche et jour férié sont réservées à l'aide à la personne à l'exclusion des interventions dites de confort (entretien du logement...).

En cas d'absence de l'aide à domicile, un remplacement est proposé selon le degré d'urgence convenu avec vous lors de l'établissement du contrat.

L'ÉQUIPE

Des professionnels qualifiés :

- >> une directrice aide et soin à domicile ;
- >> une responsable et une adjointe coordination et suivi des parcours ;
- >> une responsable accompagnement des pratiques professionnelles ;
- >> une responsable gestion des prestations
- >> une équipe d'assistantes administratives chargées de l'accueil, du secrétariat et de la facturation ;
- >> une équipe d'auxiliaires de vie sociale qualifiées et expérimentées bénéficiant d'une formation continue et de temps réguliers de coordination et de transmissions ;
- >> une équipe d'assistantes de soins en gérontologie (ASG), formée à l'accompagnement spécifique des personnes ayant des troubles cognitifs.

DES PRESTATIONS ADAPTÉES ET PERSONNALISÉES

Le suivi de votre accompagnement est assuré par les responsables en lien avec les gestionnaires de planning et l'équipe auxiliaires de vie à domicile, par téléphone ou lors de visites à domicile.

Une orientation gratuite vers des professionnels qualifiés pourra vous être proposée selon les besoins repérés : psychologue, ergothérapeute, diététicien, travailleur social ou infirmière coordinatrice du SPASAD.

Des temps de transmission et de coordination sont organisés afin d'adapter au mieux la prestation aux objectifs des interventions. Avec votre accord, le service pourra aborder votre situation avec les professionnels de santé qui vous accompagnent ainsi que les partenaires sociaux et médico-sociaux compétents.

LES TARIFS

Une évaluation des aides financières possibles est systématiquement réalisée par nos services (APA, PCH, Caisses de retraite, mutuelles...). À défaut, le tarif appliqué est évalué en fonction des ressources selon un règlement et un barème adoptés par le Conseil d'administration du CCAS. Un devis gratuit est effectué sur simple demande, vous bénéficiez d'un crédit d'impôts selon les dispositions législatives en vigueur.

Le service accepte les CESU pré-financés ainsi que le prélèvement automatique.



■ AIDE À DOMICILE

LES DÉMARCHES

Pour bénéficier du service, vous pouvez contacter le secrétariat du service maintien à domicile pour programmer un rendez-vous à votre domicile, afin d'évaluer les besoins d'interventions et établir avec vous les dossiers de demande d'aides financières.

Après élaboration de votre dossier, un devis gratuit vous est remis.

Ensuite le responsable de secteur planifie avec vous l'intervention correspondant à vos attentes et vous transmet le contrat d'intervention ainsi que le projet d'aide et d'accompagnement à domicile.

La durée du contrat est illimitée. La résiliation est possible à tout moment, en prévenant le service 1 semaine à l'avance.

LE PROJET D'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ

En fonction du degré de perte d'autonomie et de la situation de handicap, l'équipe élabore avec vous et vos proches un projet d'accompagnement personnalisé, comportant des objectifs adaptés à vos besoins, à vos souhaits et vos attentes.

Ce projet d'accompagnement personnalisé est ensuite un fil conducteur pour l'équipe en lien avec vos proches et les professionnels soignants le cas échéant. Il est renouvelé chaque année, ou plus tôt en cas de nécessité.

LES ACTIVITÉS DE STIMULATIONS COGNITIVES ET DE RÉPIT À DOMICILE

Pour soulager les aidants qui s'occupent au quotidien de personnes souffrants de maladies neuro-dégénératives (désorientation, maladie d'Alzheimer ou troubles apparentés), le CCAS propose des interventions spécialisées d'aide à domicile formées Assistantes de soins en gérontologie (ASG).

Ces professionnels interviennent une à plusieurs fois par semaine, par séance d'une heure pour :

- >> Favoriser le maintien des capacités grâce à des activités individualisées (atelier mémoire...);
- >> Poursuivre les liens sociaux et les sorties à l'extérieur;
- >> S'occuper de la personne malade dans un cadre sécurisé pendant l'absence de l'aidant.

Un devis gratuit est proposé par le service Maintien à domicile qui peut solliciter des aides financières selon votre situation.

Cette intervention peut être organisée en relais de l'Équipe mobile d'accompagnement (EMA) du CCAS.

LA DÉMARCHE QUALITÉ

Notre engagement pour la qualité de votre accompagnement à domicile
Le service d'aide à domicile s'engage, dans le respect des principes et droits élémentaires de la charte des droits et libertés de la personne accompagnée :

- >> dans une démarche qualité garantissant à toute personne accompagnée ainsi qu'à ses proches les meilleures conditions d'accompagnement ;
- >> à faire en sorte que la qualité des prestations repose sur une transparence du fonctionnement de l'institution, clairement définie dans le règlement de fonctionnement et le contrat de prestations de service ;
- >> à promouvoir l'accompagnement bienveillant et à prévenir tout acte de maltraitance.

LA DÉMARCHE QUALITÉ ET LA PROMOTION DE LA BIEN-TRAITANCE

Votre satisfaction est évaluée tous les ans par un questionnaire, dont les résultats vous sont transmis.

Le service à domicile organise le recueil et le traitement de tout événement indésirable ou réclamation, dont les résultats sont analysés et suivis afin d'améliorer de manière continue la qualité des prestations.

Le service à domicile met en œuvre une démarche d'évaluation des risques de maltraitance et signale toute suspicion de maltraitance, de quelle que forme que ce soit, dont il aurait connaissance.

Une ligne téléphonique «Allo maltraitance» au 3977 assure une permanence d'écoute 5j/7 de 9 heures à 19 heures.

Les professionnelles de l'équipe se tiennent à votre disposition et à votre écoute tout au long de l'accompagnement pour répondre à vos interrogations.

Une attention et un traitement approprié est portée à toute plainte et réclamation exprimées par les personnes accompagnées et leurs proches.

Des personnes qualifiées extérieures au CCAS, nommées par l'Agence régionale de santé, peuvent être sollicitées pour aider à la résolution d'un conflit.



PORTAGE DE REPAS

LES MISSIONS

Le portage de repas à domicile est un service qui propose, pour une période ponctuelle ou permanente, des repas 7 jours sur 7 ou selon les besoins, y compris les week-ends et jours fériés.

Les repas sont confectionnés en liaison froide par la Ville de Laval. Ils sont livrés dans des véhicules réfrigérés par le CCAS, du lundi au vendredi.

POUR QUI ?

Ce service s'adresse aux Lavallois âgés de 60 ans et plus, aux personnes en situation de handicap et aux personnes fragilisées (sortie d'hôpital par exemple) quel que soit leur âge.

DES REPAS ÉQUILIBRÉS ET VARIÉS

Les menus sont confectionnés en liaison froide par la cuisine centrale de la Ville de Laval, et élaborés par une diététicienne, conformément aux dispositions législatives en vigueur.

Le repas est composé d'un potage, d'une entrée, d'un plat de résistance, d'un fromage, et/ou dessert et d'un pain tranché.

Différents types de menus vous sont également proposés :

- >> Repas « régime sans sel ajouté » ;
- >> Repas « sans sucre ajouté »
- >> Repas « sans porc ».

L'ÉQUIPE

Des professionnels qualifiés :

- >> un responsable de service ;
- >> une équipe d'assistants administratifs chargés de l'accueil et de la facturation ;
- >> une équipe d'agents chargés de la livraison des repas.

LES TARIFS

Le tarif appliqué est évalué en fonction des ressources, selon un barème adopté par le conseil d'administration du CCAS.

Un devis gratuit est effectué sur simple demande.

Les frais de livraison des repas sont éligibles au crédit d'impôts selon les dispositions législatives en vigueur à condition que cette activité soit comprise dans une offre globale de services à la personne, réalisés à votre domicile, incluant des interventions d'aide à domicile, quel que soit le service intervenant.

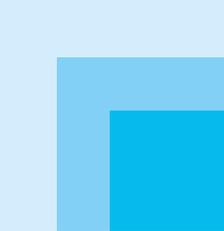
LES DÉMARCHES

Pour bénéficier du service, vous pouvez contacter le secrétariat du service maintien à domicile.

Un délai de cinq jours est nécessaire pour la mise en place du portage de repas, sauf en cas de sortie d'hospitalisation.

Un règlement de fonctionnement du service et un contrat vous sont remis au moment de l'inscription au service portage de repas.

La durée du contrat est illimitée. La résiliation est possible à tout moment, en prévenant le service 5 jours à l'avance.



INFORMATIONS

LE SAVIEZ VOUS ?

Le CCAS de Laval propose également d'autres services pour faciliter votre maintien à domicile, votre retour à domicile après une hospitalisation ou pour soulager les aidants familiaux, dans le respect de votre autonomie et de vos choix de vie :

- > Service polyvalent d'aide et de soins à domicile (SPASAD) ;
- > Service de soins infirmiers à domicile (SSIAD) ;
- > Accueil de jour pour personnes souffrant de troubles liés à une maladie neuro-dégénérative ;
- > Hébergement temporaire en EHPAD ;
- > Plateforme d'accompagnement et de répit des aidants ;
- > Équipe mobile d'accompagnement pour les malades Alzheimer ou troubles apparentés (EMA) ;
- > Équipe d'appui en adaptation et réadaptation (EAAR) : aménagement du logement, aides techniques, soutien psychologie, conseils diététiques... ;
- > Conseils et aide budgétaire (service aide sociale du CCAS) ;
- > Accompagnement renforcé à domicile ou EHPAD hors les murs (Centre de ressources territorial).

ASTREINTE SERVICE D'AIDE À DOMICILE

Afin d'assurer la continuité de service, une astreinte est assurée par une aide à domicile du service.

QUAND CONTACTER L'ASTREINTE ?

L'astreinte doit être contactée **UNIQUEMENT** en dehors des horaires d'ouverture du bureau.

L'astreinte de semaine : au 06 11 52 51 67

Du lundi au jeudi de 6h00 à 8h00, de 12h00 à 13h30 et de 17h30 à 23h00.
Le vendredi de 6h00 à 8h00 et de 12h00 à 13h30.

L'astreinte de week-end : au 06 80 07 36 02

du vendredi 17h30 au dimanche à 23h00.
Pour les jours fériés : de la veille 17h30 au jour férié 23h00.

POURQUOI CONTACTER L'ASTREINTE ?

> Si vous craignez que l'intervention de l'aide à domicile ne soit pas réalisée ; si vous constatez un retard d'intervention supérieur à 45 minutes non prévenu par le service.

> Si vous devez vous absenter et que vous n'avez pas pu prévenir le bureau (attention l'intervention pourra quand même vous être facturée selon les modalités prévues au règlement de fonctionnement).

LES CONTACTS UTILES

• **L'Espace seniors intergénérationnel** est un lieu d'accueil, d'information, d'animation, de prévention et de lien social à destination des retraités lavallois et de toute personne isolée. Un programme d'animations est établi chaque mois, diffusé sur le site de la Ville de Laval :

Site internet : <https://www.laval.fr/au-quotidien/seniors/espace-seniors-intergenerationnel>

90, rue de Rennes à Laval

Tél : 09 67 51 83 87

Mail : espace.seniors@laval.fr

• **Les dispositifs du CCAS de Laval :**

Le pôle accueil aidants-aidés vous apporte une information et un soutien à vos proches aidants en cas de troubles liés à une maladie neuro-évolutive (activités de bien-être et de lien social, temps d'écoute individuel ou collectif) au sein de la plateforme d'accompagnement et de répit (PFR).

62, rue Davout à Laval

Tél : 02 43 49 47 68

Mail : soutienauxaidants@laval.fr

• **Le service d'accompagnement social et d'accès aux droits** peut également vous informer et vous accompagner dans vos démarches d'accès aux droits (ASPA, mutuelle).

22, place Albert Jacquard à Laval (quartier Hilard)

Tél : 02 43 49 47 47

Mail : ccas@laval.fr

• **La Maison départementale de l'autonomie**

La Maison départementale de l'autonomie (MDA) informe sur les droits et sur l'offre existante, elle aide à compléter les formulaires de demande de prestations (Allocation personnalisée d'autonomie, autres aides financières) sur Via Trajectoire, dont le lien vers le site internet est le suivant :

<https://trajectoire.sante-ra.fr/GrandAge/Pages/Public/Accueil.aspx>

Centre Jean Monnet, 12 quai de Bootz à Laval (accueil sans rendez-vous).

Tél : 02 43 67 75 67

Mail : mda@lamayenne.fr

• **Les sites nationaux pour les personnes âgées et leurs aidants**

Un portail national d'information pour les personnes âgées et leurs proches est accessible sur internet au lien suivant :

<https://www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr/>

Ma Boussole Aidants est un service en ligne qui vous renseigne sur les solutions géolocalisées et personnalisées en fonction de votre situation, rendez-vous sur le site <https://www.maboussoleaidants.fr/>

PRATIQUE

Centre Communal d'Action Sociale (CCAS)

Ouvert du lundi au vendredi

de 8h00 à 12h00 et de 13h30 à 17h30

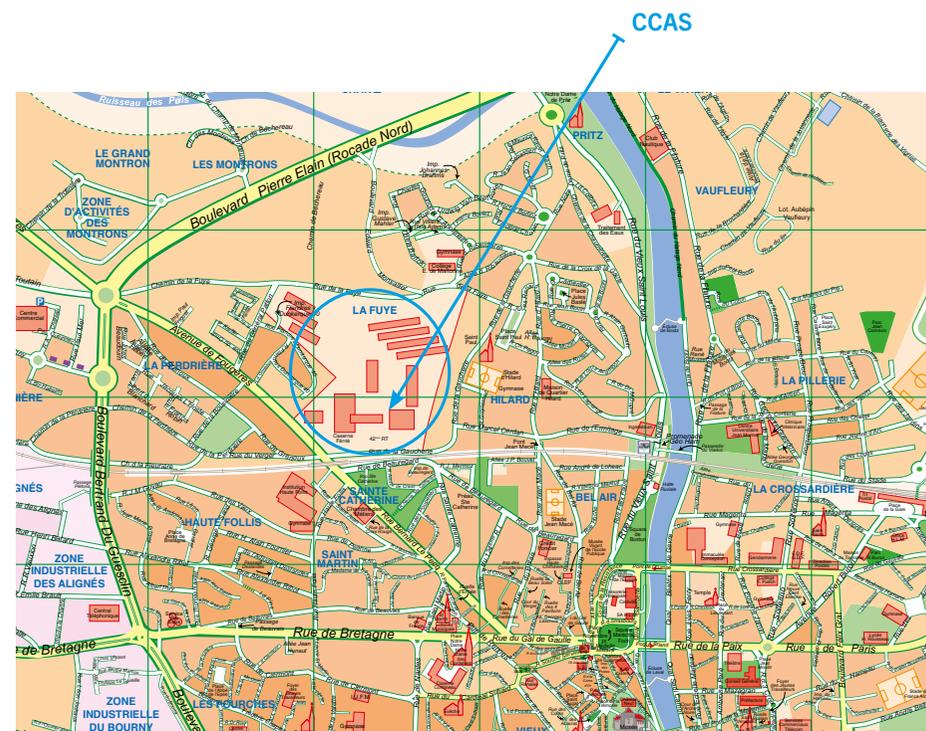
Ligne A : 42 RT

Ligne D : Guynemer

T. 02 43 49 47 30

mail : maintien.domicile@laval.fr

madccas@esantepdl.mssante.fr



WWW.LAVAL.FR

Centre Communal d'Action Sociale (CCAS)

Direction aide et soins à domicile

Service maintien à domicile

Personnes âgées - handicapées

22, place Albert Jacquard - BP 11303

53013 Laval cedex

T. 02 43 49 47 30

maintien.domicile@laval.fr