



SERVICE MAINTIEN A DOMICILE

C.C.A.S. Vannes

22 avenue Victor Hugo

56000 VANNES

Tél : 02 97 01 65 00

E-Mail : maintien.domicile@mairie-vannes.fr

REGLEMENT GENERAL DE FONCTIONNEMENT

SERVICE MAINTIEN A DOMICILE

Adopté par le Conseil d'Administration du 29.06.2021

L'action du service d'aide à domicile du Centre Communal d'Action Sociale s'inscrit dans le cadre du schéma départemental de l'organisation sociale et médico-sociale, ainsi que le plan gérontologique départemental.

Il intervient dans son champ de compétence de façon complémentaire et coordonnée avec les autres services, publics ou privés, et tout autre organisme ou institution sociale contribuant aux mêmes causes.

SOMMAIRE REGLEMENT GENERAL DE FONCTIONNEMENT – MAINTIEN A DOMICILE CCAS

ARTICLE 1 : MISSION DU SERVICE D'AIDE A DOMICILE PRESTATAIRE	3
ARTICLE 2 : CONDITIONS D'ACCES AU SERVICE	3
ARTICLE 3 : RESPECT DES DROITS ET LIBERTES INDIVIDUELLES	3
ARTICLE 4 : DOCUMENTS CONTRACTUELS ET REGLEMENT	3
ARTICLE 5 : FAMILLE ET REPRESENTANTS LEGAUX	3
ARTICLE 6 : DESCRIPTION ET ORGANISATION DES PRESTATIONS	4
ARTICLE 7 : LE RECUEIL DE LA DEMANDE	4
ARTICLE 8 : LE PLAN D'INTERVENTION	5
ARTICLE 9 : REVISION DU PLAN D'INTERVENTION	5
ARTICLE 10 : MODALITES DE FONCTIONNEMENT	5
ARTICLE 11 : LE SYSTEME DE TELEGESTION	5
ARTICLE 12 : ACCES AU DOMICILE DE L'USAGER	6
ARTICLE 13 : TRANSMISSION DES INFORMATIONS	6
ARTICLE 14 : SUSPENSION JUSTIFIEE DU SERVICE	6
ARTICLE 15 : OBLIGATION DE L'USAGER	6
15.1 Respect des intervenants	6
15.2 Respect des règles d'hygiène et de sécurité	7
15.3 Fourniture du matériel et des produits ménagers adaptés aux interventions	7
15.4 Règlement des prestations	7
ARTICLE 16 : LA GESTION DES SITUATIONS PARTICULIERES	8
ARTICLE 17 : LA GESTION DES RECLAMATIONS	8
ARTICLE 18 : L'ACCUEIL DES STAGIAIRES	8
ARTICLE 19 : POUVOIR ET MANDAT	8
ARTICLE 20 : FIN DE SERVICE	8
20.1 A l'initiative du l'utilisateur	8
20.2 A l'initiative du service	9
ARTICLE 21 : LE RAPPORT D'ACTIVITE	9
ARTICLE 22 : ACCES AU DOSSIER INFORMATIQUE	9

ARTICLE 1 : Mission du service d'aide à domicile prestataire

Le service développe des actions d'assistance, de soutien et apporte, en coordination ou complémentarité, sa contribution à des actions de soins et d'accompagnement aux personnes ne pouvant accomplir seules les actes de la vie courante.

Il vise par toutes ces actions à favoriser le maintien à domicile des personnes âgées de plus de soixante ans et des personnes reconnues en situation de handicap par la Commission des droits et de l'Autonomie à la Maison Départementale de l'Autonomie.

Le détail des missions du service est détaillé dans le livret d'accueil.

ARTICLE 2 : Conditions d'accès au service

Le service maintien à domicile du CCAS de Vannes s'adresse aux personnes âgées ou aux personnes en situation de handicap résidants à Vannes qui ne peuvent assumer seules les actes de la vie courante.

Le demandeur peut ou non disposer d'une prise en charge médico-sociale. Il s'agit d'une notification écrite transmise au bénéficiaire par des organismes financeurs (Conseil Départemental, mutuelle, caisse de retraite ...) portant sur un nombre d'heures d'interventions alloué ainsi que leurs modalités de paiement. Cette prise en charge se détermine en fonction du degré d'autonomie de la personne et de ses ressources.

Si le demandeur ou la famille souhaite une prise en charge immédiate, les interventions au domicile de l'usager peuvent avoir lieu dans la limite des disponibilités du service.

Dans l'attente de l'accord des prises en charge, le bénéficiaire peut avoir accès au service et payer le tarif dit « tarif taux plein » (cf. livret d'accueil).

ARTICLE 3 : Respect des droits et libertés individuelles

L'exercice des droits et libertés individuelles est garanti à toute personne prise en charge par le service.

Dans la mise en œuvre de ses actions, le service respecte la « charte des droits et libertés de la personne âgée, en situation de handicap ou de dépendance » annexée au présent règlement.

Un exemplaire de cette charte est remis avant toute intervention aux personnes bénéficiaires des prestations du service.

ARTICLE 4 : Documents contractuels et règlement

Lors de l'admission dans le service, il est remis à chaque bénéficiaire le livret d'accueil précisant les conditions de fonctionnement et d'intervention du service. A ce livret sont également joints :

- Le présent règlement,
- La charte des droits et libertés,
- Le devis,
- Le contrat,
- Une demande de prélèvement automatique (mandat SEPA).

ARTICLE 5 : Famille et représentants légaux

L'utilisateur peut désigner une personne de confiance susceptible d'être interpellée par le service. Les coordonnées de cette personne de confiance seront indiquées lors de la mise en place du plan d'intervention que l'utilisateur signera.

Les familles ou proches peuvent rencontrer les différents professionnels intervenant autour du bénéficiaire lors des visites à domicile ou au bureau sur rendez-vous.

La personne de confiance peut être consultée ou donner son avis sur les modes d'interventions. La vie privée de l'utilisateur est préservée vis-à-vis de la famille.

Le ou les membres de la famille doivent être identifiés et leurs coordonnées enregistrées et actualisées. Seul l'intéressé et son représentant légal peuvent avoir accès au dossier.

ARTICLE 6 : Description et organisation des prestations

Afin de permettre à l'utilisateur et à sa famille de rester au cœur du projet personnalisé mis en place, le plan d'intervention est organisé en adéquation avec les moyens du service, la participation de la famille, des proches ou d'autres intervenants.

Il sera revu périodiquement en fonction de l'évolution des besoins.

La disponibilité de la famille ou du référent constitue la clé du maintien à domicile malgré un état de dépendance. Les proches, lorsqu'il y en a, doivent être en mesure de pouvoir venir visiter leur parent dépendant. Pour favoriser le maintien à domicile, des professionnels peuvent venir compléter l'aide familiale sans pour autant s'y substituer.

En cas de dépendance de l'utilisateur, l'utilisateur ou sa famille choisit :

- Une intervention plus active de la famille ou des proches dans les tâches à effectuer,
- Ou alors la famille et/ou l'utilisateur prennent à leurs charges les dépenses supplémentaires d'intervention non couvertes par les financeurs pour permettre un maintien à domicile de qualité,
- Ou d'être accompagné(s) pour faire réévaluer leurs droits et les possibilités de prises en charge

Afin d'organiser les interventions au domicile de l'utilisateur, un planning est établi par le service administratif. Il est établi selon les besoins du bénéficiaire et les disponibilités du service mais reste prévisionnel. Il est modifiable en raison des absences des usagers (hospitalisations, entrées en établissement, séjours en familles, absences diverses, etc).

ARTICLE 7 : Le recueil de la demande

Les demandes peuvent être initiées soit directement par le bénéficiaire, soit par un tiers proche du demandeur, un organisme d'assistance (mutuelle), une caisse de retraite ou une compagnie d'assurance.

Dans tous les cas, un entretien personnalisé est proposé soit dans les locaux du service, soit lors d'un rendez-vous au domicile du bénéficiaire si ce dernier ne peut se déplacer.

Le service réalise une évaluation individuelle des besoins du demandeur avant la mise en place des interventions. Cette visite se déroule en présence de la personne et, si elle le souhaite, de ses proches. Une information complète est dispensée sur les prestations proposées par le service, accompagnée de la documentation correspondante.

En cas d'urgence : sortie d'hospitalisation, rupture dans l'aide apportée par la famille, la visite sera réalisée au moment de la mise en place de l'intervention ou rapidement après.

L'objectif de cet entretien est de :

- Evaluer la nature et l'étendue de la demande du bénéficiaire et de ses proches,
- Informer le demandeur sur les aides possibles et les services complémentaires,
- Réunir les informations et pièces nécessaires à l'ouverture du dossier,
- Le cas échéant, réorienter vers un service mieux adapté.

L'évaluation permet de vérifier l'adéquation de la réponse proposée par le service à la situation de la personne.

ARTICLE 8 : Le plan d'intervention

Le plan d'intervention permet aux intervenants de connaître avec précision les tâches et services qu'ils devront exécuter au domicile de chacun des bénéficiaires. Il est annexé au « contrat de prise en charge » et sert de référence aux deux parties.

Les intervenants sont informés des besoins spécifiques des bénéficiaires. Les bénéficiaires sont informés du nom des intervenants, en aucun cas ils ne peuvent choisir leurs intervenants. Les jours et heures de passage sont fixés en accord avec le bénéficiaire et le service. Toutefois ils peuvent fluctuer en fonction d'impératifs ou pour des raisons d'absence et de remplacement du personnel. Si les fluctuations devaient être trop importantes, le service s'engage à prévenir le bénéficiaire ou son représentant légal

ARTICLE 9 : Révision du plan d'intervention

Il peut être modifié à tout moment en fonction de l'évolution des besoins, de la demande du bénéficiaire, de l'intervenant et des possibilités du service. Dans ce cas, il revient au référent de secteur de modifier le plan d'intervention.

ARTICLE 10 : Modalités de fonctionnement

Les actions et missions de nos aides à domicile sont précisées dans le livret d'accueil.

Si les courses sont faites par les intervenants, les achats se feront en début d'intervention et dans le commerce le plus proche et/ou le moins cher. L'utilisateur prévoit les sommes nécessaires à ses achats. L'aide à domicile fournira à l'utilisateur tous les justificatifs de paiement et rendra le jour même la monnaie en même temps que les courses.

Les aides à domicile ont l'autorisation de transporter les usagers dans leur véhicule pour des prestations justifiées : courses, sorties accompagnées...

Toutefois elles ne peuvent en aucun cas conduire le véhicule de l'utilisateur. Les déplacements sont limités à Vannes et aux communes limitrophes dans la limite de 2 kilomètres. Il est rappelé que le service ne remplace par un prestataire de transport de type taxi.

Les interventions de pédicure, coiffure, esthétique ..., ne pourront en aucun cas être réalisées par l'aide à domicile. Ces actes relèvent d'une autre compétence professionnelle.

Toute intervention relevant d'une prescription médicale nécessite l'intervention d'un SSIAD ou d'un cabinet infirmier.

ARTICLE 11 : Le système de télégestion

Les aides à domicile du service sont équipées d'un téléphone portable à usage professionnel.

Lors de l'arrivée au domicile, l'agent badge obligatoirement chez la personne aidée, l'information est instantanément télétransmise au siège du CCAS. Cette opération est à renouveler en fin d'intervention. La procédure permet d'enregistrer toutes les interventions et automatise par la suite la facturation.

Le calcul des heures est au réel. Une règle d'arrondi est appliquée. Elle consiste à arrondir à 5 minutes de l'appel d'arrivée et de fin. Ainsi :

- Les minutes 1 et 2 sont arrondies à 0 9 h 02 est arrondi à 9 h 00
- Les minutes 3 et 4 sont arrondies à 5 9 h 04 est arrondi à 9 h 05
- Les minutes 6 et 7 sont arrondies à 5 9 h 06 est arrondi à 9 h 05
- Les minutes 8 et 9 sont arrondies à 0 9 h 08 est arrondi à 9 h 10

Les règles s'appliquent au début et à la fin de chaque prestation.

Tout usager se doit de mettre en place le système de télégestion à son domicile.

ARTICLE 12 : Accès au domicile de l'usager

Pour une bonne gestion du service et afin d'éviter la perte des clés et les déplacements des intervenants, le CCAS n'accepte pas d'avoir les clés des usagers dans le service.

4 organisations sont possibles pour l'accès au domicile par les aides à domicile :

- Soit l'usager ouvre la porte de son domicile,
- Soit la famille est présente pour ouvrir et fermer le domicile,
- Soit la famille installe un boîtier à clés selon les prescriptions du service,
- Soit l'usager ouvre la porte à distance à l'aide d'une télécommande.

Le service se réserve le droit de ne pas prendre en charge un usager ou de suspendre le service si une solution n'est pas trouvée pour permettre l'entrée au domicile du bénéficiaire.

ARTICLE 13 : Transmission des informations

Les bénéficiaires ou leurs proches sont tenus d'informer le service de tout événement les concernant : maladie, hospitalisation, changement de numéro de téléphone, de numéro de boîte à clés, décès, ...

ARTICLE 14 : Suspension justifiée du service

Pour permettre une bonne organisation du service et éviter des déplacements inutiles et coûteux, toute absence prévisible doit être signalée au service au plus tard le jeudi midi de la semaine qui précède l'intervention. Le non-respect de cette règle entraîne la facturation des heures planifiées au taux plein.

Seules les urgences médicales ou motif familial impérieux (ex : décès familial) permettent une suspension de la facturation des heures planifiées. De ce fait, l'usager transmettra obligatoirement un justificatif au service attestant de l'absence pour hospitalisation, rendez-vous médical d'urgence, etc.

ARTICLE 15 : Obligation de l'usager

15.1 Respect des intervenants

L'utilisateur se doit d'avoir un comportement respectueux à l'égard du personnel ; cette disposition s'applique également aux personnes présentes au domicile du bénéficiaire lors des interventions.

L'utilisateur doit être courtois et ne rien demander à l'aide à domicile qui ne relève pas de ses fonctions.

En cas de manquement grave, et/ou de mise en danger, l'agent, sur autorisation de son responsable, pourra quitter le domicile sans conséquences sur la facturation, l'utilisateur étant facturé comme prévu.

15.2 Respect des règles d'hygiène et de sécurité

Le CCAS ne souhaite pas exposer le personnel au risque de tabagisme passif, aussi, l'utilisateur fumeur veillera à ne pas fumer dans la pièce où intervient l'Aide à domicile.

Le logement du bénéficiaire devra présenter des conditions d'hygiène et de sécurité compatibles avec les conditions d'intervention des professionnels.

Les installations et les appareils électriques doivent être conformes à la législation et ne présenter aucun danger pour l'utilisateur.

Une évaluation par un agent administratif pourra avoir lieu pour faire un état de la sécurité et de la prévention au domicile et des éventuels besoins en matériel. Ce temps d'évaluation sera considéré comme du temps d'intervention et l'agent en charge de cette mission prévention pourra être amené à remplir une fiche intitulée : « repérer et prévenir les risques à domicile ».

Le non-respect des conditions d'hygiène et de sécurité du logement pourra donner lieu à une suspension du service.

15.3 Fourniture du matériel et des produits ménagers adaptés aux interventions

En cas de difficultés de santé nécessitant des transferts (par exemple passage du lit au fauteuil et du fauteuil au lit) pour éviter d'éventuelles chutes et faciliter le travail des intervenants nous vous demandons de prendre en compte le besoin de matériel médical (lit médicalisé, lève malade ...) adapté à la situation. Le service vous accompagnera dans cette démarche auprès des partenaires qualifiés (services de tutelles, Service Action Sociale du CCAS pour un éventuel secours exceptionnel...)

15.4 Règlement des prestations

Une facture est adressée tous les mois, la facture comporte :

- ✓ Le nombre d'heures
- ✓ Le tarif appliqué
- ✓ Le mois
- ✓ L'identité du bénéficiaire
- ✓ La déduction des aides financières et le total du montant restant à charge

L'utilisateur doit régler les heures d'aide à domicile mensuellement à terme échu par prélèvement automatique ou par chèque à l'ordre du Trésor Public.

En cas de dépassement du nombre d'heures prises en charge par les financeurs, ou en cas d'une baisse du nombre d'heures accordées précédemment par les financeurs, lors des renouvellements des dossiers, ces dernières seront facturées au taux plein.

Les factures peuvent être contestées dans des délais raisonnables et de préférence à réception.

Dans tous les cas, l'absence de paiement conduit à une exclusion du service après mise en demeure de payer les sommes dues, dans le délai d'un mois.

ARTICLE 16 : La gestion des situations particulières

En cas de situation urgente pour une intervention immédiate ou rapide de la part du service, la demande est traitée dans les 48 heures sauf difficultés particulières rencontrées.

A partir du vendredi et pendant le week-end ou les jours fériés, l'instruction des demandes est effectuée la semaine suivante.

En cas de problématiques avec l'intervenant et/ou le service, l'utilisateur ou son représentant est tenu d'en informer le responsable de service ou le référent de secteur.

ARTICLE 17 : La gestion des réclamations

Toute réclamation, orale, téléphonique ou écrite est systématiquement enregistrée dans le service et communiquée à son responsable.

ARTICLE 18 : L'accueil des stagiaires

Le CCAS permet à des lycéens/étudiants/demandeurs d'emploi d'effectuer leur stage au sein du service maintien à domicile, ceci dans un objectif de professionnalisation et de continuité de la qualité des intervenants. Le bénéficiaire peut refuser la présence d'un stagiaire à son domicile.

ARTICLE 19 : Pouvoir et mandat

Il est interdit aux intervenants de recevoir de la part des bénéficiaires toute délégation de pouvoir sur les devoirs, biens ou droits, toute donation, tout dépôt de fonds, de bijoux ou valeur.

Il leur est également interdit de procéder avec les bénéficiaires à toute transaction mobilière ou immobilière de quelque nature que ce soit.

ARTICLE 20 : Fin de service

20.1 A l'initiative de l'utilisateur

L'utilisateur peut résilier son contrat à tout moment moyennant un délai de prévenance de 15 jours.

L'utilisateur notifie au service la résiliation du contrat par courrier. Dans tous les cas, le paiement des interventions déjà effectuées est à la charge de l'utilisateur.

L'utilisateur a la possibilité de résilier son contrat, sans préavis, en cas de refus total ou partiel de prise en charge financière ou de non-renouvellement de la prise en charge.

L'utilisateur a la possibilité de résilier son contrat, sans préavis et sans pénalités financières, en cas de situations imposées par l'urgence (hospitalisation non programmée, entrée en structure d'hébergement ...)

20.2 A l'initiative du service

En cas de non-respect de ce règlement de la part du bénéficiaire ou de son représentant légal, il sera mis fin au service chez l'utilisateur.

Dans ce cas, une lettre de mise en demeure informe l'utilisateur des raisons pour lesquelles il est mis fin au service et du délai qui lui est accordé. Le délai sera toujours d'un mois afin de permettre à l'utilisateur de s'organiser et de nous faire part de ses observations écrites.

Toutefois en cas de violation grave du règlement, une exclusion immédiate du service pourra être prononcée par la direction du CCAS.

ARTICLE 21 : Le rapport d'activité

Il est procédé chaque année à la rédaction d'un rapport d'activités mettant en relief les évolutions quantitatives et qualitatives du service, ainsi que la perception des besoins des personnes âgées et des personnes en situation de handicap de la commune (résultats d'une enquête de satisfaction annuelle)

ARTICLE 22 : Accès au dossier informatique

Conformément à la réglementation applicable, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification ou d'effacement de vos données. Vous pouvez également pour des motifs légitimes vous opposer au traitement de vos données. Vous pouvez exercer vos droits en vous adressant au délégué à la protection des données par courrier postale, Centre Communal d'Action Sociale 22 avenue Victor Hugo 56000 VANNES, ou par mail à dpo@mairie-vannes.fr, et en joignant une copie d'une pièce justificative d'identité. En outre, vous êtes en droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés en France.