



CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE

Bâtiment « Agora » - 37, avenue de la Gare, BP 43

06801 CAGNES-sur-MER Cedex

Téléphone : 04 92 02 47 55 Télécopie : 04 92 02 47 57

Site : www.cagnessurmer.fr Mel : mad@ccas-cagnes.fr

N° Siret : 260 600 275 00010

Autorisation du Conseil Départemental jusqu'au 01/01/2027

Pôle Maintien à Domicile

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

SOMMAIRE

PREAMBULE	3
1 GARANTIE DES DROITS DES USAGERS	3
1.1 Définition	3
1.2 Généralités	3
1.3 Droits et libertés	4
Valeurs fondamentales	4
Conseil d'Administration	4
1.4 Dossier du bénéficiaire/client.....	4
Règles de confidentialité	4
Droit d'accès.....	4
1.5 Prévention de la violence et de la maltraitance	5
1.6 Démarche qualité	5
1.7 Concertation, recours et médiation.....	5
Au sein de l'établissement	5
Les « personnes qualifiées »	6
2 FONCTIONNEMENT DE L'ETABLISSEMENT	6
2.1 Régime juridique.....	6
2.2 Personnes accueillies	6
2.3 Admissions	6
2.4 Fiche d'évaluation des besoins.....	7
2.5 Devis et contrat de prestation.....	7
2.6 – Fixation et révision des tarifs - Facturation.....	8
2.7 Cas de suspension des prestations modalités de rétablissement	8
2.8 Sécurité des personnes assurances	9
Sécurité des personnes	9
Assurances.....	9
2.9 Situations exceptionnelles	9
3 REGLES DE VIE COMMUNE	9
3.1 Personnel du CCAS.....	9
3.2 Obligations et interdictions des intervenants à domicile	10
Obligations:.....	10
Interdictions :	10
3.3 Obligations aux bénéficiaires/clients	10
Obligations:.....	10

PREAMBULE

Le présent document définit les règles générales et permanentes d'organisation et de fonctionnement du pôle Maintien à Domicile dans le respect des droits et des libertés de chacun. Il s'adresse aux bénéficiaires/clients et aux acteurs du pôle.

Il a été présenté au Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) le 21 mars 2013 qui a émis un avis favorable.

Le présent règlement est révisé chaque fois que nécessaire et au moins une fois tous les 5 ans. Les modifications font l'objet d'avenants conclus dans les mêmes conditions que le règlement initial. Les bénéficiaires/clients ou leurs représentants légaux sont informés de celles-ci par tous les moyens utiles.

Il est remis et à disposition de toute personne accueillie ou à son représentant légal avec le livret d'accueil. Il est annexé au contrat de prestation et est affiché dans les locaux du CCAS. Il est également remis à chaque personne qui exerce à titre libéral, ou qui intervient à titre bénévole au sein de l'établissement.

1 GARANTIE DES DROITS DES USAGERS

1.1 Définition

Le bénéficiaire est la personne qui bénéficie à son domicile d'une ou plusieurs prestations servies par le CCAS. Il dispose de la capacité juridique et il est dans la majorité des situations le client du CCAS.

Le client est la personne qui signe les documents contractuels nécessaires à la mise en œuvre d'une ou plusieurs prestations servies par le CCAS. Il est le bénéficiaire de la prestation dans la majorité des situations. Il peut être également le représentant légal du bénéficiaire. Dans ce cas, le client doit fournir un exemplaire du jugement précisant la nature et la portée du mandat de protection qu'il détient pour le bénéficiaire.

1.2 Généralités

Le pôle Maintien à Domicile se définit comme une entité d'accompagnement et de maintien à domicile polyvalent. Son objectif est de permettre, dans le respect des droits et des libertés de la personne accueillie, à toute personne âgée ou handicapée qui en manifeste le souhait, de continuer à vivre chez elle et ce jusqu'à la fin de sa vie, en lui apportant l'ensemble des prestations nécessaires dans le cadre d'une prise en charge globale. Pour atteindre cet objectif, le pôle Maintien à Domicile propose la mise en place de prestations de service destinées à :

- favoriser le maintien à domicile, dans les meilleures conditions de vie, de bien être, de convivialité, d'hygiène et de sécurité,
- lutter contre l'isolement et la solitude,
- créer et/ou recréer le lien social,
- permettre à la personne d'être aidée, accompagnée, suppléée dans sa vie quotidienne.

La personne se voit proposer un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions. Elle dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes dans le cadre des dispositions réglementaires en vigueur. Son consentement éclairé est à chaque fois recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.

1.3 Droits et libertés

Valeurs fondamentales

L'accueil et la mise en œuvre des prestations du pôle Maintien à Domicile s'inscrivent dans le respect des principes et valeurs définis à l'arrêté du 8 septembre 2003 relatif à la charte des droits et libertés de la personne accueillie. La charte est affichée au sein de l'établissement et en ligne sur le site internet du CCAS. Elle est remise aux clients sur simple demande.

Le bénéficiaire/client est une personne qui a droit au respect de ses libertés fondamentales qui s'exprime dans le respect réciproque :

- des salariés
- des intervenants extérieurs
- des autres bénéficiaires/clients
- de leurs proches

Ces libertés fondamentales sont les suivantes :

- respect de la dignité et de l'intégrité
- respect de la vie privée
- liberté d'opinion
- liberté de culte
- droit à l'information

Conseil d'Administration

Sur la base d'un rapport d'analyse des besoins sociaux de la population, élaboré au minimum tous les trois ans, le Conseil d'Administration définit et met en œuvre sa politique d'intervention et de développement social. Il délibère sur des points tels que le budget, les tarifs, le présent règlement de fonctionnement. Ses délibérations sont communiquées au représentant de l'Etat (le préfet).

Il est présidé par le maire et se réunit au moins 4 fois par an. Il comprend obligatoirement des membres issus des associations :

- de retraités et de personnes âgées du département
- de personnes handicapées du département
- qui travaillent dans le domaine de l'insertion et de la lutte contre l'exclusion
- familiales dont les représentants sont désignés par l'Union Départementale des Associations Familiales (UDAF).

1.4 Dossier du bénéficiaire/client

Règles de confidentialité

Le respect de la confidentialité des données relatives au bénéficiaire/client est garanti dans le respect de la réglementation en vigueur. En particulier, la consultation du dossier administratif est exclusivement réservée au personnel du pôle Maintien à Domicile selon une procédure définie.

Droit d'accès

Tout bénéficiaire/client qui peut-être accompagné de la personne de son choix et, le cas échéant, de son représentant légal, a accès, sur demande formulée par écrit à l'adresse figurant sur la première page du présent règlement, à son dossier administratif.

1.5 Prévention de la violence et de la maltraitance

La Direction donnera les suites appropriées à tout acte éventuel de maltraitance physique, psychique ou morale, matérielle et financière, de négligence active ou passive dont elle pourrait avoir connaissance. Le CCAS applique les recommandations de bonnes pratiques professionnelles qui sont intégrées au sein d'une procédure « signalement de la maltraitance » qui font l'objet d'une information régulière aux personnels et aux clients.

Les personnels ont l'obligation de dénoncer les faits de maltraitance dont ils sont témoins dans l'exercice de leurs fonctions. Ils sont alors protégés conformément à la législation en vigueur.

1.6 Démarche qualité

Le pôle Maintien à Domicile du CCAS de Cagnes-sur-Mer établit, documente et met en œuvre un système qualité. Le pôle s'est engagé dans une démarche d'amélioration continue favorisant la qualité de ses prestations afin de répondre aux besoins et aux attentes de ses bénéficiaires/client.

Cette démarche se construit avec un engagement fort de la direction autour du cœur de métier de ces services, l'aide au maintien à domicile. Ce cœur de métier se décline par la maîtrise :

- de la déontologie
- de l'accueil
- du traitement de la demande
- des prestations à domicile.

Il est soutenu par la mise en œuvre :

- d'un management des compétences
- d'une communication interne et externe contrôlée
- d'une évaluation de la démarche d'amélioration de la qualité.

Le projet de service document institutionnel, qui présente les valeurs et projets de la structure. Il contient la déontologie du service, il est disponible sur le site internet du CCAS et remis aux clients sur simple demande.

1.7 Concertation, recours et médiation

Au sein de l'établissement

Un recueil de la satisfaction des bénéficiaires/clients et de leur famille est effectué au moins une fois par an, grâce à un questionnaire de satisfaction.

L'établissement est engagé dans une démarche d'auto évaluation de la qualité des prestations qu'il délivre et il fait réaliser au moins tous les deux ans par un organisme extérieur une évaluation externe de sa qualité.

La Direction, ou un représentant, se tient à la disposition des bénéficiaires/clients et de leurs familles souhaitant faire entendre une remarque, soit par téléphone, soit au cours d'un rendez-vous au cours duquel le bénéficiaire/client peut-être accompagné de la personne de son choix. Les numéros de téléphone utiles sont indiqués dans le livret d'accueil remis au moment de l'admission.

Tout incident, énoncé d'une plainte ou conflit sera traité avec tout le soin exigé et donnera lieu à une réponse écrite si nécessaire.

Si la situation le permet (confidentialité, règles de droit), une communication interne est faite aux acteurs de la structure, afin que toutes les leçons utiles puissent être tirées du problème soulevé.

Les « personnes qualifiées »

Prévues à l'article L311-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles, elles sont nommées conjointement par le préfet et le président du Conseil général. Elles ont pour mission, sans pouvoir de contrainte, de trouver des solutions par le dialogue aux conflits entre les bénéficiaire/client et l'établissement

Les coordonnées de ces médiateurs externes ainsi que les modalités pour y recourir seront communiquées par toutes les voies utiles aux bénéficiaire/client dès leur nomination par les autorités compétentes.

2 FONCTIONNEMENT DE L'ETABLISSEMENT

2.1 Régime juridique

Le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de Cagnes-sur-Mer est un Etablissement Public Communal. Doté d'une autonomie juridique et financière, il est présidé, de droit, par le Maire de la commune, et administré par un Conseil d'Administration avec un Vice-président élu en son sein.

Il est régi par les articles L.123-4 à L.123-9 et R.123-1 à R.123-26 du Code de l'Action Sociale et des Familles.

Des dispositions règlementaires particulières complémentaires peuvent s'appliquer suivant les politiques d'intervention et de développement social mises en œuvre par le Conseil d'Administration. S'agissant plus particulièrement du maintien à domicile l'établissement est soumis aux dispositions de la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.

L'établissement est habilité à recevoir des bénéficiaires de l'aide sociale, de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA) et de l'action sociale de multiples caisses de retraite.

2.2 Personnes accueillies

L'établissement réserve la priorité de ses interventions aux personnes fragiles, isolées et de condition modeste. Les prestations de maintien à domicile sont accordées exclusivement aux personnes domiciliées sur le territoire communal remplissant les conditions suivantes :

- être âgé(e) de 60 ans et plus, sans activité professionnelle, ou de plus de 20 ans pour les personnes reconnues handicapées par la Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées (CDAPH)
- justifier d'une perte d'autonomie attestée par un certificat médical et/ou d'un plan d'aide proposé par un organisme financeur
- pour les repas à domicile, la demande d'intervention doit porter sur une période d'au moins quatre jours par semaine.

2.3 Admissions

Toute personne qui envisage de recourir aux services proposés par le pôle Maintien à Domicile est reçue par l'agent d'accueil qui vérifie les critères d'éligibilité à la prestation sollicitée. Le livret d'accueil est remis au bénéficiaire/client qui se voit proposer soit :

- une orientation vers un autre prestataire (non conformité aux critères d'éligibilité)
- un accompagnement social spécifique
- une visite à domicile permettant d'évaluer les besoins du bénéficiaire/client.

En cas de difficultés ou d'impossibilité de déplacement ce premier entretien peut se dérouler, sur rendez-vous, au domicile du bénéficiaire/client.

Le Directeur prononce l'admission selon une procédure définie. La date de début des prestations est fixée d'un commun accord avec le bénéficiaire/client après constitution d'un dossier administratif et réalisation de la visite à domicile permettant d'évaluer les besoins.

Dans l'éventualité d'une dégradation importante ou d'une inadaptation du lieu de réalisation de la prestation, logement indécent ou insalubre, encombré, dégradé, absence ou défaillance des appareils électro-ménagers, un refus d'admission sera prononcé et une orientation vers un service social visant à rétablir les conditions de vie du bénéficiaire/client sera proposée.

Le dossier administratif d'admission comporte les pièces suivantes :

- carte nationale d'identité ou passeport
- fiche de renseignements complétée, comprenant les coordonnées de la famille ou des référents et des structures intervenant chez le bénéficiaire
- dernier avis d'imposition ou de non-imposition (uniquement pour le portage de repas)
- 3 derniers relevés bancaires ou postaux (uniquement pour le portage de repas)
- notification d'une prise en charge financière accompagnée du plan d'aide préconisé
- certificat médical du médecin (imprimé type réservé à la prestation de portage de repas)
- jugement de tutelle ou curatelle, le cas échéant.

En cas d'absence de notification d'une prise en charge financière, il sera procédé à une analyse de la situation du bénéficiaire/client et un accompagnement au montage de dossier de financement sera proposé. Dans ce cas, et suivant les demandes de l'organisme financeur, il pourra être demandé des pièces complémentaires.

2.4 Fiche d'évaluation des besoins

Le CCAS place le bénéficiaire/client au centre de ses préoccupations. La rédaction d'une fiche d'évaluation des besoins est établie avant toute proposition d'intervention.

Elle constitue le document de référence permettant de définir le cadre personnalisé du déroulement de la prestation.

Elle est annexée au contrat de prestation et elle est révisée annuellement lors d'une visite qualité réalisée au domicile du bénéficiaire/client.

A tout moment, cette fiche peut faire l'objet d'une demande de modification, à l'initiative du bénéficiaire/client ou du CCAS.

2.5 Devis et contrat de prestation

Un devis personnalisé gratuit, présentant les caractéristiques principales de la prestation souhaitée, ainsi que son coût estimatif mensuel, est élaboré et remis au bénéficiaire/client sur simple demande.

Dans le cas d'une acceptation du devis par le bénéficiaire/client, il est procédé la signature d'un contrat de prestations conformément à la réglementation en vigueur.

Un exemplaire du contrat est remis au bénéficiaire/client. Le contrat comporte en annexe :

- le devis de prestation accepté et signé
- la grille tarifaire en vigueur à la date de signature du contrat
- le présent règlement de fonctionnement
- le livret d'accueil
- la fiche d'évaluation personnalisée des besoins

2.6 – Fixation et révision des tarifs - Facturation

Le prix du repas livré à domicile est fixé et révisé par délibération du Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale. Ce prix comprend le coût de fabrication et de livraison des repas.

Le prix de l'heure d'intervention d'une aide à domicile est fixé et révisé périodiquement par les organismes financeurs. Ce prix comprend la réalisation des tâches définies lors de l'entretien d'évaluation des besoins, rappelées au contrat de prestation, les temps de déplacement et les frais de gestion administrative.

Le CCAS est l'employeur des intervenants à domicile et il n'est pas appliqué de frais de gestion supplémentaires.

La grille tarifaire est affichée dans l'établissement et annexée au contrat de prestation.

Les factures sont payables mensuellement selon les modalités décrites au contrat de prestation.

2.7 Cas de suspension des prestations modalités de rétablissement

A l'initiative du bénéficiaire/client pour :

- absence pour convenances personnelles. Le bénéficiaire/client doit aviser le service cinq jours avant son départ et son retour à domicile.
- une admission urgente ou prévue en milieu hospitalier. Le bénéficiaire/client informe l'établissement dans les meilleurs délais. Le bénéficiaire/client disposant d'une prise en charge au titre de l'allocation personnalisée d'autonomie fournit un bulletin d'entrée et de sortie d'hospitalisation
- une absence non signalée et constatée par l'aide à domicile lors de son arrivée au domicile, L'établissement contactera la personne à prévenir en cas d'accident figurant sur la fiche de renseignements du dossier administratif ou le cas échéant fera appel aux services d'urgence (pompiers, SAMU)
- demande de modification de la fiche d'évaluation des besoins non suivie d'effet

Toutefois, toute absence, volontaire ou non, n'ayant pas été signalée 72 heures (avant 11h00), donnera lieu à la facturation des prestations.

Les prestations sont rétablies au retour du bénéficiaire/client dans les conditions définies ci-dessus. Toutefois, pour les hospitalisations de longue durée et les absences prolongées le CCAS pourra réévaluer les besoins du bénéficiaire à domicile et proposer un avenant au contrat.

A l'initiative du CCAS pour :

- non renouvellement de la prise en charge de l'organisme financeur
- modification substantielle du contrat concernant notamment le tarif, le volume ou le planning des prestations proposée par avenant par le CCAS
- dégradation de l'état de santé et/ou du logement modifiant les conditions de réalisation des prestations mentionnées sur la fiche d'évaluation des besoins
- situations compromettant la sécurité des intervenants à domicile
- comportement contraire aux bonnes mœurs
- pour non paiement des factures
- demande de modification de la fiche d'évaluation des besoins non suivie d'effet

Les suspensions à l'initiative du CCAS interviennent après simple mise en demeure exposant clairement les motifs et sont rétablies après retour au cadre général de l'intervention.

En cas d'impossibilité de revenir au cadre général, il pourra être mis fin au contrat de prestation après l'envoi d'un courrier recommandé précisant le motif de rupture. Ce courrier mentionnera, le cas échéant, des références de partenaires susceptibles de poursuivre les prestations.

En cas d'absence, prévue ou imprévue, de l'intervenant à domicile, la prestation ne sera pas suspendue et une proposition de remplacement sera effectuée. Cependant compte tenu des contraintes liées au remplacement des agents, notamment en période de vacances scolaires, il pourra être proposé une tranche horaire différente ou le report de l'intervention sur une autre journée.

2.8 Sécurité des personnes assurances

Sécurité des personnes

Le CCAS met en œuvre tous les moyens dont il dispose pour le plus haut niveau de sécurité possible des bénéficiaires/clients dans la limite de l'exercice de leur liberté. Il veille notamment à la prévention des situations de maltraitance et propose l'assistance d'un travailleur social au bénéficiaire/client en situation de précarité sociale.

Assurances

L'établissement est assuré pour l'exercice de ses différentes activités, dans le cadre des lois et règlements en vigueur. Cette assurance n'exonère pas le bénéficiaire/client pour les dommages dont il pourrait être la cause.

Toute dégradation causée par le personnel du service doit faire l'objet d'une déclaration écrite du bénéficiaire/client sous 48 heures transmise à l'adresse figurant en page 1 du présent règlement de fonctionnement.

Le bénéficiaire fournira, avec le soutien éventuel de l'aide à domicile, un devis de réparation ou de remplacement. Le remboursement s'effectuera après saisine du Conseil d'Administration en tenant compte des règles générales de vétusté incluses au contrat du CCAS transmise au bénéficiaire/client sur simple demande.

2.9 Situations exceptionnelles

Il est institué dans le département un plan d'alerte et d'urgence qui est mobilisé au profit des personnes âgées en cas de situation climatique exceptionnelle.

Le CCAS participe au dispositif de prévention des risques liés aux températures extrêmes. En cas de déclenchement du plan canicule par le préfet, des lieux climatisés sont ouverts au public. Pour les personnes en difficulté financière, des ventilateurs peuvent être prêtés pour la saison estivale.

Le bénéficiaire/client souhaitant être inscrit sur le registre des personnes des personnes isolées peut en faire la demande auprès des intervenants à domicile.

3 REGLES DE VIE COMMUNE

Une prise en charge de qualité dans le respect des droits et des libertés implique une attitude générale empreinte de délicatesse, politesse, courtoisie, convivialité et solidarité.

3.1 Personnel du CCAS

Nos agents ont, pour la majeure partie, le statut de Fonctionnaires Publics Territoriaux. Les lois et textes qui forment le « statut », fixent les droits et obligations des agents.

Pour ses intervenants à domicile, le CCAS s'attache à maintenir un niveau de qualification élevé et propose à la fois des formations et un soutien psychologique adaptés et réguliers. De plus, la majorité de nos aides à domicile disposent du Diplôme d'Etat d'Auxiliaire de Vie Sociale qui leur permet d'effectuer des missions allant bien au delà des simples tâches ménagères.

Les agents s'exposent à une sanction disciplinaire pour toute faute commise dans l'exercice ou à l'occasion de leurs fonctions et font l'objet d'entretien annuel d'évaluation. Cet entretien est l'occasion d'un échange fructueux entre le responsable hiérarchique et l'agent.

3.2 Obligations et interdictions des intervenants à domicile

Les intervenants à domicile doivent se conformer aux instructions données par la responsable du Pôle Maintien à Domicile agissant sous le contrôle hiérarchique du directeur du CCAS. Ils ne peuvent effectuer aucune opération qui ne serait mentionnée sur la fiche personnalisée d'évaluation des besoins toute demande particulière du bénéficiaire/client doit faire l'objet d'une remontée d'information au Pôle Maintien à Domicile.

Obligations :

- de se rendre au domicile suivant un planning d'intervention remis par le service
- de se présenter dans une tenue correcte
- de mettre en œuvre les prestations inscrites à la fiche personnalisée d'évaluation des besoins
- de prévenir en cas d'urgence le CCAS et/ou les services d'urgence
- de collaborer avec les autres intervenants (professionnels, famille ou voisins)

Obligations spécifiques des aides à domicile

- remplir le cahier de liaison à l'issue de la vacation (aides à domicile seulement)
- faire signer la fiche de vacation à l'issue de l'intervention (aides à domicile seulement)

Il est précisé que le temps de déplacement entre deux vacations est évalué à dix minutes entre chaque domicile permettant la durée du déplacement et le temps nécessaire au stationnement.

Obligations spécifiques à la livraison des repas à domicile

- les livreurs doivent déposer les repas dans le réfrigérateur des bénéficiaires/clients afin de respecter la chaîne du froid
- ils doivent vérifier les DLC des produits livrés et veiller à l'élimination des denrées périmées.

Interdictions :

- d'accepter toute rémunération, gratifications, dons, legs, pourboires, prêts
- d'intervenir en l'absence du bénéficiaire même pour une courte durée
- de rester au domicile si la personne âgée s'absente

3.3 Obligations aux bénéficiaires/clients

Les bénéficiaires/clients doivent tout mettre en œuvre pour faciliter le déroulement des prestations définies au contrat et respecter les prescriptions de la fiche d'évaluation des besoins. Toute demande particulière ou souhait de modification doit faire l'objet d'une demande au Pôle Maintien à Domicile.

Obligations :

- respecter les spécifications du contrat de prestation et de ses pièces annexes
- assurer le paiement régulier des factures de la prestation
- faciliter l'intervention en respectant le travail accompli
- signer la fiche de vacation présentée par l'aide à domicile.
- le cas échéant, isoler ou maintenir en laisse les animaux domestiques d'animaux pendant les interventions.