



## SERVICES DE MAINTIEN À DOMICILE



## NUMÉROS D'URGENCE

- N° D'URGENCE EUROPÉEN  
**112**
- SAMU (URGENCES VITALES)  
**15**
- POLICE **17**
- POMPIER **18**
- SOS MÉDECINS **3624**  
(consultations et visites)
- PHARMACIE ET MÉDECIN  
DE GARDE **17**  
(Le commissariat vous  
transmettra les coordonnées)
- MALTRAITANCE **3977**
- CENTRE HOSPITALIER DE  
CORNOUAILLE QUIMPER  
**02 98 52 60 60**
- CENTRE ANTI POISON  
**02 99 59 22 22**

## PRÉSENTATION GÉNÉRALE

### Mission du Centre communal d'action sociale (CCAS) de Quimper

Le CCAS met en œuvre une action sociale générale de prévention et de développement social. Le CCAS est piloté par un conseil d'administration avec comme président, le maire de la ville de Quimper.

Il dispose de : la direction action sociale, la direction des services personnes âgées/ personnes handicapées et les services ressources. Les services de maintien à domicile sont regroupés sous la direction des services personnes âgées/personnes handicapées.

### Missions des services de maintien à domicile

Une offre de services qui concourent au soutien à domicile de personnes âgées de plus de 60 ans, de personnes en situation de handicap ou de personnes éprouvant des difficultés permanentes ou passagères (maladie, sortie de l'hôpital...).

→ Des prestations de soutien à domicile selon vos besoins



Service d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD)



Services de soins infirmiers à domicile (SSIAD)



Service de portage de repas

→ Une proposition de résidences autonomes



une offre de logements adaptés au handicap et au vieillissement

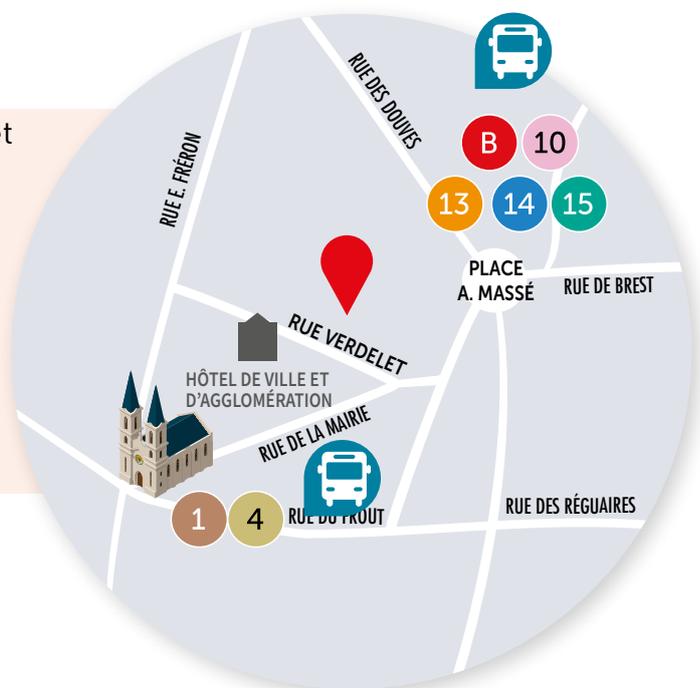
## → Un accueil téléphonique

Au 02 98 64 51 00 du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h30 à 17h.

## → Un accueil physique

Dans les locaux du CCAS 8 rue Verdelet  
au 1<sup>er</sup> étage du bâtiment  
2 places de stationnement pour  
Personnes à Mobilité Réduite (PMR)

Horaire d'ouverture  
du lundi au vendredi  
de 9h à 12h et de 13h30 à 17h



De votre demande à la mise en place des aides à votre domicile : une démarche claire en 4 étapes

- 1 Nous vous accueillons au CCAS pour écouter votre demande, vous informer et répondre à toutes vos questions.
- 2 Nous vous rencontrons sur rendez-vous à votre domicile pour évaluer vos besoins de manière plus précise.
- 3 Nous vous présentons une proposition de plan d'interventions adaptées à votre situation avec le devis gratuit correspondant. \*
- 4 Dès la signature des documents de contractualisation, nous mettons en œuvre, à votre domicile, les prestations choisies.

\* Pour les soins infirmiers : prise en charge à 100% par l'assurance maladie sur prescription médicale.

## Une diversité de métiers à votre disposition pour vous aider et vous accompagner selon vos besoins

Des équipes professionnelles aux compétences complémentaires : aides à domicile, aides-soignantes, infirmières, ergothérapeute, psychologue. Une véritable force de nos services attestée par nos usagers : 92% de satisfaction en 2016.

→ Pour l'ensemble de nos services, nous nous engageons à garantir vos droits

- la charte des droits et libertés de la personne aidée,
- la confidentialité de vos données personnelles et au partage de l'information entre nos services en référence à la loi informatique et liberté et au règlement européen,
- l'expression de votre point de vue d'utilisateur,
- l'application du Code de la consommation notamment sur le délai de rétractation et la lutte contre l'abus de faiblesse,
- la promotion de la bienveillance et la prévention de la maltraitance,
- assurer une prise en charge de qualité,
- mettre tout en œuvre pour permettre la continuité du service,
- coordonner les différentes interventions si vous sollicitez plusieurs de nos services.

→ De votre côté, à la signature du contrat, vous vous engagez à :

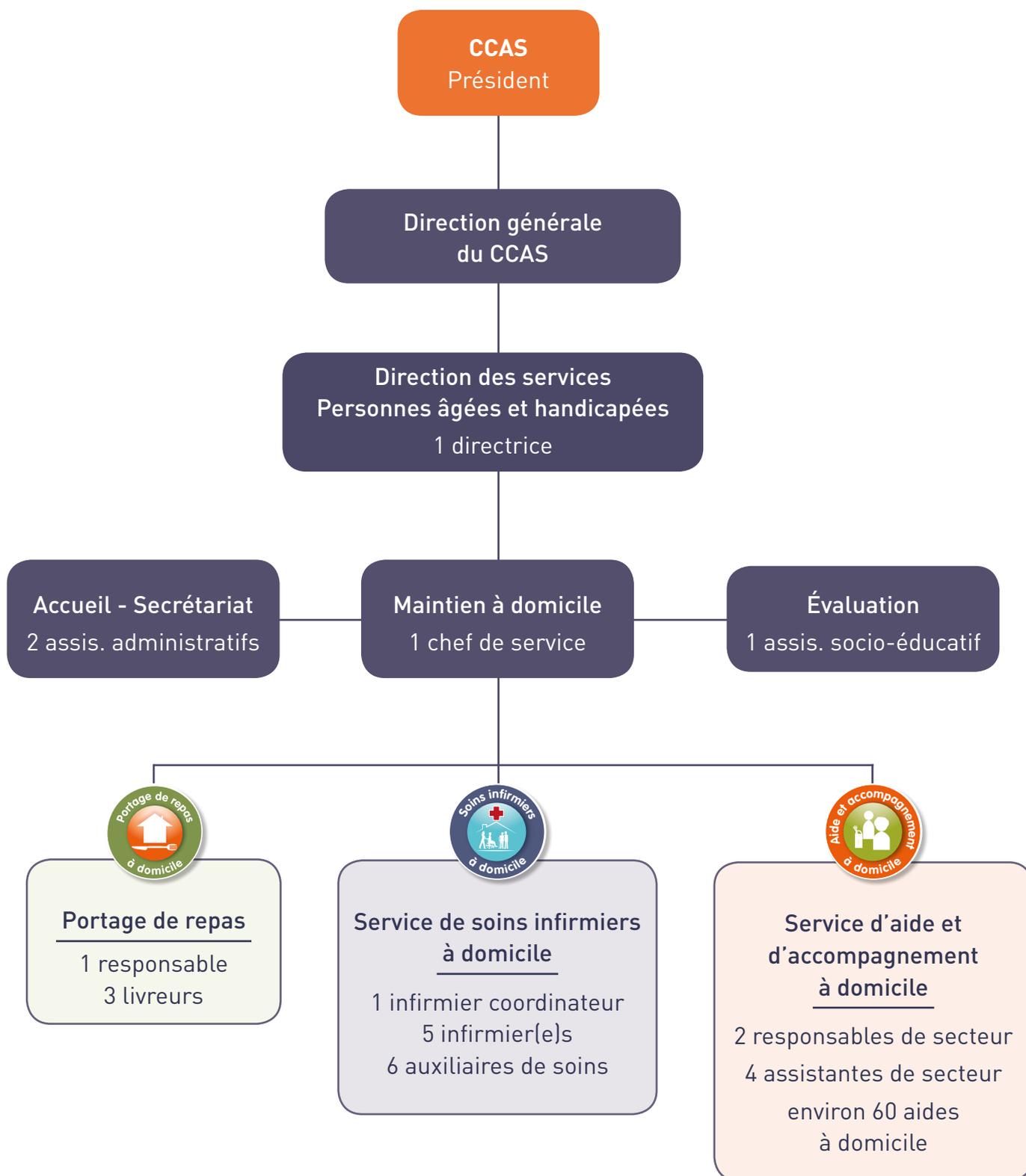
- respecter le règlement de fonctionnement

## Vos droits d'expression en tant qu'utilisateur

Le CCAS propose des modalités concrètes vous permettant d'exprimer votre avis sur le service rendu et le fonctionnement du service :

- conformément à la réglementation, une évaluation à domicile permet d'écouter vos besoins et de les traduire en une prise en charge personnalisée et évolutive si besoin.
- chaque année, un panel d'utilisateurs se voit sollicité pour répondre à un questionnaire sur son niveau de satisfaction des services du maintien à domicile,
- toute réclamation (téléphone, courrier...) fait l'objet d'une analyse et d'une réponse par nos services afin d'apporter des améliorations continues de la qualité de notre service auprès de l'utilisateur.

# ORGANIGRAMME



## POLITIQUE QUALITÉ

Depuis 1960, les services de maintien à domicile permettent à ses usagers un soutien et maintien à domicile le plus longtemps possible dans les conditions adaptées à leur situation.

Pour cela, le CCAS propose une offre diversifiée de services pour de l'entretien du cadre de vie, de l'aide aux actes essentiels de la vie quotidienne, de l'accompagnement extérieur (aide à domicile), des soins d'hygiène, de confort et techniques (soins infirmiers), du portage de repas ou des résidences autonomes.

Dans un contexte réglementaire et financier contraint, face à une offre concurrentielle, le CCAS a enclenché dès 2008 une démarche d'amélioration continue de ses services auprès de ses usagers. Cette démarche permet d'adapter les fonctionnements de service à leurs besoins et de décliner la politique qualité.

Celle-ci s'articule autour de six axes principaux :

- l'évaluation et l'amélioration en continu de l'offre de services auprès des usagers,
- l'expression des usagers consultés régulièrement,
- le développement du partenariat institutionnel et associatif,
- la professionnalisation des agents et le développement de leurs compétences,
- une attention particulière portée à la prévention des risques professionnels,
- l'application des principes de la bienveillance et le signalement de toute suspicion de maltraitance conformément à l'article L226-13 du Code pénal.

Chaque agent du service par ses actes quotidiens et son professionnalisme est un acteur essentiel de cette démarche.

Le conseil d'administration



VILLE  
DE QUIMPER | CCAS

## CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE

8 rue Verdelet - BP 61715  
29107 Quimper cedex

accueilpaph@quimper.bzh

02 98 64 51 00

quimper.bzh

