CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE
DE BIHOREL

Service de Portage de Repas à Domicile

LIVRET D'ACCUEIL

DU « SERVICE PORTAGE DE REPAS A DOMICILE »

Le présent livret d'accueil client a pour objectif d'organiser les relations entre les clients et le service de Portage à domicile, de définir leurs droits et le mode de participation, ou celui de leurs représentants, à la vie du service.

Vous sollicitez l'intervention du Service Portage de Repas à domicile du Centre Communal d'Action Sociale de la ville de Bihorel. Afin de faciliter vos relations avec ce service, sous-traité au Service de la Restauration Municipale de Darnétal et définir vos droits et votre participation à la vie de celui-ci, ce livret d'accueil a été réalisé. Vous y trouverez les obligations réciproques du client et du service.

Le service s'engage à :

1) Avoir un accueil personnalisé
2) Etre à votre écoute
3) Assurer en toute circonstance la réalisation des prestations
4) Mettre à disposition du personnel qualifié
5) Vous garantir un prix de prestation compétitif

Les avantages du service

- Un service qui s'appuie sur une collectivité publique renommée
- Un savoir-faire pérenne qui s'appuie sur du personnel de qualité

SOMMAIRE

I	Objet du Service Portage de Repas à Domicile
II	Modalités d'intervention
III	Organisation du Service Portage de Repas à Domicile
IV	Livraison des repas
V	Facturation des prestations, modalités de règlement
VI	Résiliation, suspension des prestations
VII	Obligations du service
VIII	Missions du livreur
IX	Règles de déontologie
X	Participation des clients au fonctionnement du service
XI	Coordination avec les autres intervenants
XII	Les obligations du client

I - OBJET DU SERVICE PORTAGE DE REPAS A DOMICILE

L'objectif du service de « Portage de Repas à Domicile » est de maintenir à domicile des personnes âgées et ou handicapées, qui n'ont plus la possibilité d'assurer la préparation des repas au quotidien.

Toute personne résidant à Bihorel, ayant des difficultés, peut bénéficier du Portage de Repas :

- personne âgée à mobilité réduite
- sortie d'hôpital
- accidents de la vie (fractures, maladie, handicap….)
- accompagnement social

II – MODALITES D'INTERVENTION

Le CCAS de Bihorel a confié au service de la Restauration Municipale de Darnétal les prestations, objet du présent Livret d'Accueil.

Les dossiers d'inscription, la commande hebdomadaire des repas, l'envoi mensuel des menus au client, la facturation, le suivi individuel et le paiement mensuel des prestations sont à la charge du CCAS de Bihorel.

La préparation et la livraison des repas sont sous-traités au service de la Restauration Municipale de la Ville de Darnétal.

Les repas sont conditionnés dans un coffret-repas. La fourniture d'un repas à domicile comprend :

Repas du midi	**Repas du soir**
1 entrée	1 potage ou une entrée
1 plat garni	1 produit laitier
1 fromage	1 dessert
1 dessert	1 petit pain
1 petit pain	

Il est possible de commander des repas sans sel ou sans sucre si les régimes ne sont pas stricts.

III – ORGANISATION DU SERVICE PORTAGE DE REPAS A DOMICILE

Les missions d'inscription, de commande, de facturation et de suivi sont accomplies par la référente du Service.

A) Accueil téléphonique ou physique

Les bureaux sont ouverts le matin de 8 h 30 à 12 h 30 et l'après-midi sur rendez-vous.

B) Commande

Après inscription au service, les repas doivent être commandés par le client ou son représentant au CCAS, par téléphone le MERCREDI entre 9 h et 11 h : Tél. 02.35.59.56.08

Le client a la possibilité de commander le nombre de repas qu'il souhaite au cours d'une période pouvant aller jusqu'à quatre semaines. Pour cela, un calendrier est envoyé chaque mois afin d'y notifier votre commande. Un double est à retourner au CCAS dans les plus brefs délais.

Le CCAS adresse chaque semaine, le jeudi à 10 h, au service de Restauration Municipale de Darnétal le bordereau des commandes pour la semaine à venir.

IV – LIVRAISON DES REPAS

La livraison des repas s'effectue entre 8 h et 12 h :

- le jour même pour les repas du lundi, mardi et mercredi
- le jeudi pour les repas du jeudi et du vendredi
- le vendredi pour les repas du samedi et du dimanche

Pour les jours fériés, les repas sont livrés le jour précédent ou exceptionnellement le samedi matin. Une information est transmise par fax par le Service de la Restauration Municipale de Darnétal au CCAS. De plus, le livreur en informe chaque client.

Les clients doivent être présents pour réceptionner leur repas. Ils doivent signer une feuille d'émargement attestant qu'ils ont pris possession du ou des repas livré(s).

La consommation des repas par le client doit intervenir avant « la date limite de consommation » mentionnée sur les emballages conditionnant les plats et produits. Le livreur a pour mission de jeter les éventuelles denrées périmées qu'il pourrait trouver dans le réfrigérateur lors de la livraison.

Les repas sont livrés en liaison froide. Le client doit remettre en température les aliments devant être consommés chauds.

Les animaux domestiques, tels que les chiens et les chats, doivent être isolés lors de la livraison. Le livreur pourra refuser la livraison, sans remboursement du repas, s'il se sent menacé.

Toute personne absente lors du portage de repas, ne peut demander le remboursement du plateau.

V – FACTURATION DES PRESTATIONS, MODALITES DE REGLEMENT

Un récapitulatif mensuel établi au vu des feuilles d'émargement signées par les clients est établi par le Service de la Restauration Municipale et transmis au CCAS de Bihorel.

Toute personne absente lors de la livraison ne peut demander le remboursement du repas.

Le tarif unitaire des repas est valable pour une année, du 1er janvier au 31 décembre. Il peut être révisé chaque année, au 1er janvier, à l'initiative du Conseil d'Administration du CCAS.

En cas de changement de tarif, un avenant au contrat doit être signé.

Les factures sont établies et transmises mensuellement au client par le CCAS. Le paiement doit être effectué dès réception de la facture, selon les modalités suivantes :

Soit par espèces ou chèque libellé adressé au Trésor Public de Maromme 3 Impasse des Tisserands BP 1088 76153 Maromme

VI – RESILIATION, SUSPENSION DES PRESTATIONS

Les repas commandés sont livrés et facturés, sauf en cas d'hospitalisation ou de décès du client. Dans ces deux cas, la livraison est immédiatement interrompue. Le CCAS prévient alors le service de la Restauration de Darnétal et les repas ne sont pas facturés.

Le client a la possibilité de renoncer aux repas commandés à tout moment par un simple appel téléphonique au CCAS.

Compte tenu des délais de fabrication et de livraison, les prestations cesseront après un délai effectif de 48 h.

Durant ce préavis, les repas fabriqués et, le cas échéant livrés, seront facturés.

VII – OBLIGATIONS DU SERVICE

Le CCAS de Bihorel et le service de la Restauration Municipale de la Ville de Darnétal s'engagent à fournir des repas équilibrés composés de plats préparés et de produits répondant aux normes d'hygiène et de qualité selon la réglementation en vigueur.

Il assure la mise en place de la prestation conformément à la demande du client, au devis et au Livret d'accueil.

Le client assume le coût total de la prestation. Les bénéficiaires de l'APA peuvent solliciter une prise en charge du Département dans le cadre du plan d'aide établi par l'Assistante Sociale.

- Les jours et la fréquence des interventions sont déterminés en fonction des besoins du client, de la disponibilité du service et des conditions mentionnées au Livret d'accueil.

- Le service s'engage à assurer la meilleure communication possible en cas d'imprévu ou d'impossibilités de réaliser le service (intempéries, pannes...)

- La référente du service est chargée du suivi de la prestation, de l'adéquation au besoin et de la qualité du service rendu. A ce titre, elle assure un suivi individuel.

La référente questionne par téléphone les bénéficiaires une semaine après la mise en route du Portage des repas, pour savoir s'ils sont satisfaits des repas, du point de vue de la qualité, de la composition, de la quantité, des relations avec le service et le livreur.

Un point est fait ensuite régulièrement et ces informations sont transmises par téléphone à la Responsable du Service de la Restauration Municipale de Darnétal.

VIII – MISSIONS DU LIVREUR

Le livreur des repas doit :

- remettre les repas en mains propres au client
- faire signer la fiche d'émargement par le client
- vérifier la durée limite de consommation des denrées présentes dans le réfrigérateur.
- jeter les denrées périmées
- avertir la référente du service en cas d'absence du client à son domicile ou de la dégradation de l'état de santé de celui-ci.

En cas d'absence, ou si le bénéficiaire ne répond pas, le livreur avertit le CCAS qui contacte aussitôt par téléphone l'intéressé, et s'il ne répond pas, sa famille.

Au travers de la livraison du repas, le livreur a donc une mission de lien social entre le client et le CCAS, qui alerte le cas échéant, les services de secours et informe les familles en cas de problème signalé.

IX – REGLES DE DEONTOLOGIE

a) Le respect du client

Le CCAS ne peut concevoir le fonctionnement du service Portage de Repas à Domicile que dans le respect des principes déontologiques.

Il s'agit d'une attitude générale, impliquant réserve et discrétion pour tout membre du CCAS et à tout moment de la prestation du service.

Elle se décline en prenant en compte tout l'éventail des droits du client :

- le respect de la relation contractuelle,
- le respect de la personne, de ses droits fondamentaux,
- le respect de ses biens,
- le respect de sa culture, de son choix de vie et de son projet de vie quand il est formulé,
- le respect de la confidentialité des informations reçues,
- le libre accès aux informations contenues dans son dossier.

Libre choix du prestataire de service :

Le client a, en toute circonstance, le libre choix de son service de Portage de Repas à Domicile. Celui du CCAS de Bihorel n'est pas exclusif et demeure compatible avec les autres services de Portage de Repas concurrents, ainsi que les autres services à la personne : le Service d'Aide à Domicile, les Services de Soins Infirmiers à Domicile, la Télé assistance, l'Hospitalisation à domicile….

Une liste des prestataires intervenant sur la commune peut être communiquée à tout moment.

Respect de la dignité de la personne et de son intimité :

Le livreur est sensibilisé au fait qu'il doit appeler les personnes selon les usages et cultures. Le vouvoiement est utilisé. Le client est appelé par son nom précédé par Monsieur, Madame ou Mademoiselle.

Lorsque le livreur se rend au domicile du client, il lui est demandé de sonner avant d'entrer.

Le livreur est tenu d'assurer les livraisons avec le maximum de discrétion. Toute personne qui pénètre dans l'intimité des autres est tenue au secret professionnel. Dans le cadre du secret professionnel partagé, il tiendra informé son responsable de tout problème délicat rencontré, afin de trouver une solution.

Le droit à la « bientraitance »

Le livreur doit avoir une attitude de bientraitance dans ses relations avec le client.

Tout acte de violence, escroquerie et abus de faiblesse sur une personne vulnérable est sanctionnable conformément au code pénal.

b) Intervention individualisée

La prestation de service doit s'ajuster aux besoins et aux attentes du client. L'accueil est personnalisé. Le livreur sait « être à l'écoute » pour adapter les interventions en fonction des clients.

Le CCAS s'engage à veiller à une évaluation continue des besoins. Si nécessaire, il coordonne ses actions avec les familles, les partenaires et les professionnels dans le suivi de la prestation.

Moyens mis en place :

Les principes déontologiques sont mis en œuvre au travers des actions suivantes :

- les remontées d'informations régulières du livreur et l'utilisation du cahier de suivi permettent à la référente d'être informée sur les situations individuelles,
- les contacts téléphoniques avec le Service de la Restauration Municipale de Darnétal pour communiquer sur les situations des clients et les éventuelles difficultés rencontrées.
- l'enquête annuelle de satisfaction

X - PARTICIPATION DES CLIENTS AU FONCTIONNEMENT DU SERVICE

Le suivi de la qualité est assuré en permanence par la référente du service. Les clients peuvent à tout moment faire part de leur avis, sans attendre d'être consultés.

XI - COORDINATION AVEC LES AUTRES INTERVENANTS

Le service de Portage de Repas à Domicile est en relation permanente avec les autres services qui interviennent, le cas échéant, au domicile des clients (SSIAD, Service Aide à Domicile, Assistante Sociale, autres prestations…).

XII - LES OBLIGATIONS DU CLIENT

Dans le cadre de sa prise en charge, le client doit

- Etre présent lors de la livraison des repas,
- Avoir un comportement respectueux à l'égard du livreur,
- Signaler au service toute absence prévue ou modification de commande dans les délais prévus.

Il est demandé au client de signaler au service toute modification dans les coordonnées de la famille ou des personnes à joindre, ainsi que tout changement dans la composition du foyer ou de l'environnement.