

# **REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT**

## PREAMBULE

Le présent règlement de fonctionnement définit les règles générales et permanentes d'organisation, de fonctionnement et les règles du service d'Aide à Domicile du CCAS dans le respect des droits et des libertés de chacun.

Une liste des droits des usagers est fournie dans la Charte des Droits et Libertés de la personne accueillie. (annexes)

Ceci dans le but d'offrir des prestations de qualité.

Il a également pour vocation de présenter les différentes tâches que les aides à domicile peuvent accomplir et les services mis à la disposition des usagers.

Ce document est établi en conformité avec la Loi du 2 Janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale qui fixe de nouvelles règles relatives aux droits des personnes. Elle réaffirme la place prépondérante des usagers, entend promouvoir l'autonomie, la protection des personnes et l'exercice de leur citoyenneté.

Le service d'Aide à Domicile a pour but de permettre le maintien à domicile des personnes retraitées, handicapées ou en situation de dépendance.

En vertu des articles L 116-1 et L 116-2 du Code de l'Action Sociale et de la Famille, l'action sociale et médico-sociale tend à promouvoir, dans un cadre interministériel, l'autonomie et la protection des personnes, la cohésion sociale, l'exercice de la citoyenneté, à prévenir les exclusions et à en corriger les effets. Elle repose sur une évaluation continue des besoins et des attentes des membres de tous les groupes sociaux, en particulier des personnes handicapées et des personnes âgées, des personnes et des familles vulnérables, en situation de précarité ou de pauvreté, et sur la mise à leur disposition de prestations en espèces ou en nature. Elle est mise en œuvre par l'Etat, les collectivités territoriales et leurs établissements publics, les organismes de sécurité sociale, les associations ainsi que par les institutions sociales et médico-sociales au sens de l'article L. 311-1.

L'action sociale et médico-sociale est conduite dans le respect de l'égalité de dignité de tous les êtres humains avec l'objectif de répondre de façon adaptée aux besoins de chacun d'entre eux et en leur garantissant un accès équitable sur l'ensemble du territoire.

En vertu de l'article L 311-3 du Code de l'Action Sociale et de la Famille, le service d'Aide à domicile a le devoir de garantir à toute personne prise en charge, l'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne prise en charge par des établissements et services sociaux et médico-sociaux.

Dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, lui sont assurés :

1° Le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité, de sa sécurité et de son droit à aller et venir librement ;

2° Sous réserve des pouvoirs reconnus à l'autorité judiciaire et des nécessités liées à la protection des mineurs en danger et des majeurs protégés, le libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre d'une admission au sein d'un établissement spécialisé ;

3° Une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant son développement, son autonomie et son insertion, adaptés à son âge et à ses besoins, respectant son consentement éclairé qui doit systématiquement être recherché lorsque la personne est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision. A défaut, le consentement de son représentant légal s'il s'agit d'un mineur ou, s'il s'agit d'un majeur faisant l'objet d'une mesure de protection juridique avec représentation relative à la personne, de la personne chargée de cette mesure, qui tient compte de l'avis de la personne protégée, doit être recherché ;

4° La confidentialité des informations la concernant ;

5° L'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires ;

6° Une information sur ses droits fondamentaux et les protections particulières légales et contractuelles dont elle bénéficie, ainsi que sur les voies de recours à sa disposition ;

7° La participation directe de la personne prise en charge à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne. Cette personne bénéficie de l'aide de son représentant légal, s'il s'agit d'un mineur ou, s'il s'agit d'un majeur faisant l'objet d'une mesure de protection juridique à la personne qui n'est pas apte à exprimer sa volonté, de la personne chargée de cette mesure, qui tient compte de son avis.

## **Article 1 : Admission**

### **1-1 : Demande**

Toute demande d'admission dans le service d'Aide à Domicile est faite au CCAS, 64, Boulevard Georges Clémenceau à Villefranche-sur-Mer, auprès du responsable de service ou de son représentant, du lundi au vendredi, de 8 heures à 12 heures et de 13 heures à 16 heures 30. (excepté le jeudi après-midi)

### **1-2 : Entretien préalable et remise du dossier d'information**

La personne qui souhaite de l'aide, sa famille ou son représentant légal peut obtenir un entretien avec le responsable du service en vue d'une demande de prise en charge.

Lors de cette première rencontre, ce présent livret d'accueil pourra être remis à l'intéressé afin de lui permettre d'appréhender le fonctionnement et les principes directeurs du service.

Si la personne souhaite qu'un dossier soit constitué il pourra être établi à son domicile, ou dans nos bureaux sur simple demande. Lui seront également indiquées les pièces demandées afin de constituer son dossier auprès des Caisses de Retraite ou du Conseil général.

La notification d'admission est envoyée au demandeur qui ensuite informe le CCAS.

La durée de la prise en charge varie selon les organismes participant au financement de la prestation.

### **1-3 : Dispositions administratives**

Dans le cadre du dossier d'APA (Allocation Personnalisée Autonomie) et une fois le dossier constitué et envoyé, le Conseil Départemental programmera une évaluation à domicile qui déterminera le plan d'aide précisant le nombre d'heures allouées.

(L'admission dans le service d'aide à domicile usager peut toutefois être possible à titre payant. Un devis puis un contrat individuel de prise en charge seront alors fournis.)

Le responsable de service d'aide à domicile ou son représentant effectuera également une visite au domicile pour réaliser une première évaluation.

Celle-ci permet de déterminer le niveau de dépendance du demandeur, d'avoir une approche globale de sa situation et de définir ses besoins réels afin de mettre en place une prestation adaptée.

Suite à cela, un devis est établi suivi d'un contrat si ce dernier est accepté.

Le nombre d'heures de vacations (hors prise en charge APA) peut être augmenté à la demande de l'aidant ou de son représentant légal, à tarif payant. Un avenant au contrat initial sera alors établi. (annexe 8 page 37)

Toutes les données concernant la personne prise en charge font l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative aux fichiers et aux libertés ainsi qu'au règlement général sur la protection des données (RGPD) entré en application le 25 mai 2018.

Les données d'ordre médical et bancaire sont protégées par les règles de confidentialité, auxquelles est tenu l'ensemble du personnel.

Tout usager du service peut, par l'intermédiaire des autorités ou des personnes habilitées (directeur, chef de service), exercer son droit d'accès, d'opposition et de rectification des informations le concernant.

## **Article 2 : Prestations**

D'un commun accord, l'organisation de la prise en charge sera établie entre la personne aidée et le responsable de service ou son représentant, sur la base du nombre d'heures allouées par les Caisses de Retraite, le Conseil Général, ou tout organisme financeur. ( nombre d'heures hebdomadaires, jours et prestations) Un devis et un contrat sont élaborés avant toute prestation.

Les actions des intervenants à domicile visent au maintien à domicile des personnes retraitées, handicapées ou en situation de de dépendance.

### **Types de prestations**

Les tâches ménagères, entretien du linge, accompagnement aux courses, promenades, aide à la préparation, la confection et à la prise des repas, surveillance à la prise de médicaments si pilulier présent, transferts et toilettes si l'intervenant est formé .Sur demande au responsable de service, une aide administrative gratuite peut être apportée. Un service de laverie est mise à disposition au tarifs en vigueur.

Toutes ces actions doivent s'exercer dans le respect de l'article L 311-3 du Code de l'Action Sociale et de la famille garantissant les droits et libertés individuelles de l'usager.

En vertu de l'article L311-4 du Code de l'Action Sociale et des Familles la participation directe de la personne aidée ou celle de son représentant légal à la mise en œuvre et à la conception de sa prise en charge, sera recherchée et favorisée au maximum.

## **Article 3 : Participation des usagers à la vie du service**

### **3-1 : Concertation et participation des personnes accompagnées, des proches aidants ou représentants légaux**

La personne aidée peut à tout moment prendre rendez-vous avec le responsable de service ou son représentant afin de modifier l'organisation de sa prise en charge. S'il est dans l'incapacité de se déplacer, un tiers peut le représenter ou un rendez-vous pourra être pris à son domicile.

Afin d'associer les personnes bénéficiaires des prestations au fonctionnement du service, les enquêtes de satisfaction sont obligatoires. Les usagers sont alors sollicités afin d'évaluer et/ou soumettre des remarques/propositions sur le fonctionnement du service.

### **3-2 : Accès aux informations relatives à sa prise en charge**

Toute personne bénéficiant d'une prestation délivrée par le service a un droit d'accès à toute information ou à tout document relatif à sa prise en charge.

L'utilisateur ou la personne responsable pourra prendre rendez-vous avec le chef de service.

L'intervenant demeure l'interlocuteur privilégié entre le service administratif et l'utilisateur. Il pourra informer l'utilisateur du suivi de sa requête.

## **Article 4 : Conditions de prise en charge**

### **4-1 : Respect mutuel de l'engagement**

Le service d'aide à domicile du CCAS met en place la prestation d'intervention à domicile dès lors que la Caisse de Retraite ou le Conseil Départemental a donné son aval et a alloué un nombre d'heures mensuel.

Toutefois, les prestations peuvent commencer sans attendre la décision finale de prise en charge par les organismes précités si la situation le nécessite et sur la base du tarif plein en vigueur (annexes), toujours en commun accord avec le bénéficiaire ou son représentant légal.

Lorsque la décision de mise en place de la prestation a été prise, les deux parties s'engagent alors à en respecter mutuellement les termes.

### **4-2 : Refus des organismes financeurs**

Toute personne souhaitant bénéficier d'un intervenant à domicile sans accord ou après un refus de la part de sa Caisse de Retraite ou du Conseil Général a la possibilité d'en faire la demande en réglant la totalité de l'heure effectuée au domicile, au tarif plein en vigueur.

## **Article 5 : Planning**

### **5-1 Aménagement du planning**

Dès la signature du contrat, le chef de service et l'utilisateur mettent en place l'organisation mensuelle, la répartition des heures ainsi que les prestations nécessaires.

En cas d'absence (maladie, congés etc...), de l'intervenant prévu le jour de la vacation, le responsable de service mettra tout en œuvre pour un remplacement dans la mesure du possible.

La priorité étant l'aide aux actes essentiels de la vie des personnes selon leur degré de dépendance. L'utilisateur ou la personne en charge de l'utilisateur est prévenu si changement d'heure ou de jour il y a.

Le planning envoyé reste non contractuel, il peut varier (jours et heures) en fonction des absences et des imprévus du service.

Une fois le planning effectué, une présentation et un descriptif oral (pour la reconnaissance) de l'intervenant sera effectué. Il devra présenter sa carte professionnelle lors de la première visite.

La plupart des intervenants est véhiculé. Les trajets sont effectués au sein de les communes de Villefranche-Sur-Mer et de Beaulieu-Sur-Mer. Le km est facturé 0.50 centimes.

## **5-2 : Révision du contrat individuel de prise en charge**

À tout moment les deux parties ont la possibilité de modifier les termes initiaux du contrat, sans pénalité financière. Toute modification se fera sous la forme d'un avenant.

Un réexamen de la situation est effectué au besoin, selon la situation de l'utilisateur.

Une réévaluation annuelle de la situation regroupant les intervenants, un proche (si possible) est effectuée afin de réactualiser les interventions si nécessaire.

## **Article 6 : Responsabilité et interruption de la prestation**

Les règles générales de responsabilité applicables dans les relations avec autrui sont définies aux articles 1382 et suivant du code Civil sauf si la responsabilité du service est engagée.

### **6-1 : Suspension et interruption du fait de l'utilisateur**

En cas d'absence ou hospitalisation, le service sera provisoirement suspendu et remis en place dès le retour de l'utilisateur, en fonction des contraintes du service. Seules les heures effectuées seront facturées.

L'utilisateur a la possibilité de résilier son contrat de prestation sans préavis et sans pénalité financière, par l'envoi de lettre recommandée avec accusé de réception, sans justifications.

### **6-2 : Résiliation volontaire de la prestation par la structure**

Le CCAS se réserve le droit de résilier le contrat de prestation :

\* pour défaut de paiement : une lettre de rappel sera toutefois transmise, et faute de règlement, le service sera suspendu voire résilié. Un titre de recette sera émis par le trésor Public.

\* en cas de non-respect du présent règlement de fonctionnement

Le contrat prendra fin de plein droit, soit sans délai de préavis ni pénalités financières dans tous les cas rendant impossible sa poursuite de fait de l'utilisateur, dans les situations d'urgence telles que décès, l'hospitalisation ou le déplacement définitif en institution de l'utilisateur.

## **Article 7 : Engagements de l'intervenant à domicile et de la personne aidée**

### **7-1 : Engagements de l'intervenant**

L'intervenant s'oblige à la plus grande honnêteté, discrétion et respect. Il est tenu aux règles de confidentialité.

Il doit observer la plus stricte neutralité religieuse, politique.

L'intervenant doit informer le CCAS en cas de constatation d'altération de l'état de santé de l'usager.

Si un usager refuse d'ouvrir ou ne répond pas, l'intervenant doit sans délai avertir le CCAS.

En cas de problème médical au domicile de l'usager, l'intervenant est tenu de contacter les pompiers/SAMU sans délai et d'ensuite contacter le CCAS afin que les proches soient informés.

### **7- 2 : Engagements de la personne aidée**

La personne aidée est tenue dans ses propos et son attitude au respect de l'intervenant domicile.

Il ne doit pas, même pour faire les vitres, obliger l'intervenant à domicile à monter sur une chaise, escabeau, ou tout autre matériel lui donnant de la hauteur.

Il ne doit pas lui faire lessiver les murs et les plafonds, déplacer les meubles lourds ou l'électroménager, lui demander d'effectuer le gros nettoyage (caves, grenier, escaliers de la copropriété...)

Pour les tâches ci-dessus, l'usager peut s'adresser au CCAS qui lui indiquera les services ou entreprises compétents.

L'intervenant à domicile ne doit pas être amené à se déplacer inutilement, faute de quoi une heure sera facturée au titre du déplacement.

Tout refus sans raison médicale ou urgente de recevoir l'intervenant à domicile pourra entraîner une interruption momentanée des prestations, compte tenu que le refus peut être considéré comme une absence de besoin évident.

L'usager acquittera le montant de la participation restant à sa charge en application de la décision du Conseil Général, de la caisse de retraite ou de la commission d'admission à l'aide sociale dès réception de la facture.

L'absence de règlement dans les délais prévus pourra entraîner la suspension de la prestation.



## **Article 8 - Services complémentaires**

### **8-1 : Laverie**

Un service de laverie est réservé aux usagers du service aux tarifs en vigueur. (tarifs annexe 2 page 35)

### **8-2 : Démarches administratives**

Une aide gratuite est proposée aux démarches administratives en collaboration avec le service administratif du CCAS et d'une conseillère en économie sociale et familiale.

### **8-3 : Portage des repas**

Un service de repas à domicile peut être assuré à la demande de l'utilisateur du lundi au dimanche, (les repas du samedi et du dimanche sont livrés le samedi), un dossier doit être constitué auprès du service administratif, le prix des repas sont fixés selon un barème au regard de l'avis d'imposition. ( tarifs annexe 2 page 31 )

## **Article 9 : désignation d'une personne qualifiée et d'une personne de confiance**

### **Personne qualifiée**

L'article L 311-5 du code de l'Action sociale et de la Famille énonce que toute personne prise en charge par un service 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 Préfet et le président du Conseil Général.

La personne qualifiée rend compte de ses interventions aux autorités chargées du contrôle des services concernées, à l'intéressé ou son représentant légal dans des conditions fixées par décret en Conseil d'Etat ( liste des personnes qualifiées, annexe 10)

### **Personne de confiance**

Selon l'article L. 1111-6 du code de la santé publique il est possible de désigner une personne de confiance qui peut vous accompagner dans toutes vos démarches ou entretiens liés à votre accompagnement par l'établissement. Votre personne de confiance peut être consultée au cas où vous rencontrez des difficultés dans la connaissance et la compréhension de vos droits. Cette désignation se fait par écrit, lors de votre admission à l'aide du formulaire proposé. (annexes 3 page 37)

## **Article 10 - Les conséquences de l'application des dispositions du règlement de fonctionnement**

### **Sanctions pour non-respect du règlement**

En cas de non-respect des obligations et devoirs découlant du présent règlement de fonctionnement aussi bien de la part de l'utilisateur que du service, des poursuites peuvent être engagées auprès des autorités compétentes.

## Article 11- Les litiges

### **Types de recours possibles**

L'utilisateur a la possibilité de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de résoudre à l'amiable le litige ( Article L612-1 du code de la consommation) la liste des médiateurs est consultable : <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/liste-des-mediateurs-references> ».

## Article 12 : Elaboration et révision du règlement de fonctionnement

Le présent règlement de fonctionnement a été arrêté par le Conseil d'Administration du C.C.A.S.  
Le règlement de fonctionnement fait l'objet d'une révision maximum tous les 5 ans.

Fait à Villefranche-Sur-Mer, le.....

Signature du bénéficiaire

ou de son représentant

Signature du Responsable de service

ou de son représentant