

CCAS de VIENNE

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT SERVICE PORTAGE DE REPAS A DOMICILE

2014

PRESENTATION

Le CCAS de Vienne compte quatre pôles, dont le Pôle Seniors. Les missions de ce pôle sont de participer au maintien à domicile des personnes âgées en veillant à la sécurité, en proposant plusieurs actions comme le service téléalarme, le service handibus, l'accompagnement canicule, les Carrousels, les animations des seniors et le portage de repas à domicile.

Le service administratif du portage de repas à domicile est partie intégrante du pôle seniors du CCAS de la ville de Vienne. La réalisation des repas est en revanche assurée par la cuisine centrale de la ville de Vienne.

CONDITIONS D'ACCES

- ⤴ Habiter Vienne
- ⤴ Être âgé de 60 ans
- ⤴ Connaître des difficultés de déplacement qui ne permettent pas de se restaurer, de manière temporaire ou définitive

CONDITIONS D'INSCRIPTION

- ⤴ S'inscrire au préalable par téléphone au 04.74.78.30.50.
- ⤴ Constituer un dossier administratif au CCAS ou à domicile
- ⤴ Fournir le dernier avis d'imposition
- ⤴ Fournir un ou des contact(s) joignable(s) et proche(s) du lieu de résidence
- ⤴ Signer un contrat entre le CCAS et l'utilisateur

CONDITIONS TARIFAIRES

- ⤴ Les tarifs en vigueur sont fixés en fonction des ressources.
- ⤴ Les tarifs sont modifiables sur décision du conseil municipal.
- ⤴ Les frais liés à la livraison à domicile sont compris dans le tarif.
- ⤴ Si absence de l'avis d'imposition, le tarif maximum est appliqué.
- ⤴ Tout repas commandé est dû. Un délai de 48 heures (jours ouvrés, avant midi) est obligatoire pour annuler une commande pour convenance personnelle.
- ⤴ Une facture est envoyée mensuellement à terme échu. Elle est réglée par chèque, prélèvement automatique, CESU ou par le service tutélaire à l'ordre du « Trésor public de Vienne » par courrier au CCAS – 1 passage Saint Antoine – BP 115 – 38209 VIENNE Cedex.

DEROULEMENT DE LA PRESTATION

- ⤴ La livraison se fait entre 8h00 et 12h00.
- ⤴ Les repas sont livrés du lundi au vendredi.
- ⤴ La livraison des repas à domicile n'est possible qu'à partir de 3 repas par semaine (sauf cas exceptionnel).
 - ⤴ Il est possible de commander un repas pour le samedi, 2 repas seront alors livrés le vendredi.
 - ⤴ Il est possible de réserver des repas mixés (uniquement la viande).
 - ⤴ Les régimes (diabète, cholestérol, sans sel...) ne peuvent être pris en compte dans la confection des repas.
- ⤴ La personne doit **impérativement** être présente pour réceptionner son repas, dans le cas contraire, il ne sera pas distribué et il sera facturé.
- ⤴ En cas d'absence non justifiée, et dans la mesure où la personne est potentiellement en danger, le CCAS applique le protocole suivant :
 - Appel de la personne à son domicile
 - Appel de la personne contact
 - Appel de l'hôpital, puis de la clinique
 - Nouvel appel de la personne

- Nouvel appel de la personne contact
- Sans aucune nouvelle et par mesure de prévention, le service appelle les Pompiers pour une intervention au domicile (le CCAS se dégage de toute responsabilité de la casse éventuellement causée par les pompiers).

ENGAGEMENT DU SERVICE

Le service du portage de repas à domicile s'engage à :

- Livrer le repas au domicile de la personne suivant la technique dite de « liaison froide »
- Être à l'écoute et conseiller les personnes
- Être attentif et alerter la responsable en cas de détection de situation inquiétante
- Respecter le secret professionnel, le devoir de réserve, la neutralité et la probité
- Refuser une gratification (argent, cadeau...)
- Entrer au domicile en cas d'absence, si et seulement si, le bénéficiaire a autorisé le livreur à entrer en complétant le document de remise de clé.
- Assurer la continuité de service

Les livreurs ne peuvent pas réaliser d'autres tâches (transporter une personne en voiture, sortir les poubelles, effectuer des réparations au domicile, administrer des médicaments, sortir un animal de compagnie, remplir un chèque, aller chercher le journal, porter le courrier, faire des courses).

ENGAGEMENT DU BENEFICIAIRE

La personne bénéficiant du portage de repas à domicile s'engage à :

- Adopter un comportement courtois
- Respecter les obligations du service
- Réceptionner les repas
- Respecter les règles élémentaires d'hygiène pour stocker son repas au réfrigérateur
- Remettre à température les plats à consommer chauds
- Consommer le repas en respectant la date de consommation
- Informer le service d'une absence
- Signer le contrat et en respecter les termes
- Payer ses factures auprès du service administratif
- Signaler la présence d'un animal

Pour rappel, toute attitude ou comportement de nature à préjudicier à la qualité ou aux conditions de travail, peut être un motif de résiliation du contrat.

EN CAS DE LITIGE

En cas de litige entre un bénéficiaire du service et le CCAS, un courrier doit être transmis à l'attention du directeur du C.C.A.S..