



REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT DU SERVICE D'AIDE A DOMICILE

Certifié exécutoire

Acte publié le 23 / 06 / 2023

Accusé de réception en préfecture
093-269300216-20230619-DLB-CCAS202313-DE
Date de télétransmission : 23/06/2023
Date de réception préfecture : 23/06/2023

SOMMAIRE

PREAMBULE	3
CHAPITRE 1 – DROITS ET OBLIGATIONS DE LA PERSONNE BENEFICIAIRE .3	
1. Les droits du bénéficiaire.....	3
2. Les obligations du bénéficiaire.....	3
CHAPITRE 2 – FONCTIONNEMENT DU SERVICE D'AIDE A DOMICILE	4
3. Les missions du service.....	4
4. Le territoire d'intervention et horaires du service.....	4
5. La mise en place du service	4
6. Les missions de l'aide à domicile.....	5
7. Les actes interdits à l'aide à domicile	5
8. La relation entre les bénéficiaires et les agents	6
CHAPITRE 3 – ORGANISATION DE L'INTERVENTION	6
9. Le planning.....	6
10. Le classeur de liaison.....	6
11. La télégestion.....	7
12. L'annulation des interventions.....	7
13. Les clefs du domicile.....	7
CHAPITRE 4 – OBLIGATIONS ET QUALITE DU SERVICE.....	7
14. La continuité du service.....	7
15. La visite d'évaluation.....	7
16. La communication des informations	7
17. La gestion des réclamations et des litiges	8
18. L'assurance.....	8
19. Le secret professionnel	8

Certifié exécutoire

Acte publié le 23 / 06 / 2023

Accusé de réception en préfecture
093-269300216-20230619-DLB-CCAS202313-DE
Date de télétransmission : 23/06/2023
Date de réception préfecture : 23/06/2023

2

PREAMBULE

Le présent document s'adresse aux bénéficiaires et aux acteurs du Service d'Aide à Domicile (SAAD). Il définit les règles générales et permanentes d'organisation et de fonctionnement du service dans le respect des droits et des libertés de chacun.

Il a été approuvé par délibération du Conseil d'Administration le 20 juin 2023. Il est révisé chaque fois que nécessaire et au moins une fois tous les 5 ans.

Ce règlement de fonctionnement est remis à chaque bénéficiaire ou à son représentant légal. Il reste à la disposition de tous et est affiché dans les locaux du service. Il est également remis à chaque membre du personnel.

L'équipe du SAAD est à la disposition du bénéficiaire pour lui en faciliter la compréhension, le cas échéant.

CHAPITRE 1 – DROITS ET OBLIGATIONS DE LA PERSONNE BENEFICIAIRE

1. Les droits du bénéficiaire

La charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante et la charte des droits et libertés de la personne accueillie figurent dans le livret d'accueil remis à chaque bénéficiaire et précise entre autre que la personne est respectée dans son identité, sa vie privée, sa dignité, sa liberté de citoyen, sa liberté d'opinion, d'expression, de se déplacer, de maintenir des relations familiales, sociales et amicales.

Sa liberté de lieu et de mode de vie est respectée sous réserve de conditions suffisantes permettant l'intervention du SAAD.

Elle, et la personne qui l'assiste, ont droit à une information complète avant l'admission et sont consultées lors de l'élaboration du contrat de prestation. Le consentement éclairé du bénéficiaire ou à défaut de son représentant est systématiquement recherché.

Conformément à l'article L.311-6 du code de l'action sociale et des familles, la participation des bénéficiaires s'exercera par la mise en œuvre d'enquêtes de satisfaction. L'enquête portera notamment sur le fonctionnement du service, les activités, la nature et le prix des services rendus.

2. Les obligations du bénéficiaire

L'entourage ou le bénéficiaire doit communiquer toutes les informations et renseignements nécessaires pour une prise en charge de qualité.

Pour l'entretien du logement, il est nécessaire que le bénéficiaire mette à disposition de l'aide à domicile les équipements en bon état de fonctionnement et les produits suivants :

- Chiffons, éponges ;
- Balai, pelle, aspirateur recommandé pour tapis et moquette ;
- Balai espagnol de préférence ou à défaut balai brosse, serpillière, seau ;
- Produits pour le sol, dégraissant, Javel, produits pour les vitres, produit vaisselle ;
- Lessive ;
- Gants ménagers (pour éviter le contact avec les produits d'entretien dont l'usage répété devient agressif pour la peau, et par mesure d'hygiène).

En cas d'absence, le bénéficiaire est tenu de prévenir le service le plus tôt possible. Toute prestation non annulée dans un délai minimal de 48 heures (sauf cas de force majeure) sera facturée.

En cas d'absence du bénéficiaire, l'aide à domicile ne pourra pas intervenir à son domicile même si un proche lui demande.

L'aide à domicile mandaté au domicile du bénéficiaire le sera par le responsable du SAAD et non pas sur choix du bénéficiaire.

CHAPITRE 2 – FONCTIONNEMENT DU SERVICE D'AIDE A DOMICILE

3. Les missions du service

Le Centre Communal d'Action Sociale entend permettre à des personnes dépendantes (handicapées ou retraitées) de se maintenir à leurs domiciles et de les aider à effectuer les actes de la vie quotidienne qu'elles ne peuvent plus assumer seules, dans le respect de la charte des droits et libertés de la personne âgée et dépendante et de la charte des droits et libertés de la personne accueillie.

Le service s'adresse aux personnes âgées de plus de 60 ans ou porteuses de handicap, résidant sur la commune de Neuilly-Plaisance exclusivement.

4. Le territoire d'intervention et horaires du service

Le service intervient sur l'ensemble du territoire de la commune de Neuilly-Plaisance.

Les prestations sont réparties du lundi au vendredi entre 8h00 et 17h30.

Le service administratif situé au 33 rue du Général Leclerc à Neuilly-Plaisance est ouvert au public de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h30 du lundi au jeudi et 17h00 le vendredi.

L'accueil téléphonique est assuré de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h30 du lundi au jeudi et 17h00 le vendredi, au 01.43.00.27.89. En dehors de ces horaires, un répondeur permet l'enregistrement des messages qui sont écoutés dès la reprise du service.

5. La mise en place du service

L'admission des bénéficiaires s'effectuera sur demande et après constitution d'un dossier administratif. Les éventuelles prises en charge de la part d'une caisse de retraite, d'une mutuelle, du Conseil Départemental pour l'Allocation Personnalisée à l'Autonomie devront être indiquées.

Une visite d'évaluation sera effectuée par le responsable du service au domicile du demandeur. L'admission se fait sous la responsabilité du responsable de service.

Un contrat individuel de prestation et un devis fixant le tarif de l'intervention sont élaborés et remis au bénéficiaire, avant le début des interventions. Ils sont signés après avoir été expliqués clairement au bénéficiaire ou à son représentant.

En cas de situation d'urgence, le contrat est établi au plus tard dans les 8 jours ouvrés après le début de la première intervention. Le bénéficiaire et sa famille (si nécessaire) sont informés par téléphone de la date de mise en place de la première intervention.

Les tâches à accomplir au domicile de chaque bénéficiaire figurent sur le contrat et sont transmises à l'aide à domicile. Le service évalue régulièrement et au minimum une fois par an, lors d'une visite

Certifié exécutoire

Acte publié le 23 / 06 / 2023

Accusé de réception en préfecture
093-269300216-20230619-DLB-CCAS202313-DE
Date de télétransmission : 23/06/2023
Date de réception préfecture : 23/06/2023 4

à domicile, la situation du bénéficiaire en associant l'intervenant et en coordination avec les autres professionnels.

6. Les missions de l'aide à domicile

L'aide à domicile a pour mission de maintenir le bénéficiaire à son domicile en effectuant les tâches prévues dans le contrat. Elle n'accomplira aucune tâche qui n'est pas directement au profit du bénéficiaire.

L'aide à domicile veille par ses activités au maintien et à la récupération de l'autonomie. Elle doit stimuler et encourager la personne bénéficiaire à effectuer les gestes de la vie quotidienne en fonction de son degré d'autonomie.

Ces différentes missions peuvent être :

- L'entretien du domicile, la réfection du lit, l'aération des pièces, le rangement, l'entretien du linge, le repassage, la vaisselle ;
- Faire les courses de ravitaillement courant, les charges lourdes comme les packs de boissons en sont exclus. La charge transportée doit être limitée et facilitée par l'utilisation d'un chariot dans la mesure du possible ;
- Rompre l'isolement et maintenir le lien social ;
- Surveiller l'alimentation, l'état de santé ;
- Aider à la pratique d'activités diverses selon le souhait de la personne aidée : loisirs, courriers, lecture ;
- Accompagner lors de sorties, promenades, démarches administratives, visite chez le médecin, dentiste... sur la commune de Neuilly-Plaisance.

De par ses missions, l'aide à domicile devra :

- Respecter les règles d'hygiène strictes au quotidien, tant pour elle-même que pour le bénéficiaire (toilette, vêtement, cuisine...)
- Etre disponible, patient et attentif aux besoins du bénéficiaire.
- Etre discret et réservé chez les bénéficiaires et à l'extérieur.
- Enregistrer son heure d'arrivée et de départ en utilisant la télégestion installée sur son téléphone professionnel.
- Remplir quotidiennement le classeur de liaison chez le bénéficiaire.
- Respecter la vie privée du bénéficiaire ainsi que sa culture ou son choix de vie.
- Appeler immédiatement la famille et le médecin traitant ou les pompiers en cas d'urgence (aggravation de l'état de santé de la personne aidée, chute, décès ou autre) et, dans tous les cas, le responsable de service.

7. Les actes interdits à l'aide à domicile

L'aide à domicile ne pourra en aucune manière :

- Utiliser à la place de l'usager une carte bancaire, une carte de paiement de grande surface pour faire les courses ;
- Avoir procuration du bénéficiaire sur un compte d'épargne, bancaire ou autre ;
- Accepter de l'argent, des valeurs ou des objets en dépôt ;
- Accepter du bénéficiaire ou de la famille, une quelconque gratification et cela sous quelque prétexte que ce soit ;
- Acheter ou vendre (un objet) au bénéficiaire, un quelconque bien, mobilier ou immobilier ;
- Emprunter au bénéficiaire de l'argent ou quelque objet que ce soit ;

Certifié exécutoire

Acte publié le 23 / 06 / 2023

Accusé de réception en préfecture
093-269300216-20230619-DLB-CCAS202313-DE
Date de télétransmission : 23/06/2023
Date de réception préfecture : 23/06/2023 5

- Rapporter des quantités anormales de boissons alcoolisées ou de produits pharmaceutiques non prescrits par ordonnance ;
- Fumer chez le bénéficiaire ou prendre des pauses à cet effet ;
- Passer ou recevoir des communications téléphoniques d'ordre privé pendant son travail ;
- Amener un enfant ou toutes autres personnes ou un animal sur son lieu de travail,
- Emporter du travail chez soi (lessive, repassage, couture...) ;
- Réaliser des actes médicaux : l'aide à domicile n'est ni un(e) infirmier (Ière), ni un(e) aide-soignant(e) ;
- Réaliser des gros travaux tels que : lessiver les murs ou les moquettes, cirer les sols, déplacer les meubles, laver les vitres, faire de grosses lessives à la main, désherber les extérieurs, etc ;
- Réaliser des travaux nécessitant une prise de hauteur ;
- Accomplir en faveur des bénéficiaires des travaux qui n'entreraient pas dans le cadre du plan d'intervention ; par exemple rendre service à toute autre personne qu'au bénéficiaire ;
- Transporter le bénéficiaire dans son véhicule personnel, ni être transporté dans un véhicule appartenant au bénéficiaire ou à l'un de ses proches ;
- Sortir des limites de la commune de Neuilly-Plaisance.

8. La relation entre les bénéficiaires et les agents

Les aides à domicile sont tenues de respecter la dignité, l'intimité, les convictions philosophiques, politiques ou religieuses des personnes prises en charge et la confidentialité des informations.

En retour, les bénéficiaires sont tenus de respecter les agents intervenant à leur domicile. Par souci d'hygiène et de sécurité des agents, la consommation de tabac et d'alcool durant l'intervention des aides à domicile est interdit. Il est également demandé aux bénéficiaires d'aérer leur logement avant l'intervention des agents.

Toute discrimination ou violence verbale, physique ou à caractère sexuel et racial conduira à une rupture de contrat, avec effet immédiat, voire à des poursuites pénales.

Aucun aménagement de planning ne pourra être pris en compte sur le seul motif de l'appartenance culturelle, religieuse ou racial de l'aide à domicile.

CHAPITRE 3 – ORGANISATION DE L'INTERVENTION

9. Le planning

Le service adapte le planning des interventions (horaires, fréquence, contenu) en fonction de l'évolution des besoins du bénéficiaire.

10. Le classeur de liaison

Il est présent au domicile du bénéficiaire et fourni par le service. Il sera complété afin de faciliter les échanges et la coordination entre les différents intervenants et l'entourage du bénéficiaire. Ce classeur de liaison est un véritable outil de travail pour les professionnels, il est complété et conservé au domicile des bénéficiaires. Propriété du C.C.A.S, lorsqu'il est terminé ou en cas de suspension ou d'arrêt des prestations, le classeur de liaison sera conservé au service selon les règles d'archivage.

11. La télégestion

Les aides à domicile sont équipées d'un téléphone professionnel leur permettant d'enregistrer leur heure d'arrivée et de départ par le biais d'un badge installé sur le classeur de liaison de chaque bénéficiaire. Cet outil professionnel permet au service de faciliter le recensement des heures et la facturation.

C'est également un outil imposé par le département de la Seine Saint Denis pour le financement des prises en charge ADPA et PCH.

Ceci implique la mise à disposition par le bénéficiaire du classeur de liaison.

12. L'annulation des interventions

Toute intervention non décommandée dans les 48h fera l'objet d'un paiement au tarif en vigueur sans prise en charge par la personne bénéficiaire sauf cas de force majeure.

Après toute absence prolongée, la personne bénéficiaire ou son représentant s'engage à prévenir le service 72h avant la date de retour afin d'organiser au mieux sa prise en charge.

13. Les clefs du domicile

En cas de difficultés de déplacement, en accord avec le CCAS, la personne bénéficiaire ou son représentant peut remettre un jeu de clefs de son domicile au CCAS avec une attestation de dépôt.

Seuls les intervenants du CCAS auront accès à ces clefs dans le cadre de leurs missions.

La restitution des clefs s'effectuera sur simple demande de la personne bénéficiaire ou de son représentant contre une attestation de remise.

CHAPITRE 4 – OBLIGATIONS ET QUALITE DU SERVICE

14. La continuité du service

En cas d'absence de l'aide à domicile habituel, le service met tout en œuvre pour proposer au bénéficiaire un autre agent.

Le remplacement ne s'effectuera pas obligatoirement aux mêmes horaires et aux mêmes jours, mais selon la disponibilité des agents remplaçants.

En cas de refus injustifié du bénéficiaire, le service n'est pas tenu de fournir une autre solution. Une priorité est accordée aux interventions chez les personnes les plus dépendantes.

15. La visite d'évaluation

La responsable du service pourra effectuer régulièrement des visites à domicile en prévenant à l'avance de sa venue la personne bénéficiaire ou son représentant.

Les visites sont réalisées afin d'actualiser le plan d'aide (horaires, type de prestation...). Au minimum, le CCAS s'engage à une visite annuelle.

Le suivi des interventions s'effectue dans le cadre des réunions, des entretiens avec les aides à domicile et lors de visites à domicile.

La responsable du service évalue au moins une fois par an la situation du bénéficiaire en associant le ou les agents sociaux afin d'apprécier l'évolution des besoins et l'efficacité de l'aide apportée.

16. La communication des informations

Il est remis à la personne bénéficiaire ou son représentant, avec le contrat, les documents suivants :

Certifié exécutoire

Acte publié le 23 / 06 / 2023

Accusé de réception en préfecture
093-269300216-20230619-DLB-CCAS202313-DE
Date de télétransmission : 23/06/2023
Date de réception préfecture : 23/06/2023

7

- Le présent règlement de fonctionnement ;
- Le livret d'accueil ;
- La charte des droits et libertés de la personne âgée et dépendante et la charte des droits et libertés de la personne accueillie ;
- La liste des personnes qualifiées.

17. La gestion des réclamations et des litiges

Pour toute réclamation, le bénéficiaire a la possibilité de contacter le service soit par téléphone, mail ou courrier.

Si le bénéficiaire n'obtient pas une réponse satisfaisante à sa demande, il peut poser une réclamation écrite à laquelle il obtiendra une réponse écrite. Le service tient un registre des réclamations.

En cas de litige non résolu avec le service, et ce uniquement après une démarche de réclamation écrite auprès du service, le bénéficiaire ou son représentant légal peut suivre la procédure suivante :

- 1/ Faire appel à une personne qualifiée choisie sur une liste établie conjointement par le Préfet et le Président du Conseil Départemental et figurant sur le livret d'accueil.
- 2/ Avoir recours à une procédure de médiation conventionnelle. La liste de l'ensemble des médiateurs notifiés par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de consommation (CECMC) est accessible sur le site www.economie.gouv.fr/médiation-conso/liste-des-mediateurs-references.

18. L'assurance

L'assurance en responsabilité civile souscrite par le Centre Communal d'Action Sociale couvre l'activité des aides à domicile auprès des bénéficiaires.

19. Le secret professionnel

Les agents sont soumis au secret professionnel et sont tenus à une obligation de discrétion professionnelle pour tous les faits, les informations ou les documents dont ils ont connaissance dans l'exercice de leur fonction. Ces règles s'imposent de la même manière à toute personne intervenant à quelque titre que ce soit dans la structure.

Fait à Neuilly-Plaisance,

Le

Christian DEMUYNCK

Maire

Président du CCAS

Signature du bénéficiaire ou de son représentant légal

(Précédée de la mention manuscrite « Lu et approuvé »)

Certifié exécutoire

Acte publié le 23 / 06 / 2023

Accusé de réception en préfecture
093-269300216-20230619-DLB-CCAS202313-DE
Date de télétransmission : 23/06/2023
Date de réception préfecture : 23/06/2023

8