



CENTRE
COMMUNAL
D'ACTION
SOCIALE



SERVICE AUTONOMIE DOMICILE

Règlement de
Fonctionnement



DIRECTION
VIE DES SENIORS
ET AUTONOMIE

SOMMAIRE

PREAMBULE.....	3
1 GARANTIE DES DROITS DES PERSONNES ACCOMPAGNEES.....	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 de la personnes accompagnée.....	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 et projet personnalisé d'autonomie.....	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	10
3.1 Personnel du CCAS.....	10
3.2 Obligations et interdictions des intervenants à domicile	10
Obligations:.....	10
Interdictions :	11
3.3 Obligations de la personne accompagnée.....	11
Obligations:.....	11

PREAMBULE

Le présent document définit les règles générales et permanentes d'organisation et de fonctionnement du Service Autonomie à Domicile (SAD) du Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de Cagnes-sur-Mer dans le respect des droits, libertés et besoins des personnes accompagnées.

Il remplace l'ancienne version du règlement de fonctionnement du pôle maintien à domicile afin d'intégrer les évolutions réglementaires, notamment celles issues de la réforme des services autonomie à domicile et des Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles (RBPP) de la Haute Autorité de Santé HAS).

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 personnes accompagnées 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 diffusé à tout partenaire qui en fait la demande ou en nécessité l'usage.

1 GARANTIE DES DROITS DES USAGERS

1.1 Définition

La personne accompagnée désigne toute personne de plus de 60 ans en perte d'autonomie, ou de moins de 60 ans en situation de handicap, bénéficiant d'une ou plusieurs prestations d'aide ou d'accompagnement à domicile proposées par le SAD.

Lorsque les documents contractuels ne peuvent être signés par la personne, son représentant légal (tuteur, curateur, mandataire spécial) peut agir en son nom.

1.2 Généralités

Le SAD accompagne les personnes âgées, en situation de handicap ou en perte d'autonomie, afin de favoriser le maintien à domicile dans des conditions dignes, sécurisées et adaptées. Pour atteindre cet objectif, le service propose la mise en place de prestations destinées à :

- Préserver l'autonomie des personnes accompagnées dans leur cadre de vie habituel
- Lutter contre l'isolement en favorisant l'inclusion par le maintien du lien social
- Répondre de manière personnalisée aux besoins identifiés lors de l'évaluation à domicile
- Accompagner vers l'accès aux soins
- Favoriser la participation des personnes accompagnées à leur parcours de vie
- Soutenir les aidants et identifier les fragilités

Le service s'engage à accompagner la personne selon une approche globale, personnalisée, participative et bientraitante, conformément aux RBPP HAS. La personne accompagnée dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes dans le cadre des dispositions réglementaires en vigueur. Son consentement libre et éclairé est recherché systématiquement 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

Les interventions s'inscrivent dans le respect de 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 à la personne accompagnée sur simple demande.

La personne accompagnée 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 personnes accompagnées
- 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 accessible
- Droit à la bientraitance et prévention de la maltraitance

Conseil d'Administration

Sur la base d'un rapport d'analyse des besoins sociaux de la population, élaboré au minimum tous les six 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 de la personne accompagnée

Règles de confidentialité

Les données personnelles des personnes accompagnées sont traitées de manière sécurisée, pour des finalités strictement liées à l'accompagnement, avec droit de rectification et d'opposition dans les limites légales.

Droit d'accès

Toute personne accompagnée, qui peut être soutenue 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

Le SAD applique les recommandations HAS « Prévention de la maltraitance » (2022) qui sont intégrées au sein d'une procédure « signalement 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.

Les personnels ont l'obligation de signaler tout fait de maltraitance dont ils sont témoins dans l'exercice de leurs fonctions. Ils sont alors protégés conformément à la législation en vigueur. Un référent maltraitance, spécialement formé à l'analyse et à la gestion des situations de maltraitance, est désigné au sein de la structure afin d'accompagner ces démarches, d'évaluer les situations et de coordonner les actions à mener.

1.6 Démarche qualité

Le SAD est engagé dans une démarche continue d'amélioration de la qualité.

Conformément à la loi 2002-02 du 2 janvier 2002, le service participe au cycle d'évaluation qualité HAS comprenant :

- L'évaluation interne continue,
- L'évaluation externe obligatoire par un organisme habilité, tous les 5 ans

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 personnes accompagnées sur simple demande.

1.7 Concertation, recours et médiation

Au sein de l'établissement

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

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

Les « personnes qualifiées »

Conformément à l'article L.311-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles, un dispositif de médiation externe (personne qualifiée) peut être mobilisé.

Les médiateurs externes sont désignés conjointement par le Préfet et le Président du Conseil départemental. Leur mission consiste à favoriser, par le dialogue et sans pouvoir de contrainte, la résolution des différends pouvant survenir entre la personne accompagnée et l'établissement.

Les coordonnées de ces médiateurs externes ainsi que les modalités pour y recourir seront communiquées par toutes les voies utiles aux personnes accompagnées 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 réglementaires 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 en situation de handicap par la Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées (CDAPH) et titulaire de la carte mobilité inclusion
- Justifier d'une perte d'autonomie attestée par un certificat médical et/ou d'un plan d'aide proposé par un organisme financeur

2.3 Admissions

Toute personne qui envisage de recourir aux services proposés par le SAD est reçue par la gestionnaire ou l'encadrant qui vérifie les critères d'éligibilité à la prestation sollicitée. Le livret d'accueil est remis à la personne accompagnée 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 de la personne accompagnée.

En cas de difficultés ou d'impossibilité de déplacement ce premier entretien peut se dérouler, sur rendez-vous, au domicile de la personne accompagnée.

La date de début des prestations est fixée d'un commun accord avec la personne accompagnée 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 de la personne accompagnée 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
- Notification d'une prise en charge financière accompagnée du plan d'aide préconisé
- 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 de la personne accompagnée et un accompagnement au montage de dossier de financement sera proposé par le service de cohésion sociale du CCAS. Dans ce cas, et suivant les demandes de l'organisme financeur, il pourra être demandé des pièces complémentaires.

2.4 Evaluation des besoins et projet personnalisé d'autonomie

Le CCAS place la personne accompagnée au centre de ses préoccupations. La rédaction d'une fiche d'évaluation des besoins est établie avant la mise en place de l'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 de la personne accompagnée.

À tout moment, cette fiche peut faire l'objet d'une demande de modification, à l'initiative de la personne accompagnée ou du CCAS.

Dans les 6 mois de la mise en place de la prestation, un projet personnalisé d'autonomie (PPA) est réalisé par l'encadrant du SAD au domicile de la personne accompagnée. Il complète la fiche d'évaluation en fixant les objectifs et les modalités d'intervention.

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 à la personne accompagnée sur simple demande.

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

Un exemplaire du contrat est remis à la personne accompagnée. 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 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. Les modalités de prise en charge financière sont expliquées clairement à la personne accompagnée afin de garantir une compréhension complète des conditions tarifaires.

Le CCAS est l'employeur des intervenants à domicile et peut appliquer des frais de gestion supplémentaires fixés par son Conseil d'Administration

La grille tarifaire est affichée dans l'établissement et annexée au contrat de prestation, conformément aux principes de transparence des coûts.

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

2.7 - Cas de suspension des prestations modalités de rétablissement

A l'initiative de la personne accompagnée pour :

- En cas d'absence pour convenances personnelles, la personne accompagnée doit informer le service au moins cinq jours avant son départ ainsi que de la date prévue de son retour à domicile.
- En cas d'admission en milieu hospitalier, qu'elle soit urgente ou programmée, la personne accompagnée s'engage à informer l'établissement dans les meilleurs délais. Les personnes accompagnées disposant d'une prise en charge au titre de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie doivent fournir un bulletin d'entrée et de sortie d'hospitalisation.
- En cas d'absence non signalée et constatée par l'aide à domicile lors de son arrivée, l'établissement contactera immédiatement la personne à prévenir en cas d'urgence, telle qu'indiquée dans la fiche de renseignements du dossier administratif. Si la situation le nécessite ou en l'absence de réponse, les services de secours (pompiers, SAMU) seront sollicités.
- 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 dans un délai 72 heures, donnera lieu à la facturation des prestations.

Les prestations sont rétablies au retour de la personne accompagnée 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 proposées 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 serait pas automatiquement suspendue et une proposition de remplacement pourrait être effectuée. Cependant, compte tenu des contraintes liées au remplacement des agents, notamment en période de vacances scolaires, il pourrait être proposé une tranche horaire différente, le report de l'intervention à une autre journée, ou, en dernier recours, l'annulation de la prestation si aucun autre créneau n'est disponible.

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 personnes accompagnées 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 pour la personne accompagnée en situation de précarité sociale.

Dans une démarche de qualité, l'établissement met également en œuvre des actions de prévention des risques domestiques et dispose d'un plan de gestion des événements indésirables, permettant d'identifier, traiter et prévenir les situations susceptibles d'affecter la sécurité ou le bien-être des personnes accompagnées.

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 la personne accompagnée 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 de la personne accompagnée sous 48 heures transmise :

- à l'adresse de messagerie du service : mad@ccas-cagnes.fr
- ou par voie postale : Bâtiment Agora, 37 avenue de la Gare, 06800 CAGNES-SUR-MER

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 d'assurance du CCAS transmise à la personne accompagnée 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 situations climatiques exceptionnelles.

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.

La personne accompagnée souhaitant être inscrite sur le registre 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.

Dans l'exercice de leurs fonctions, les agents sont tenus au strict respect des principes de bientraitance, du secret professionnel et de la confidentialité des informations concernant les personnes accompagnées. Ils doivent également adopter une posture professionnelle exemplaire, fondée sur le respect, la neutralité, la discrétion, l'écoute et la non-discrimination.

Tout manquement à ces obligations peut entraîner l'application de sanctions disciplinaires. Par ailleurs, chaque agent bénéficie d'un entretien annuel d'évaluation, qui constitue un moment d'échange constructif avec le responsable hiérarchique, permettant d'accompagner son évolution professionnelle et de renforcer la qualité du service rendu.

3.2 Obligations et interdictions des intervenants à domicile

Les intervenants à domicile doivent se conformer aux instructions données par la responsable du SAD 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 de la personne accompagnée doit faire l'objet d'une remontée d'information au service.

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)
- Badger via le système de télégestion au début et à la fin de l'intervention (aides à domicile seulement).

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

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 des personnes accompagnées

Les personnes accompagnées 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 SAD.

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 et si besoin en aérant le domicile pendant l'intervention des aides à domicile
- Le cas échéant, isoler ou maintenir en laisse les animaux domestiques pendant les interventions.