

Centre Communal d'Action Sociale



PÔLE GÉRONTOLOGIQUE

**SERVICE
AUTONOMIE A DOMICILE
(S.A.D)**

**REGLEMENT DE
FONCTIONNEMENT**

SERVICE AUTONOMIE A DOMICILE – CCAS D'AUBAGNE
Immeuble les marronniers – Avenue Antide Boyer – 13400 AUBAGNE
Tel : 04 42 18 19 97 – Courriel : sad.ccas@aubagne.fr

PRÉAMBULE

Conformément à l'article L.311-7 du Code de l'Action Sociale et des Familles (C.A.S.F.), il est établi un Règlement de Fonctionnement qui définit les règles générales et permanentes d'organisation et de fonctionnement du Service Autonomie à Domicile (S.A.D) du Centre Communal d'Action Sociale (C.C.A.S.) d'Aubagne, dans le respect des droits et libertés de chacun.

Le présent règlement du Service Autonomie à Domicile (S.A.D) a été élaboré après consultation et information des personnels et des personnes accompagnées. Il a été adopté par délibération n° XX-JJMMAAAA du JJ/MM/AAAA du Conseil d'Administration, après avis du Comité Social Territorial (CST) du.....

Le règlement de fonctionnement du service est délivré avec le Livret d'Accueil et la « Charte des Droits & Libertés de la Personne Accueillie » :

- à chaque personne accompagnée (ou à son représentant légal),
- à chaque agent du SAD.

et affiché dans les locaux d'accueil du SAD.

PRÉSENTATION DU C.C.A.S ET DE SON PÔLE GÉRONTOLOGIQUE

Le C.C.A.S. est un établissement public communal administré par un Conseil d'Administration (C.A.) et présidé de droit par le Maire de la Commune. Il est doté d'une personnalité juridique distincte de la commune et dispose d'une autonomie administrative et financière. Il a une vocation de prévention et de développement social dans la commune en liaison étroite avec les institutions publiques et privées. Il est l'outil privilégié de la politique sociale menée par la Municipalité. Il s'inscrit également dans un réseau d'acteurs locaux pour répondre aux besoins de la population.

Le C.C.A.S. d'Aubagne intervient en direction des publics fragilisés afin de leur apporter une aide aussi bien humaine, que matérielle ou financière. Il occupe une place centrale dans l'accompagnement des personnes âgées du territoire, tant sur les questions sociales que médicales. La population âgée de plus de 60 ans représente 27 % des résidents permanents de la commune d'Aubagne en 2019 (source : Analyse des Besoins Sociaux 2022).

Pour mener à bien ces missions le CCAS s'est doté de 3 Pôles :

- Le Pôle Affaires Générales qui regroupe les missions liées au Service Administratif et Financier et la Gestion des Ressources Humaines de l'ensemble du CCAS.
- Le Pôle Social qui mène des actions auprès d'un public précaire ;
- Le Pôle Gérontologique qui regroupe tous les services en direction des personnes âgées et des personnes en situation de handicap.

Le CCAS au travers de son Pôle Gérontologique participe à la mise en œuvre de la politique publique en direction des personnes âgées du CCAS de la Ville d'Aubagne en lien avec les partenaires institutionnels et locaux. Il permet, en outre, la mise en œuvre du Schéma Gérontologique Départemental en concertation avec l'ensemble des partenaires.

Son équipe pluridisciplinaire assure 4 missions essentielles :

- Une mission d'information et d'orientation auprès des usagers et des professionnels ;
- Une mission d'évaluation des besoins auprès des personnes âgées par l'équipe médico-sociale du pôle ;
- Une mission de coordination des services intervenant à domicile ;
- Une mission d'intervention auprès des personnes accompagnées ;

SERVICE AUTONOMIE A DOMICILE – CCAS D'AUBAGNE
Immeuble les marronniers – Avenue Antide Boyer – 13400 AUBAGNE
Tel : 04 42 18 19 97 – Courriel : sad.ccas@aubagne.fr

LE SERVICE AUTONOMIE A DOMICILE (SAD)

Le Service Autonomie à Domicile (SAD) du CCAS est un service intégré (Aide et Soins) géré par le CCAS selon l'annexe 3-0 du code de l'action sociale des familles (CASF).

Il s'inscrit dans un processus d'amélioration de l'offre médico-sociale s'exerçant tant sur le plan externe qu'interne.

Il assure une activité d'aide et d'accompagnement à domicile et propose une réponse coordonnée aux besoins de soins auprès des personnes accompagnées. Il se substitue aux services d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD), aux services de soins infirmiers à domicile (SSIAD) du CCAS et est issu de leur fusion.

CADRE LÉGAL

Code de l'Action Sociale et des Familles, et notamment ses articles L311-3 et suivants ;

Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ;

Loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'actio sociale et médico-sociale ;

Loi n°2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement ;

Loi n°2019-828 du 06 août 2019 de transformation de la Fonction Publique ;

Arrêté du 8 septembre 2003 relatif à la charte des droits et libertés de la personne accueillie ;

Arrêté préfectoral du 11 août 1980 autorisant la création du SSIAD d'Aubagne ;

Avis consultatifs du Comité technique paritaire du 31 janvier 2008 et du Comité Social Territorial (CST) du 9 mars 2022 ;

Délibération du Conseil d'Administration du CCAS n° 13/280622 du 28 juin 2022

Arrêté d'autorisation délivré le 31 mars 2009 par le Conseil Départemental N°4/C/2009-CG13 et accordé pour une durée de 15 ans, pour dispenser des prestations à domicile auprès d'un public vulnérable en raison de son âge, de son état de santé ou de son handicap ;

Habilitation à recevoir les personnes accompagnées relevant de l'aide sociale du Conseil Départemental ;

Décision DOMS/PA n° 2016-R094 du 7 octobre 2016 relative au renouvellement de l'autorisation de fonctionnement du Service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD) du Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de la ville d'Aubagne.

VOCATION DU SAD

Le SAD du CCAS a vocation à faciliter la prise en charge des personnes accompagnées, la coordination et la création de passerelles entre les structures d'aide et de soins, permettant :

- une réponse plus complète aux besoins des personnes, avec la reconnaissance des missions des services en termes de prévention, de repérage des fragilités, de soutien aux aidants mais aussi de repérage et de lutte contre la maltraitance ;
- une simplification des démarches au quotidien avec un interlocuteur unique chargé d'organiser la réponse aux besoins d'aide et de soins des personnes. Les services autonomie deviennent la porte d'entrée unique pour l'utilisateur ;
- une coordination renforcée entre les professionnels de l'aide et du soin pour améliorer la qualité de l'accompagnement.

MISSIONS SAD

Les missions du SAD sont listées dans le nouvel article D.312-1 du CASF :

- Aide et accompagnement dans les gestes de la vie quotidienne
- Réponse aux besoins de soins
- Aide à l'insertion sociale
- Actions de prévention de la perte d'autonomie, de préservation, de restauration et de soutien à l'autonomie
- Soutien aux aidants (mission facultative).

CHAPITRE I – CADRE GÉNÉRAL DE L'INTERVENTION À DOMICILE

ARTICLE 1 - DOMAINES D'INTERVENTION

Conformément aux autorisations et habilitations, le SAD du CCAS intervient au titre de l'aide à la personne afin de favoriser le maintien à domicile et de prodiguer des soins infirmiers à domicile dans le respect des droits de la personne accompagnée. Le SAD favorise aussi la prévention de la dépendance, l'accès aux soins et le maintien ou la restauration du lien social.

1.1 Les travaux courants d'entretien

- L'entretien du cadre de vie et du linge,
- La préparation de repas et aide à la prise des repas,
- L'accompagnement dans les déplacements,
- L'aide aux courses...

1.2 L'aide à la personne pour favoriser le maintien à domicile

- Interventions de prévention,
- Interventions dans le cadre de la perte d'autonomie,
- Interventions lors d'une sortie d'hospitalisation.

1.3 Les soins infirmiers

- soins d'hygiène générale et de confort (ex : toilette, aide à la marche, lever, coucher ...) : ils sont assurés par les aides-soignants, sous la responsabilité des infirmiers et de l'infirmier(ère) coordinateur(trice) ;
- soins techniques (ex : injections, pansements ...) : ils sont exécutés par les infirmiers, sous leur propre responsabilité ;
- soins de pédicurie relevant d'une pathologie ou entravant l'autonomie. La prise en charge financière sera assurée par le service à raison d'une fois tous les mois au maximum.

ARTICLE 2– L'AIDE À LA PERSONNE FAVORISANT LE MAINTIEN À DOMICILE

2.1 Activités Principales de l'aide à domicile

Les activités d'aide sont effectuées soit par des intervenantes, des Accompagnants Educatifs et Sociaux (AES), des Assistantes de vie aux Familles (AVF) ou Auxiliaires de Vie Sociale (AVS).

■ Aide directe à la personne - Accompagnement et aide dans les actes essentiels de la vie quotidienne

- Maintien de l'autonomie : stimuler les capacités intellectuelles, sensorielles, motrices et contribuer au bien-être de la personne aidée par des activités de la vie quotidienne ;
- Mobilisation : déplacements dans et hors du domicile, aux transferts de la personne ;
- Accompagnement à la toilette : ne faisant pas l'objet d'une prescription médicale soit en complément de l'infirmier soit de l'aide-soignant ;
- Habillage et déshabillage ;
- Stimulation de la personne pour s'alimenter ;
- Surveillance de la prise de médicaments délivrés sur prescription médicale (uniquement pour le personnel diplômé) ;
- Aider aux fonctions d'élimination (accompagner aux toilettes) et procéder exceptionnellement à un change pour les agents diplômés

■ Aide à la personne à partir des activités quotidiennes - Accompagnement et aide dans les activités ordinaires de la vie quotidienne

- Entretien courant du logement,

SERVICE AUTONOMIE A DOMICILE – CCAS D'AUBAGNE
Immeuble les marronniers – Avenue Antide Boyer – 13400 AUBAGNE
Tel : 04 42 18 19 97 – Courriel : sad.ccas@aubagne.fr

- Entretien courant du linge et des vêtements,
- Nettoyage des surfaces et matériels : literie, vaisselle, nettoyage des appareils électroménagers, meubles, fa... ;
- Aménagement de l'espace dans un but de confort et de sécurité ;
- Aide à la réalisation ou réalisation de repas équilibrés et/ou conformes aux éventuels régimes prescrits et participation à l'élaboration de menus si besoin ;
- Aide à la réalisation ou réalisation des courses (les marchandises remises devront être impérativement accompagnées du ticket de caisse et de la monnaie).

Les courses sont accomplies pendant les heures de travail et à proximité du domicile du bénéficiaire. Elles ne seront effectuées que sur le territoire d'Aubagne.

2.2 Activités Principales de soins à domicile

Les soins sont assurés par les intervenantes sous la responsabilité de l'infirmière coordonnatrice et des infirmiers libéraux ayant passé convention avec le SAD.

■ Soins d'hygiène et de confort

- Aide au lever ;
- Aide au coucher ;
- Toilette ;
- Aide à la prise de médicaments ;
- Surveillance de l'état général du patient ;
- Surveillance des paramètres vitaux ;
- Pansements simples ;
- Pose de dépose de bas et chaussettes de contention ;
- Contrôler les dispositifs et appareillages médicaux ;
- Surveillance hydratation ;
- Suivi élimination ;
- Surveillance de l'état cutané, de l'état bucco-dentaire ;
- Entretien de l'environnement du patient ;
- Soins relationnels (éducation patient/entourage)

■ Exemples de Soins techniques (exécutés par les infirmiers)

- Injections ;
- Pansements complexes ;
- Perfusions ;
- Préparation du pilulier ;
- Pose et dépose de bandes de contention...

■ Soins de pédicurie relevant d'une pathologie ou entravant l'autonomie

2.3 Autres Activités

■ Accompagnement dans les activités de la vie sociale et relationnelle

- Favoriser les relations sociales (famille, voisinage) ;
- Accompagner la personne aidée, sur le territoire communal, dans les activités de loisirs et de la vie sociale ;
- Aider à la gestion des documents familiaux et aux démarches administratives (pour tout document administratif, l'aide à domicile ne remplira pas les parties afférentes à la déclaration des ressources de la personne aidée).
- L'aide à domicile est le lien entre l'usager et l'environnement extérieur, elle apporte une écoute, un dialogue professionnel et un soutien sur le plan moral ;
- Les interventions sont réalisées en coordination avec les autres intervenants au domicile ;

■ Prévention sanitaire et rôle d'alerte médicale

- Favoriser le développement, le rétablissement et le maintien de l'équilibre psychologique ;
- Ecouter, dialoguer, sécuriser la personne en situation de besoin d'aide et les aidants naturels ;
- Veiller sur la santé de la personne, repérer et alerter sur l'état de santé de la personne aidée ;
- Faire face aux situations d'urgence : au-delà d'une obligation générale d'alerte, en cas de besoin prévenir par ordre de priorité :
 - ① Le responsable de Service
 - ② les services de secours
 - ③ la famille
 - ④ le médecin traitant

2.4 Autres Activités (hors plan d'aide délivré par les organismes)

- Aide à la préparation et la prise du petit déjeuner ;
- Travaux de couture ;
- Assistance administrative ;
- Petits soins d'esthétique et coiffure pour les usagers les plus dépendants (hors du champ concurrentiel) ;
- Soins et promenade des animaux de compagnie pour les personnes dépendantes (hors du champ concurrentiel et ne comprenant pas les soins vétérinaires et toilettage).

2.5 Limites des interventions

2.5.1 Ne relèvent pas de l'intervention de l'aide à domicile :

- les gros travaux ménagers (nettoyage des garages, caves et greniers, le décapage des portes ou parquets, le lavage des plafonds ou des murs) ;
- les travaux autres que ménagers : peinture, jardinage, électricité, bricolage ;
- les déplacements des gros appareils ménagers (non équipé de roulettes) ;
- la manutention des charges supérieures à 5 kg ;
- tout travail en hauteur nécessitant une échelle ;
- le toilettage des animaux domestiques ;
- le retournement des matelas, qui ne peut s'effectuer qu'avec l'aide d'une tierce personne.

2.5.2 Ne relèvent pas de l'intervention des intervenantes

- les missions relevant du cadre d'emploi des intervenantes hors entretien de l'environnement immédiat de la personne accompagnée et de l'aide à la prise de repas ,
- les soins de pédicurie sur patients diabétiques,
- tous les actes infirmiers.

ARTICLE 3 – PRINCIPES GÉNÉRAUX DES INTERVENTIONS

Les intervenants réalisent les prestations auprès de la personne accompagnée dans le respect du présent règlement, de la « **Charte des droits et libertés de la personne accueillie** » et des règles déontologiques régissant la profession.

L'intervenant à domicile intervient auprès de la personne accompagnée conformément au Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP), établi par la responsable de la coordination du service, décliné dans le Document Individuel de Prise En Charge (DIPEC) définissant les objectifs et la nature des prestations.

L'intervenant organise et ajuste son intervention en collaboration avec la personne accompagnée et le service, en respectant le PAP déterminé, les évolutions constatées et le présent règlement de fonctionnement.

3.1 Aide à Domicile

3.1.1 Les missions de l'aide à domicile

- Concourir au maintien à domicile des personnes en perte d'autonomie tout en respectant leurs choix de vie et en favorisant leurs relations avec l'extérieur.
- Assurer un accompagnement et un soutien des personnes en perte d'autonomie dans leur vie quotidienne, leur permettant ainsi de se maintenir dans leur milieu de vie ordinaire et d'éviter la rupture des liens sociaux.
- Intervenir auprès de personnes en état de fragilité, de dépendance ou de difficultés passagères dues à l'âge, la maladie, le handicap ou rencontrant des difficultés sociales.
- Apporter une aide dans la vie quotidienne des personnes en perte d'autonomie en permettant de préserver leur autonomie, leur insertion sociale et de prévenir la lutte contre l'exclusion.

Après évaluation des besoins des personnes accompagnées, un Projet d'Accompagnement Personnalisé (P.A.P) est mis en place par le service. Ce projet d'accompagnement est coconstruit avec la personne accompagnée (et/ou la famille) et l'ensemble des intervenants médico-sociaux.

3.1.2 Les obligations de l'aide à domicile

- Assurer une intervention globale et individualisée en prenant en compte l'ensemble des besoins de la personne ;
- Établir une relation de confiance et de dialogue avec la personne aidée et son entourage familial et social ;
- Maintenir une distance professionnelle : vouvoiement, pas de familiarité ;
- Solliciter l'accord de la personne et sa collaboration sur l'action à entreprendre : recherche du **consentement éclairé** de l'usager ;
- Adopter une attitude générale de respect impliquant réserve et discrétion à tout moment de l'intervention ;
- Avoir une tenue correcte et porter les E.P.I.
- Respecter la personne (dignité, intégrité, sécurité), ses droits (liberté d'opinion, liberté de culte), sa culture, ses choix de vie ;
- Respecter l'intimité des personnes et des familles, leur espace privé et leurs biens ;
- Respecter la confidentialité des informations reçues ;
- Se soumettre au secret professionnel ;
- Respecter le Règlement de Fonctionnement et le Document Individuel de Prise en Charge (D.I.P.C.) ;
- Prévenir les risques de maltraitance ;
- Posséder un permis valide, détenir une assurance automobile et respecter lesdites conditions d'assurance ;
- Respecter la réglementation en matière de contrôle technique du véhicule ;
- Respecter les consignes d'utilisation, de stockage, de manipulation des produits à risque ;
- Remplir le cahier de liaison déposé au domicile des usagers/ si nécessaire, informer la référente du besoin d'un nouveau cahier ;
- Déposer et ranger les clefs au service après le retour de chez le bénéficiaire.

3.2 Soins à Domicile

3.2.1 Les missions et obligations de l'infirmier(e)

Les infirmiers effectuent tous les actes techniques liés aux soins.

Ils peuvent superviser les intervenantes dans la réalisation des soins visés à l'article 1.2.

Ils sont soumis au secret professionnel et au secret médical

3.2.2 Les missions et obligations de l'aide-soignante

Les intervenantes sont des professionnels de santé. Elles collaborent aux soins infirmiers dans les conditions définies à l'article R. 4311-4 du code de la santé publique.

SERVICE AUTONOMIE A DOMICILE – CCAS D'AUBAGNE
Immeuble les marronniers – Avenue Antide Boyer – 13400 AUBAGNE
Tel : 04 42 18 19 97 – Courriel : sad.ccas@aubagne.fr

Leurs missions principales sont :

Prendre soin de l'hygiène du patient : Le rôle essentiel est de prendre soin du patient dans sa vie quotidienne, l'aider à se lever, se laver, s'habiller et marcher sont les activités quotidiennes du soignant. Il est responsable de la propreté et de l'hygiène du patient. Il veille à son confort physique, refait les lits, nettoie, entretient les locaux et désinfecte la maison. Il doit aussi s'assurer de suivre des règles d'hygiène très strictes et évacuer tout déchet lié à l'exercice de leur activité.

Soutenir le patient et l'entourage : Le soutien psychologique qu'il apporte à ses patients est aussi important. De plus, il peut offrir des conseils et du réconfort lors de la connexion avec les membres de la famille. Il surveille étroitement les patients pour tout changement dans leur état et communique ses observations à l'équipe soignante tel que les infirmiers et les médecins.

Tous les intervenants sont soumis aux devoirs et obligations suivants :

- Respecter le secret médical ;
- Rechercher, traiter et transmettre les informations pour assurer la continuité des soins,
- Respecter les protocoles de soins en vigueur.

3.3 Le secret professionnel

« Tous les agents du service sont tenus au secret professionnel dans le cadre des règles instituées dans le Code Général de la Fonction Publique et plus particulièrement son article L121-6, en leur qualité de dépositaire de renseignements, concernant ou intéressant des particuliers, à moins que les nécessités du service ou des obligations légales ne leur imposent la communication des informations dont ils ont eu connaissance dans l'exercice, ou à l'occasion de l'exercice de leur fonction. Cette disposition a pour objet de protéger les intérêts matériels et moraux particuliers.

L'obligation n'est pas absolue. La révélation des secrets acquis est parfois permise, voir même obligatoire dans les cas suivants :

- Dénonciation des crimes ou délits dont un agent a connaissance dans l'exercice de ses fonctions ;
- Communication de renseignements, pièces et documents aux autorités de justice agissant en matière criminelle ou correctionnelle ;
- Témoignage en justice en matière criminelle ou correctionnelle ;
- Communication au juge administratif saisi d'un recours contre un acte administratif ou au juge judiciaire saisi d'un litige des pièces et documents nécessaires au jugement de l'affaire.

3.4 Ethique professionnelle

Rappel des règles applicables aux intervenants

Les intervenants ne doivent pas :

- Réaliser des prestations et actes hors de leur champ d'intervention ;
- Effectuer des démarches financières : L'intervenante ne doit en aucun cas se livrer à des opérations financières sur les comptes bancaires de la personne accompagnée (retrait d'argent au guichet ou au distributeur, émission de chèques, virements...). Toute transaction financière personnelle avec l'intervenante est interdite (achat, vente, prêt) ;
- Accepter un travail rétribué au profit des personnes accompagnées par le service ;
- Recevoir de la part des personnes accompagnées toute délégation de pouvoir ou procuration sur les avoirs, biens ou droits, toute donation, tout dépôt de fonds, bijoux ou valeurs ;
- Accepter une rémunération ou une gratification, sous quelque prétexte que ce soit ;
- Prêter ou faire l'avance d'argent pour les courses ;

- Aller retirer de l'argent liquide à la place de la personne accompagnée ou utiliser seule la carte bancaire de la personne accompagnée ;
- Intervenir en l'absence de la personne accompagnée : la prestation doit s'effectuer obligatoirement en présence de la personne accompagnée ;
- Étendre son intervention à d'autres personnes que la personne accompagnée : la prestation ne peut être servie qu'au domicile propre de la personne et dans les parties du logement occupées par elle ;
- Se substituer au personnel médical ou paramédical ;
- Posséder un double des clés du domicile ;
- Donner son numéro de téléphone personnel à la personne accompagnée ou sa famille ;
- Fumer ou boire de l'alcool pendant les vacances ou être sous l'emprise de l'alcool ou substance illicite ;
- Utiliser le téléphone sauf en cas d'urgence ou appel du bureau ;
- Prendre dans le véhicule d'autres personnes que la personne accompagnée,
- Faire des courses hors du territoire d'Aubagne ;
- Amener ses enfants ou toute personne étrangère au service au domicile des personnes accompagnées ;
- Acheter des biens ou objets appartenant aux personnes accompagnées ;
- Acheter de l'alcool sur sollicitation de la personne accompagnée sans accord préalable du service.

3.5 Règles Hygiène et Sécurité

Les intervenants dans leur rôle de prévention doivent signaler au service toute situation à risque qui sera ensuite évaluée en collaboration avec la responsable du service, l'encadrante et les conseillers ou assistants de prévention du C.C.A.S.

■ L'intervenante « aide » **NE DOIT PAS** exécuter les tâches suivantes

- Mélanger des produits ménagers (respecter les consignes d'utilisation).
- Nettoyer des locaux tels que les caves, greniers, jardins, terrasses ou garages ;
- Décaper des portes et parquets, lessiver les plafonds ou les murs d'un logement ;
- Utiliser des appareils électriques non-conformes ;
- Nettoyer les vitres extérieures, s'il y a un risque de chute de hauteur
- Pour tout travail en hauteur : ne pas utiliser un escabeau non-conforme. L'escabeau devra être positionné sur un sol plat et dégagé tout en respectant les préconisations d'usage (3marches avec grade corps) ;
- Effectuer des soins, pansements, piqûres à la place du personnel habilité ;
 - Procéder au nettoyage de toutes les vitres du logement sur une même vacation (préconisation : une pièce par vacation pour l'entretien des vitres) ;
 - Les agents ne peuvent pas effectuer plus de 2 heures d'entretien sur une même vacation (de 3 ou 4 heures consécutives).

■ L'intervenante « soins » **NE DOIT PAS** :

Exécuter toutes missions qui relèveraient du rôle de l'intervenante « aide » sauf l'entretien de l'environnement immédiat de la personne accompagnée et de l'aide à la prise de repas.

3.5.1 Tenue de travail

Le port de la tenue de travail est obligatoire pour tous les intervenants. Les agents disposent de la dotation initiale suivante :

- Blouses ou tuniques + pantalon ;
- Paires de chaussures de travail adaptées ;
- Gants de ménage ;
- Gants vinyle jetables ;

Cette dotation est remplacée à l'usure. Suivant la situation, le service peut fournir des masques, sur-chausses, charlottes de protection et tout équipement de protection individuel (EPI) préconisé.

3.6 Suivi et évaluations des interventions

Lors de la demande initiale, l'encadrant évalue les besoins de la personne accompagnée avec les interventions du service et assure le suivi et l'animation technique de l'aide et du soin en vue d'apporter une réponse globale individualisée au regard des attentes et des besoins.

Par la suite, l'intervenant est présenté à l'usager et un état des lieux est effectué avant le démarrage de la prestation.

Un contrôle de la qualité de la prestation et une réévaluation des besoins à domicile sont effectués au moins une fois par an sauf évolution de la situation de la personne accompagnée. Un questionnaire de satisfaction est distribué aux usagers au moins une fois par an. Un registre des réclamations est mis à disposition (fiche réclamation laissée au domicile par l'encadrant).

L'intervenant participe au suivi de l'intervention en faisant remonter au service les événements importants concernant le bénéficiaire et participe aux réunions de coordination susceptibles de modifier le projet d'accompagnement personnalisé.

3.7 Lutte contre la maltraitance

La notion de maltraitance est définie par l'ANESM et le conseil de l'Europe par une violence se caractérisant par « tout acte ou omission commis par une personne s'il porte atteinte à la vie, l'intégrité corporelle ou psychique ou à la liberté d'une autre personne, ou compromet gravement le développement de la personnalité et/ou nuit à sa sécurité financière ».

Les faits de violence sous quelque forme que ce soit (violence verbale ou physique) ne sont pas tolérés aussi bien à l'égard des personnes accompagnées qu'à l'égard des personnels. Ils sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires envers leur auteur.

Le terme de maltraitance recouvre l'ensemble des violences, abus ou négligences commis par les professionnels ou les proches envers les usagers.

Les actes de maltraitance commis sur une personne par son entourage sont des situations que les professionnels intervenant à domicile peuvent être amenés à constater. En effet, alerter quant à l'existence d'un acte de maltraitance n'est pas laissé à l'appréciation individuelle : il s'agit d'une véritable obligation dans la mesure où ne rien faire, peut, dans certains cas, engager la responsabilité pénale du témoin. Plusieurs critères permettent d'évaluer les risques qu'une personne âgée soit victime d'abus ou de négligence.

La responsable du service, l'encadrante aide et soin et tout le personnel du service doivent respecter les recommandations de bonnes pratiques professionnelles de l'HAS pour détecter, signaler et traiter les cas de maltraitance.

Tous les agents sont tenus de signaler à la responsable de service tout acte ou suspicion d'acte de maltraitance sur un usager du service. Le personnel ayant signalé de tels actes ne peut encourir aucune discrimination.

PROCÉDURE

L'agent intervenant à domicile doit :

- alerter sa hiérarchie,
- consigner ses constats par écrit, par le biais de la fiche de transmission de suspicion de maltraitance,
- remplir le questionnaire, mis à disposition, permettant de confirmer le signalement,

L'imprimé de signalement (questionnaire) comporte plusieurs items permettant d'évaluer la situation :

- Etablissement du profil de la victime potentielle,
- Etablissement du profil de la personne à risque,
- Comportement de la victime potentielle (fournit des indices),
- Comportement de la personne à risque (fournit des indices).

Dès réception du signalement, la responsable du service met en œuvre une enquête sociale et émet un signalement auprès des autorités compétentes (Police, Procureur) en collaboration avec le Pôle Social et la Direction du CCAS afin de mettre fin à la situation de maltraitance.

ACTIONS DE FORMATION/INFORMATION

Les équipes du SAD participent à des sessions de formations sur la thématique de la maltraitance organisées par la CARSAT. Les équipes peuvent aussi être inscrites sur les actions de formation proposées par le CNFPT.

Cette thématique est abordée en réunion de service.

Le numéro national d'appel contre la maltraitance des personnes âgées ou en situation de handicap (3977), accessible depuis un poste fixe du lundi au vendredi de 9h00 à 19h00), est diffusé à l'ensemble des agents du service.

3.8 Respect de la vie privée

Le domicile des personnes accompagnées est le lieu de travail des intervenants, mais il demeure un espace privé et intime.

Une prise en compte de l'expression des choix du bénéficiaire et à respecter ainsi que :

- Son intimité,
- Son espace privé,
- Ses rythmes de vie et habitudes,
- Ses croyances et ses valeurs.
- Sa sécurité

ARTICLE 4 - DONNÉES A CARACTERE PERSONNEL :

Afin que le service décrit dans le présent Règlement de fonctionnement puisse être mis en œuvre, le CCAS est amené à traiter des données à caractère personnel.

Dans ce cadre, le SAD s'engage à protéger la confidentialité et la sécurité des données personnelles recueillies auprès des personnes accompagnées, conformément aux dispositions légales applicables relatives à la protection des données personnelles posées par le règlement UE 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du RGPD) et les dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Sans que cela représente la totalité des obligations mentionnées dans les textes susvisés, quelques obligations essentielles sont rappelées dans les articles suivants.

ARTICLE 4.1- COLLECTE ET TRAITEMENT DES DONNEES

Les informations personnelles sont collectées uniquement dans le cadre des missions dévolues au SAD et sont limitées aux données strictement nécessaires à leur réalisation. Elles sont exclusivement utilisées aux fins d'assurer l'évaluation des besoins, la mise en place, le suivi et la coordination des interventions, la qualité et la continuité des prestations, ainsi que pour assurer la gestion administrative, juridique et comptable (facturation, relances).

ARTICLE 4.2- FINALITE DES DONNEES COLLECTEES

Les données personnelles recueillies ne seront utilisées que pour les finalités spécifiques définies dans le cadre des prestations fournies par le SAD.

SERVICE AUTONOMIE A DOMICILE – CCAS D'AUBAGNE
Immeuble les marronniers – Avenue Antide Boyer – 13400 AUBAGNE
Tel : 04 42 18 19 97 – Courriel : sad.ccas@aubagne.fr

Elles incluent la gestion administrative, le suivi des interventions à domicile et notamment leur pointage, la communication avec la personne accompagnée et les partenaires et autorités de tutelle, ou dans le cadre des échanges entre administrations, dans les limites posées par la réglementation en vigueur.

ARTICLE 4.3 CONFIDENTIALITE ET SECURITE DES DONNEES

Le SAD met en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour garantir la confidentialité des données personnelles des personnes accompagnées, leurs aidants, personnes de confiance et de manière générale toute personne physique ou morale amenées à légalement les représenter.

Seul le personnel autorisé du CCAS comprenant les agents du SAD (intervenants, encadrants, responsable de la coordination et responsable de service) et du Pôle Affaires Générales (facturation) directement impliqués dans l'accompagnement ont accès à ces données, dans la stricte limite de leurs missions et fonctions respectives et de leur besoin d'en connaître.

ARTICLE 4.4. DROITS DES PERSONNES ACCOMPAGNEES ET DES TIERS

Conformément aux dispositions de la réglementation en vigueur, les personnes accompagnées, leurs aidants et leurs personnes de confiance, ou organes de tutelle ou de curatelle, disposent de différents droits :

- Droit d'accès
- Droit de rectification
- Droit à l'effacement
- Droit à la limitation du traitement
- Droit à la portabilité
- Droit de s'opposer au traitement (sauf intérêt légitime et sérieux pour assurer la prise en charge)

Le SAD s'engage à traiter les demandes dans le respect des délais réglementaires.

Toute demande devra être adressée par courrier électronique : sad.ccas@aubagne.fr ou par courrier postal adressé : CCAS, Service Autonomie à Domicile, Immeuble les Marronniers, Rue Antide Boyer, 13400 AUBAGNE).

ARTICLE 4.5 DUREE DE CONSERVATION DES DONNEES

Les données personnelles des personnes accompagnées sont conservées pendant le temps strictement nécessaire à la réalisation des finalités pour lesquelles elles ont été collectées. Elles seront conservées pendant une durée de 5 ans après la fin de la prestation, sauf obligation légale contraire.

ARTICLE 4.6 PARTAGE DES DONNEES

Les données personnelles liées aux personnes accompagnées ne seront transmises à des tiers que dans les cas strictement nécessaires et avec le consentement préalable de la personne accompagnée ou son représentant légal, sauf dans les situations où la loi autorise impose leur transmission, notamment au profit de organismes instructeurs et payeurs de prestations sociales, les organismes financeurs et gestionnaires, les organismes de sécurité sociale pour le règlement des prestations ou dans le cadre de la lutte contre la fraude, les administrations de la justice, de la police, de la gendarmerie, etc.

ARTICLE 4.7 DELEGUE A LA PROTECTION DES DONNES

Le CCAS a désigné un Délégué à la Protection des Données qui peut être joint à l'adresse électronique de messagerie <ccas.dpo@aubagne.fr>

ARTICLE 5 – ORGANISATION GÉNÉRALE DU SAD

5.1 Locaux

Le SAD est situé au rez-de-chaussée des locaux du CCAS. Il dispose de locaux adaptés accessibles aux personnes à mobilité réduite, permettant aux personnes accompagnées de bénéficier d'un accueil qualitatif permettant la confidentialité.

SERVICE AUTONOMIE A DOMICILE – CCAS D'AUBAGNE
Immeuble les marronniers – Avenue Antide Boyer – 13400 AUBAGNE
Tel : 04 42 18 19 97 – Courriel : sad.ccas@aubagne.fr

5.2 Accueil physique et téléphonique

Le service est ouvert du lundi au vendredi de 7h30 à 17h35.

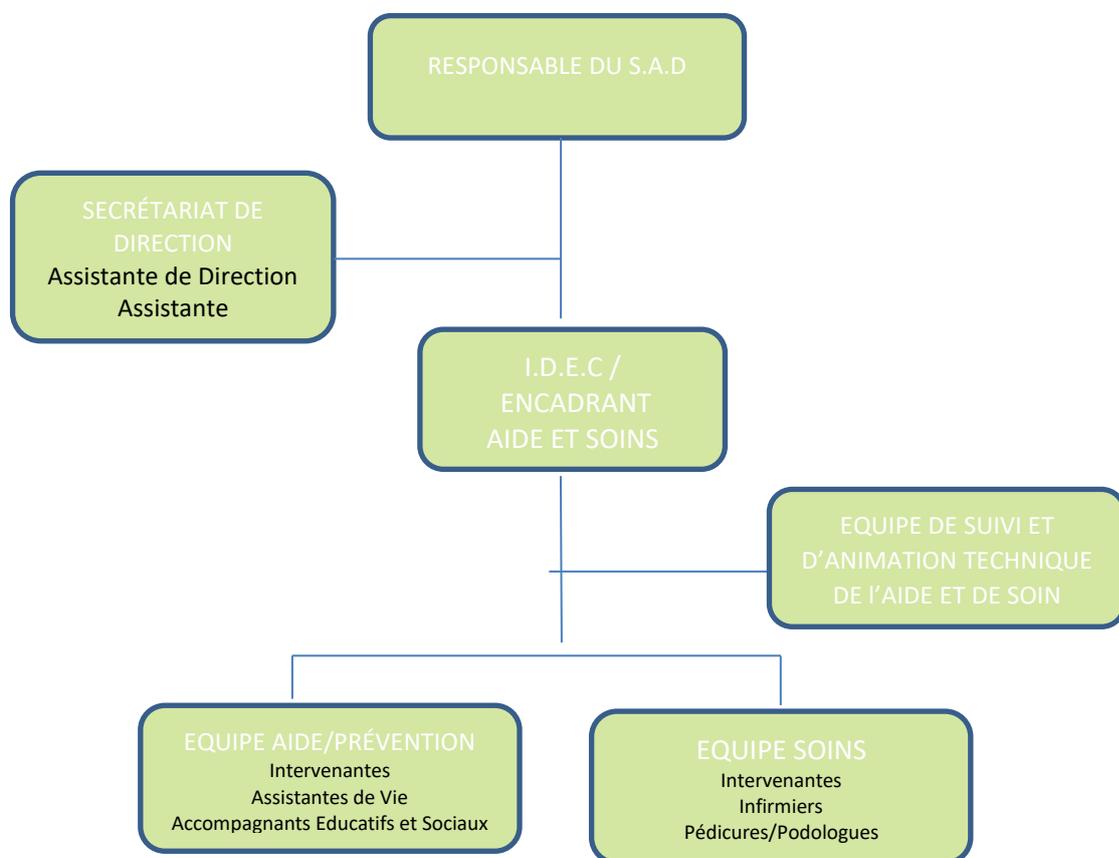
5.2.1 Accueil physique

Le public est accueilli dans le service du lundi au vendredi de 8 h30 à 12h et de 14h à 17 h (accueil physique).

5.2.2 Accueil téléphonique

L'accueil téléphonique est assuré de 7h30 à 17h30 du lundi au vendredi. En dehors de ces jours et horaires les appels sont réceptionnés par l'astreinte. Il est aussi possible de laisser un message soit sur la ligne directe du service 04 42 18 19 97 ou sur la boîte mail dédiée au service : sad.ccas@aubagne.fr.

5.3 Organigramme du service



5.4 Les moyens humains

5.4.1 La Responsable du Service :

La responsable du service exerce un rôle de gestion et d'organisation de la structure et du personnel. Elle s'assure de la mise en œuvre et de l'évaluation des prescriptions du cahier des charges annexé au décret n°2023-608 du 13 juillet 2023.

5.4.2 La responsable de la coordination (IDEC) :

La responsable de la coordination est désignée par la responsable du service, pour assurer la coordination des activités d'aide et de soins.

Le service a recruté une infirmière coordinatrice pour coordonner les besoins de la personne accompagnée et assurer la coordination des personnels d'intervention et des professionnels libéraux.

5.4.3 L'encadrant

L'encadrant évalue les besoins de la personne accompagnée en lien avec les interventions du service et assure le suivi et l'animation technique de l'aide voire du soin en vue d'apporter une réponse globale et individualisée au regard de ses attentes et de ses besoins ;

5.4.4 L'équipe de suivi d'animation technique Aide et Soins

Cette équipe est composée de 3 agents qui ont pour missions principales de :

- Participer à l'accueil physique et téléphonique des personnes âgées,
- Participer à la communication des informations relatives à la prise en charge et au suivi des personnes accompagnées dans le respect des dispositions du Ségur du numérique,
- Contribuer au développement des relations des personnes accompagnées avec le service,
- Réaliser les plannings des interventions suivant les projets d'actions personnalisés définis par la coordinatrice du service (IDEC), en relation avec les organismes prescripteurs,
- Contribuer à la qualité des interventions.

5.4.5 Les Intervenants à domicile

Les intervenants sont les salariés du service et les professionnels ayant conventionné avec le service, qui interviennent au domicile ou lors des déplacements depuis le domicile de la personne accompagnée pour des prestations d'aide ou de soins dans le cadre des missions du service.

Le SAD dispose d'une équipe pluridisciplinaire de terrain garantissant une prise en charge globale et la qualité de service :

L'Equipe Aide (interventions d'aide et d'accompagnement) :

- Intervenantes,
- Auxiliaires de Vie Sociale (AVS),
- Accompagnants Educatif et Sociaux (AES)

L'Equipe Soins (interventions de soins infirmiers à domicile) :

- Intervenantes,
- Accompagnant Educatif et Sociaux (AES),
- Des conventions sont établies avec des infirmiers libéraux, des centres de santé, des professionnels libéraux (pédicures/podologues ou autre) pour assurer les soins techniques.

L'Equipe Prévention (prévention de l'isolement et de la perte d'Autonomie/repérage des fragilités) :

- Agents Sociaux

Tous les intervenants répondent aux conditions de diplôme et/ou d'expérience pour intervenir auprès d'un public fragile.

5.5 Amplitude horaire d'intervention du SAD

5.5.1 Equipe Aide

L'équipe aide intervient au domicile des personnes accompagnées :

- Du lundi au vendredi de 8h à 17h.
- Du lundi au vendredi de 18h à 19h (aide à la prise de repas)
- Les samedi, dimanche et jours fériés de 11h à 13h pour de l'aide à la prise des repas

5.5.1.1 Durée maximale des interventions par type de prestation

Le panel de prestations proposés demande des temps d'interventions adaptés à leur nature (entretien du logement, aide au repas, aide à la prise de repas, entretien du linge, accompagnement...) et aux besoins des personnes accompagnées.

A ce titre, des temps minimaux et maximums d'intervention ont été définis. Ces temps peuvent être cumulables entre type d'intervention (voir tableau ci-dessous) :

Type d'intervention	½ heure	1 heure	2 heures
Entretien du logement		X	X
Repas (élaboration et prise)		X	X
Courses	X	X	X
Déplacements accompagnés	X	X	X
Maintien du lien social	X	X	X
Préparation et aide du petit déjeuner	X	X	X
travaux de couture	X	X	X
assistance administrative	X	X	X
soins esthétiques	X	X	X
soins et promenade des animaux de compagnie	X	X	X

Il est à noter qu'afin de veiller à la prévention des risques professionnels pour les intervenants à domicile, le temps d'intervention lié aux prestations d'entretien du logement ne pourra excéder 2 heures par intervention.

Les personnes accompagnées sont informées des jours et heures de l'intervention par remise d'un planning mensuel. En cas de changement d'intervention en cours de mois, le bénéficiaire en sera informé par le service par téléphone. Si des changements d'horaire devaient intervenir, le SAD s'engage à en aviser la personne dès connaissance du changement.

Toute demande de la part des personnes accompagnées concernant une modification de jours et/ou d'heures d'intervention, doit être effectuée par écrit auprès de l'encadrant aide et soins. La personne accompagnée a la possibilité d'informer le service par courrier à l'adresse suivante : SAD du CCAS d'Aubagne – Immeuble les Marronniers – Avenue Antide Boyer – 13400 AUBAGNE ou par courriel : sad.ccas@aubagne.fr.

L'intervenant quitte son lieu de travail dès la fin de la vacation. Le temps de déplacement, entre deux vacations, est matérialisé sur les plannings des intervenants. Les intervenants ont l'obligation d'effectuer le trajet le plus court (en kilométrage) entre deux bénéficiaires.

5.5.2 Equipe Soins

L'équipe soins (aides-soignantes) intervient auprès des personnes accompagnées 7 jours sur 7, jours fériés y compris sur les créneaux horaires suivants (CT du 01/12/2021) :

- De 7 h à 11h04 - de 7h à 14 h04 - de 16 h à 19 h.

en fonction des besoins des personnes accompagnées , de la prescription médicale et de l'évaluation de l'infirmière coordinatrice du service (un ou plusieurs passages par jour)

La durée des interventions est modulée en fonction de la nature des soins et des besoins des personnes accompagnées. Les interventions du dimanche sont assurées uniquement chez les personnes accompagnées seules et totalement dépendantes.

SERVICE AUTONOMIE A DOMICILE – CCAS D'AUBAGNE
Immeuble les marronniers – Avenue Antide Boyer – 13400 AUBAGNE
Tel : 04 42 18 19 97 – Courriel : sad.ccas@aubagne.fr

Les interventions sont planifiées en fonction des besoins des personnes accompagnées et selon une sectorisation préétablie (tournées) en fonction des besoins du service.

Les infirmiers libéraux organisent eux-mêmes leur tournée, en concertation avec l'infirmière coordinatrice du service, en tenant compte des besoins des personnes accompagnées.

5.5.3 Equipe Prévention

L'équipe prévention mène ses actions du lundi au vendredi de 8 h à 12 h et de 14 h à 17 h.

Selon les besoins du service et des personnes accompagnées, cette équipe peut intervenir en soirée ou le week-end.

5.6 Désignation et remplacement de l'intervenant (Aide et soins)

5.6.1 Désignation de l'intervenant

La désignation de l'intervenant (aide et soins) est validée par l'encadrante en fonction de la disponibilité des agents et des besoins des personnes accompagnées.

La personne accompagnée ne peut pas choisir son intervenante. Elle est informée de l'identité de l'intervenante qui lui est affecté, qui lui est présenté par l'encadrante lors d'une 1ère visite.

Des changements de planning ou de tournée peuvent intervenir, la personne accompagnée est alors informée par téléphone ou courriel ou sms.

5.6.2 Absence et remplacement de l'intervenant

Le personnel du C.C.A.S. bénéficie de congés, de droits sociaux, du droit syndical, d'un droit à la formation, ainsi qu'à la protection de sa santé dans le cadre du travail. Il peut aussi bénéficier d'un aménagement de son poste de travail pour des raisons de santé.

En cas d'absence de l'intervenant, son remplacement est proposé, sauf demande contraire de la personne accompagnée. Les jours et horaires d'intervention peuvent alors être différents.

Selon les besoins du service, seules les vacances nécessitant un repas, des soins peuvent être garanties ainsi que l'aide aux plus isolés.

5.6.3. Demande de changement d'intervenant/personne accompagnée

La demande de changement de l'intervenant par la personne accompagnée est à effectuer par écrit (courrier, mail) auprès de la responsable du SAD.

Les demandes seront examinées par le service et les réattributions effectuées par ordre de priorité et en fonction de la recevabilité de la demande.

Les demandes de changement de personne accompagnée effectuées par les intervenants sont à effectuer obligatoirement par écrit motivé. Elles seront traitées par le service par ordre de priorité après évaluation de la situation par la coordinatrice du service/encadrante aide et soins et la responsable du service.

5.7 Planning

Les plannings d'intervention et tournées devront être scrupuleusement respectés sans que l'intervenant ou la personne accompagnée ne puissent y apporter personnellement de modification, sans autorisation préalable de l'infirmière coordinatrice/encadrante aide et soins ou la responsable du SAD.

En aucun cas l'emploi du temps ne devra directement être négocié avec la personne accompagnée à l'insu du service.

Les plannings des intervenants aide sont établis en durée d'interventions fixe alors que ceux liés aux tournées liées de soins sont établis avec des créneaux horaires de passage à domicile (variabilité de la durée des soins selon les besoins des personnes accompagnées).

Le service peut apporter des modifications sur les plannings et tournées en cas de nécessité de service.

Aucun intervenant (aide et soins) ne peut modifier son planning ou sa tournée de sa propre initiative.

En cas de difficulté, le service doit être obligatoirement immédiatement contacté ou le cadre d'astreinte en dehors des horaires d'ouverture du service.

5.8 Pointage /horodatage des interventions

Les intervenants doivent obligatoirement valider chaque intervention à l'aide de l'outil dédié (badge) à l'arrivée et au départ du domicile de la personne accompagnée.

Toute prestation non validée ne sera pas comptabilisée sur le temps de travail compte tenu des obligations liées au contrôle de l'effectivité des prestations par les organismes financeurs.

Toute difficulté de pointage doit faire l'objet d'un signalement immédiat à l'encadrante.

Toute durée inférieure ou supérieure du temps d'intervention planifié ne sera pas prise en compte, sauf cas exceptionnel et après information et validation de l'encadrante ou la responsable du SAD.

5.9 Matériel mis à disposition par le SAD.

Tous les intervenants disposent :

- D'une tenue de travail (pantalon, tunique, chaussures et gants) dont le port est obligatoire ;
- D'une carte professionnelle avec photographie
- D'équipements de protection individuels (fournis suivant la situation).
- Téléphones portables

Selon les interventions, des véhicules de service peuvent être mis à disposition, en fonction de leur disponibilité et planification préalablement établie.

Les encadrants disposent d'une tablette dédiée.

La responsable de la coordination et la responsable du SAD disposent chacune d'un ordinateur portable et d'un téléphone portable. Elles peuvent aussi disposer d'un véhicule de service.

5.10 Cahier de liaison

Le cahier de liaison est mis en place chez toutes les personnes accompagnées. Il permet à l'intervenant de prendre connaissance des autres interventions au domicile qui reportent également leurs différentes annotations professionnelles. Il est uniquement un lien entre l'usager, la famille et l'intervenant, afin d'améliorer le service rendu en tenant compte des besoins de la personne. Les organismes financeurs et évaluateurs peuvent en prendre connaissance.

Pour l'équipe soins, le cahier se décline en classeur de soins et de transmission.

Le cahier de liaison a pour objectif de :

- permettre une meilleure coordination des interventions et favoriser la transmission d'information lors des remplacements
- d'être en lien entre la famille et l'intervenant.

Le cahier de liaison est un outil OBLIGATOIRE et peut être vérifié par les organismes financeurs. Il est la propriété du SAD.

L'intervenant ne peut y rapporter des éléments confidentiels, des conclusions médicales ou des jugements de valeurs sur la manière de travailler des autres professionnels intervenants au domicile ou sur le bénéficiaire.

5.11 Accompagnement de la personne accompagnée

Pour permettre les déplacements de la personne accompagnée, le SAD met à disposition des véhicules de service et le cas échéant les intervenants peuvent être autorisés à utiliser leur véhicule personnel sous réserve d'avoir souscrit une police d'assurance couvrant le risque trajets professionnels et de l'accord de leur hiérarchie.

Afin de permettre le remboursement des frais d'indemnités kilométriques de l'intervenant, une fiche de déplacement est signée par la personne accompagnée lors de chaque accompagnement en voiture. Les déplacements sont limités au territoire communal. Concernant les fauteuils roulants, les intervenants ne sont pas autorisés à les manipuler en raison de leur poids.

5.12 Évaluation de la qualité des prestations délivrées

Le suivi des interventions est réalisé par les encadrants et des contrôles sont effectués au domicile de la personne accompagnée. Afin d'évaluer la qualité de nos services, une enquête de satisfaction est réalisée chaque année auprès des personnes accompagnées par le SAD. La responsable du SAD effectue également des contrôles de qualité inopinés.

CHAPITRE II - DROITS ET OBLIGATIONS DU SERVICE

Le service se doit de répondre aux besoins des personnes accompagnées définis par le plan d'aide délivré par les organismes et dans le Projet d'Accompagnement Personnalisé. A ce titre, il doit :

- Effectuer une prestation conforme aux plans d'aide délivrés par les organismes ;
- Coconstruire le projet d'accompagnement personnalisé
- Garantir la confidentialité du contenu du dossier administratif.
- Mettre en place les documents nécessaires à la prise en charge
- Transmettre le livret d'accueil et ses annexes aux personnes accompagnées
- Mettre en place le personnel adapté, tenu au secret professionnel ;
- Effectuer un suivi régulier des interventions ;
- Mettre en place des enquêtes de satisfaction ;
- Mettre fin à l'intervention en cas de non-respect du règlement de fonctionnement du service.
- La continuité du service (sauf cas de force majeure) ;
- La qualité de l'accueil et de l'information ;
- Le secret, la discrétion des professionnels et l'obligation de réserve qui s'impose à tout agent.

Ces droits se mettent en œuvre en contrepartie du respect par les personnes accompagnées du présent Règlement.

ARTICLE 6 – INTERRUPTION DES INTERVENTIONS

La demande d'interruption des interventions peut se faire à la demande de la personne accompagnée par courrier en lettre recommandée avec accusé de réception, par mail, par courrier remis en main propre. Elle intervient de plein droit à réception de la notification écrite.

Elle peut aussi se faire à l'initiative du service en cas de :

- faits sérieux et préjudiciables, entre autres des problèmes de comportement, notamment de discrimination de quelque nature que ce soit, des conditions d'intervention trop difficiles ou trop risquées pour l'intervenante ou un défaut de paiement des prestations peuvent motiver une décision de suspendre le service ;

➤ non-respect du présent Règlement ou du DIPEC par l'une des deux parties

La décision d'interrompre l'intervention au domicile est prise par la Responsable du SAD sous couvert de la Direction du C.C.A.S. **L'interruption intervient dans un délai d'un mois à compter de la notification écrite.**

ARTICLE 7 – LITIGES ET VOIES DE RECOURS

Les recours liés au volume horaire des heures accordées, ainsi qu'à la participation financière demandée à la personne accompagnée sont à adresser directement à l'organisme financeur (caisses de retraite, CD13, mutuelles).

7.1 Litiges liés à l'intervention au domicile de la personne accompagnée

Toute réclamation sera enregistrée par l'encadrant affecté à la personne accompagnée. Les encadrants sont joignables au 04.42.18.19.97. et 04.42.18.16.62 ou par courriel : sad.ccas@aubagne.fr ou jennifer.authier@aubagne.fr.

Dans tous les cas, un courrier détaillant le litige devra parvenir au service afin que la réclamation puisse être traitée par l'encadrant aide et soins soit par courriel (adresses indiquées ci-dessus) soit par courrier à l'adresse suivante : SAD du CCAS d'Aubagne – Immeuble les marronniers – Avenue Antide Boyer – 13400 AUBAGNE.

7.2 Litiges liés à la facturation : s'adresser au Service Administratif et Financier du CCAS, joignable au 04 42 18 19 52 ou 04.42.18.16.04 ou par courriel : ccas.finances@aubagne.fr.

Un courrier peut aussi être adressé au service Administratif et Financier : CCAS – Service Administratif et Financier – Immeuble les marronniers – Avenue Antide Boyer – 13400 AUBAGNE.

7.3 En cas de différend entre la personne accompagnée et le SAD

Le bénéficiaire du SAD dispose de voies de recours décrites ci-après :

-La personne qualifiée

La personne accompagnée a la possibilité de faire appel à une personne qualifiée pour faire valoir ses droits en cas de différend avec le service. En application de l'article L.311-5 du CASF, une liste des personnes qualifiées est définie conjointement par le Préfet et le Président du Conseil Départemental. La personne qualifiée joue un rôle de médiation et rend compte de ses interventions aux autorités chargées du contrôle du service.

-Recours auprès du médiateur de la consommation

Dans le cadre des services d'aide et accompagnement à domicile, le professionnel, titulaire d'un agrément ou d'une autorisation, a la possibilité, prévue par l'article L.221-10 du Code de la consommation, de percevoir une contrepartie financière avant expiration du délai de sept jours à compter de la conclusion du contrat hors établissement commercial.

Cependant, dès lors que la personne accompagnée n'a pas attendu sept jours avant d'exécuter sa part d'obligation, paiement ou toute autre contrepartie, elle dispose d'un droit de résiliation permanent, sans préavis et sans indemnité et d'un droit au remboursement, dans un délai de quinze jours, des sommes versées au prorata de la durée du contrat restant à courir.

Depuis janvier 2016, le Code de la consommation prévoit que les professionnels proposent des dispositifs de médiation pour la résolution des litiges.

Ces dispositions ont été complétées par celles prévues par les articles L.616-1 et L.616-2 du Code de la consommation qui imposent notamment aux professionnels, la communication au consommateur des coordonnées du médiateur prévu par ledit article R.616-1.

Pour tout litige né de l'application des termes du Règlement de Fonctionnement et du DIPEC, la personne accompagnée a la possibilité de recourir au médiateur :

SERVICE AUTONOMIE A DOMICILE – CCAS D'AUBAGNE
Immeuble les marronniers – Avenue Antide Boyer – 13400 AUBAGNE
Tel : 04 42 18 19 97 – Courriel : sad.ccas@aubagne.fr

Association Nationale des Médiateurs (ANM Conso) -62 Rue Tiquetonne - 75002 PARIS

Tél : 01 42 33 81 03

-Recours gracieux auprès du Président du C.C.A.S.

En cas de différend entre la personne accompagnée et le SAD., elle peut en référer par courrier au Président ainsi qu'à la directrice du C.C.A.S.

-Recours contentieux devant le Tribunal Administratif

Si le recours gracieux n'a pas donné satisfaction à la personne accompagnée, elle peut faire valoir ses droits en saisissant le Tribunal Administratif de Marseille, situé au 31 rue Jean-François Leca, 13002 Marseille, ou via l'application [telerecours.fr](https://www.telerecours.fr), dans un délai de deux mois à compter de la décision contestée.

CHAPITRE III - DROITS ET OBLIGATIONS DES PERSONNES ACCOMPAGNÉES

La personne bénéficiaire est au cœur des préoccupations du service public. Toute personne doit pouvoir y être accueillie sans discrimination de quelque nature que ce soit.

Ces droits sont précisés dans la « Charte des droits et libertés de la personne accueillie » dont un exemplaire est remis avec le Livret d'Accueil.

ARTICLE 8 – RESPECT DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCOMPAGNÉE

La personne bénéficiaire a droit au respect de ses libertés fondamentales qui s'expriment dans la limite des droits et obligations respectives des intervenants

Une attention particulière est portée :

- à l'expression de la personne bénéficiaire dans la définition de ses besoins ;
- à la prise en compte de son appréciation du service rendu ;
- au respect de la dignité, de l'intégrité, de la sécurité de la personne aidée ;
- au respect de la vie privée, de l'intimité
- à la liberté d'opinion, la liberté de culte ;
- à la prévention des risques de maltraitance ;
- à l'élaboration d'un projet personnalisé.

8.1 DROIT A LA TRANSPARENCE ADMINISTRATIVE

Conformément aux dispositions du Code des Relations entre le Public et l'Administration et notamment son article L111-2, la personne accompagnée dispose du droit de connaître le nom, le prénom, la qualité et l'adresse administrative de l'agent chargé de traiter sa demande.

8.2 DROIT A L'INFORMATION, DROIT D'ACCES ET DE RECTIFICATION AU DOSSIER ADMINISTRATIF

Lors de l'admission dans le service, il sera constitué un dossier administratif, où seront mentionnés :

- les noms, adresses et téléphones des personnes à prévenir en cas d'urgence ;
- les noms, adresses et téléphones du médecin traitant, et s'il y a eu lieu des autres intervenants au domicile ;
- tous les éléments nécessaires relatifs à l'état civil et coordonnées de la personne âgée ;
- le degré d'autonomie (GIR) ;
- la désignation de la personne de confiance ;
- les Conditions de vie du bénéficiaire ;
- les mesures de protection éventuelles (légale ou judiciaire) ;

SERVICE AUTONOMIE A DOMICILE – CCAS D'AUBAGNE
Immeuble les marronniers – Avenue Antide Boyer – 13400 AUBAGNE
Tel : 04 42 18 19 97 – Courriel : sad.ccas@aubagne.fr

- les dispositions particulières à prendre en cas d'hospitalisation ;
- le projet d'accompagnement ainsi que la fiche de mission déclinant les tâches à effectuer ;
- le DIPEC signé par la personne bénéficiaire
- le Règlement de Fonctionnement.

La personne accompagnée s'engage à transmettre l'actualisation des données si nécessaire. Conformément à la Loi n° 78-17 du 6 Janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, la personne accompagnée est informée de l'existence d'un dossier administratif contenant des informations nominatives recueillies sur son compte.

La loi Informatique et Libertés permet à toute personne d'accéder aux données qui la concernent. Ce droit est renforcé par le Règlement général sur la protection des données (RGPD) qui est entré en application en mai 2018 toute personne peut exercer son droit d'accès et de rectification des données la concernant auprès du SAD.

- pour avoir la copie de son dossier enregistré ;
- pour accéder aux données de son dossier administratif ;
- pour obtenir la confirmation que des données la concernant sont traitées.

Le bénéficiaire dispose d'un droit d'accès et d'un droit de rectification des données le concernant qui peut être exercé via l'adresse suivante : ccas.dpo@aubagne.fr.
En cas de litige avec l'administration, la Commission d'Accès aux Documents Administratifs (C.A.D.A.) peut être saisie pour avis par l'utilisateur ou l'administration.

ARTICLE 9 – DEVOIRS ET OBLIGATIONS DE LA PERSONNE ACCOMPAGNÉE

Pour permettre la réalisation des prestations qui lui sont nécessaires, la personne accompagnée s'engage à :

- Coconstruire le projet d'accompagnement personnalisé
- Approuver les documents nécessaires à la prestation (contrat, règlement de fonctionnement...)
- Fournir les justificatifs des ressources pour les prestations se référant à un barème
- Transmettre les justificatifs nécessaires à la facturation et à la gestion de son dossier administratif
- Mettre à disposition le matériel d'entretien nécessaire à la mise en œuvre de la prestation
- Fournir au service un nombre de clés d'accès au domicile et télécommandes suffisant pour assurer toutes les interventions à domicile.
Le nombre de moyens d'accès au domicile est fonction de l'importance des plans d'aide et du nombre d'intervenants.
- Faciliter pour les personnels d'intervention aide et soins l'accès au domicile (usage parking ou cour privée)

9.1 ORGANISATION GÉNÉRALE DU SAD

- Dans le cadre de l'organisation générale du SAD, la personne accompagnée s'engage à :
- Respecter les décisions de prise en charge (Document Individuel de Prise en Charge, Règlement de Fonctionnement ;
 - Prévenir le SAD le plus tôt possible et au minimum 48h ouvrés à l'avance en cas d'absence ou d'impossibilité de recevoir les intervenants, non compris les cas d'hospitalisation d'urgence. En cas de manquement à cette règle, le service facturera l'intégralité du temps de prestation prévu,
 - Prendre contact directement avec le service pour modifier à titre exceptionnel les jours et heures de l'intervention au domicile.

9.2 RELATION PERSONNE ACCOMPAGNÉE/INTERVENANT

- La personne accompagnée doit prendre toutes les dispositions nécessaires pour que l'intervenante puisse accomplir sa tâche à l'heure prévue et dans les meilleures conditions ;

- la présence des animaux domestiques au domicile de la personne accompagnée ne doit pas entraver l'action des intervenants ;
- Avoir un comportement civil à l'égard du personnel intervenant (ne pas fumer pendant l'intervention de l'aide à domicile) ;
- Ne pas faire preuve de discrimination ;
- Respecter les limites de compétences du personnel intervenant ;
- Ne pas contacter l'intervenante en dehors de son temps de travail. Toute demande doit transiter par le service.

9.3 MATÉRIEL MIS A DISPOSITION PAR LA PERSONNE ACCOMPAGNÉE

L'utilisateur s'engage à mettre à disposition des intervenantes un minimum de produits et outils ménagers :

- désinfectant, dégraissant et détergent,
- ainsi que du matériel : serpillères, balais, éponges, aspirateur, ...
- équipement de sécurité : escabeau 3 marches

CHAPITRE IV- ADMISSION, ENCADREMENT, TARIFICATION & AVANTAGES FISCAUX

ARTICLE 10 – MODALITÉS D'ADMISSION

Les formalités administratives sont effectuées auprès des encadrants du C.C.A.S.

Elles peuvent être réalisées du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h00.

10.1 CONDITIONS DE PRISE EN CHARGE AU TITRE DE L'AIDE

L'admission de la personne accompagnée est réalisée lors d'une visite à domicile suite à la demande soit de la personne accompagnée lui-même ou de son entourage ou du médecin traitant ou praticien hospitalier, soit à la demande d'un service social.

L'intervention à domicile peut faire l'objet d'une prise en charge délivrée par l'organisme financeur :

- au titre de l'action sociale pour les caisses de retraite et les mutuelles ;
- au titre de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie pour le Conseil Départemental ;
- au titre de l'aide sociale du Conseil Départemental, pour les personnes dont les ressources sont inférieures au plafond défini par le Règlement départemental d'aide sociale des Bouches-du-Rhône.
- à titre payant (sans prise en charge d'un organisme) sur la base d'un tarif payant à taux plein.

Le service ne détermine pas le nombre d'heures octroyées ni le tarif horaire qui sera appliqué : ils sont fixés par l'organisme financeur dont relève la personne bénéficiaire.

L'intervention du service ne sera effective qu'après la notification de l'organisme financeur, la remise du Livret d'Accueil et du Règlement de Fonctionnement et la signature par la personne bénéficiaire du DIPEC.

10.2 CONDITIONS DE PRISE EN CHARGE AU TITRE DES SOINS

Les interventions liées aux soins sont accessibles gratuitement pour la personne accompagnée sous réserve d'avoir une prescription médicale et des droits ouverts à la Sécurité Sociale.

L'admission de la personne accompagnée est réalisée lors d'une visite à domicile suite à la demande soit du patient lui-même ou de son entourage ou du médecin traitant ou praticien hospitalier, soit à la demande d'un service social.

- L'admission ne peut être prononcée qu'après évaluation par l'infirmière coordinatrice et avec l'accord du patient ou de son représentant légal, en fonction du nombre de places autorisées.

- L'infirmière coordinatrice fixe un rendez-vous au domicile du patient, afin d'évaluer la situation et les besoins du patient, ce, pour proposer un plan de soins adapté.
- Elle fixe la fréquence des interventions et l'heure de passage en fonction de l'état clinique du patient et des possibilités du service. La présentation du service est réalisée lors de cette visite à domicile.
- Cette présentation est faite à l'aide du livret d'accueil. Il est remis au patient ou à son représentant légal. Ce livret d'accueil comporte le présent règlement de fonctionnement, la charte des Droits et Libertés de la personne accompagnée, le document présentant la personne qualifiée/Conciliateur Externe.

Le document individuel de prise en charge est également présenté. Il est laissé à la personne pour qu'elle ait le temps d'en prendre connaissance avec toutes les explications qui s'y rattachent et peut contacter le service pour obtenir l'éclairage le plus claire possible.

Ce contrat est alors signé en double exemplaire dans les 15 jours qui suivront cette visite d'admission. Un exemplaire est remis au patient.

Lors de cette visite, il est souhaitable que la personne soit accompagnée d'un proche (famille, aidant, référent,...) ; la présence du représentant légal est obligatoire si la personne est placée sous protection juridique.

L'admission est formalisée par un dossier médical et administratif, comprenant les pièces suivantes ;

- Attestation d'affiliation / Photocopie de la carte vitale,
- Protocole de traitement rempli par le médecin,
- Le document individuel de prise en charge signé par le patient ou son représentant légal et par le responsable du SAD,
- Les informations nécessaires à la constitution de votre dossier sont consignées dans un document intitulé par notre service : « RECUEIL DE DONNEES ». Y figurent les personnes à prévenir, le suivi médical, l'identification et coordonnées d'autres intervenants (autres services sanitaires et / ou médico-sociaux), les traitements en cours....

ARTICLE 11 - TARIFICATION DES PRESTATIONS PROPOSÉES

Le service ne facture ni frais de dossier, ni cotisation annuelle.

11.1 TARIFICATION AIDE

Le tarif horaire de l'intervention est fixé par l'organisme financeur, la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse en cas de prise en charge par les caisses de retraite, le Conseil Départemental en cas de prise en charge par l'APA ou l'aide sociale.

Les tarifs sont régulièrement actualisés par les organismes financeurs, et au minimum une fois par an.

Les tarifs du SAD du C.C.A.S. d'Aubagne sont actualisés annuellement (voir grille en annexe 1)

11.2 TARIFICATION SOINS

La tarification des soins est définie par cotation de la CPAM.

Les soins effectués par le service sont couverts par le forfait soins versés au service par l'Agence Régionale de Santé (ARS).

Cette tarification n'a aucun impact sur les personnes accompagnées.

ARTICLE 12 – FACTURATION ET AVANTAGES FISCAUX

12.1 FACTURATION

12.1.1 Facturation des prestations d'aide

Le C.C.A.S. facture directement aux caisses de retraite ou au Conseil Départemental la partie qui est prise en charge, et à la personne accompagnée la participation qui reste à sa charge.

Les factures sont adressées chaque mois par le Service Administratif et financier du CCAS à la personne accompagnée.

SERVICE AUTONOMIE A DOMICILE – CCAS D'AUBAGNE
Immeuble les marronniers – Avenue Antide Boyer – 13400 AUBAGNE
Tel : 04 42 18 19 97 – Courriel : sad.ccas@aubagne.fr

Le règlement doit s'effectuer dans les 30 jours directement au Service Administratif et financier du CCAS

Les moyens de paiement suivants sont acceptés : CESU, espèces, chèque bancaire.

Les règlements par chèque sont à mettre à l'ordre de : Régie SAD (à compter du 1/1/2025)

12.1.2 Facturation des soins

Sans objet

12.2 AVANTAGES FISCAUX

Dans le cadre des services à la personne, vous pouvez bénéficier d'avantages fiscaux, régis par le Code Général des Impôts. Pour bénéficier de ces avantages, Service Administratif et financier du CCAS vous adressera, au début de l'année qui suit les dépenses engagées, une attestation fiscale annuelle, récapitulant le nombre d'heures annuelles effectuées et les sommes payées.

CHAPITRE V - GARANTIES SOUSCRITES PAR LE C.C.A.S. EN MATIÈRE D'ASSURANCE

ARTICLE 13 – ASSURANCES DU CCAS

Le C.C.A.S. a souscrit des garanties visant à réparer tout dommage, de quelque nature que ce soit, susceptible d'être causé par son personnel à la personne bénéficiaire et/ou à ses biens, dans l'exercice de leurs fonctions.

Dès lors, la personne accompagnée doit informer le service de toute dégradation et/ou préjudice causé par le personnel intervenant à son domicile au plus tard dans les 48 heures de la survenance des faits.

Par ailleurs, il est fortement conseillé à la personne accompagnée de souscrire une assurance responsabilité civile, dans l'hypothèse où sa propre responsabilité pourrait être engagée.

CHAPITRE VI - APPLICATION DU RÈGLEMENT

Le présent Règlement est remis et expliqué à la personne bénéficiaire, par un encadrant du C.C.A.S., lors de la 1^{ère} intervention au domicile. Il sert de cadre de référence pendant toute la durée de l'intervention du SAD. Il est affiché dans le service afin que tous les agents puissent s'y référer dans le respect des droits et des devoirs de chacun.

Le présent règlement a été adopté par le Conseil d'administration du C.C.A.S. après avoir été soumis à l'avis du C.S.T Il prendra effet à compter du et sera affiché dans les locaux du SAD. Un exemplaire sera remis à chaque personne accompagnée, les aidants et agents du SAD.

Ce règlement de fonctionnement pourra être modifié selon les évolutions juridiques ou celles du service.

SERVICE AUTONOMIE A DOMICILE – CCAS D'AUBAGNE
Immeuble les marronniers – Avenue Antide Boyer – 13400 AUBAGNE
Tel : 04 42 18 19 97 – Courriel : sad.ccas@aubagne.fr

Aubagne, le :

Signature :

PENSE BÊTE

AJOURTER EN ANNEXE LE TARIFS 2024

Ajouter la liste des personnes qualifiées

SERVICE AUTONOMIE A DOMICILE – CCAS D’AUBAGNE
Immeuble les marronniers – Avenue Antide Boyer – 13400 AUBAGNE
Tel : 04 42 18 19 97 – Courriel : sad.ccas@aubagne.fr

Accusé de réception en préfecture
013-261300412-20241127-271124_22-DE
Reçu le 04/12/2024