



CHAVANON
COMBRAILLES
& VOLCANS
CENTRE INTERCOMMUNAL
D'ACTION SOCIALE

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT



Centre Intercommunal d'Action Sociale
Chavanon Combrailles et Volcans

*« Personne ne se lasse d'être aidé. L'aide est un acte conforme à la nature. Ne te lasse
jamais d'en recevoir et d'en apporter » Marc Aurèle*

Juillet 2017

N° SIRET : 200 074 193 000 26

N° SAP : 200 074 193

Autorisation du Conseil Départemental : Arrêté du 21/03/2017

SOMMAIRE

- I. PREAMBULE** *Page 2*
- II. PARTIE 1 : FONCTIONNEMENT DU SERVICE (ETAPE PAR ETAPE)** *Page 3 à 5*
- 1) Étape 1 : premier contact
 - 2) Étape 2 : 1ere visite à domicile
 - 3) Étape 3 : établissement des documents contractuels
 - 4) Étape 4 : réalisation des prestations
 - 5) Étape 5 : facturation
 - 6) Étape 6 : bilans réguliers
 - 7) Étape 7 : fin de prestation
 - 8) Étape 8 : clôture de la prise en charge
- III. PARTIE 2 : VOS DROITS** *Page 6 à 9*
- 1) Droit à la dignité
 - 2) Droit au respect de la vie privée et droit à l'intimité
 - 3) Droit à la sécurité des personnes
 - 4) Le dossier de la personne prise en charge
 - 5) Droit d'expression des personnes prises en charge
 - 6) Droit à un accompagnement individualisé
 - 7) Droit à une information sur les droits fondamentaux, les protections et les voies de recours
- IV. PARTIE 3 : RECAPITULATIF** *Page 10*
- 1) Ce qui est autorisé par le service
 - 2) Ce qui est toléré
 - 3) Ce qui est interdit

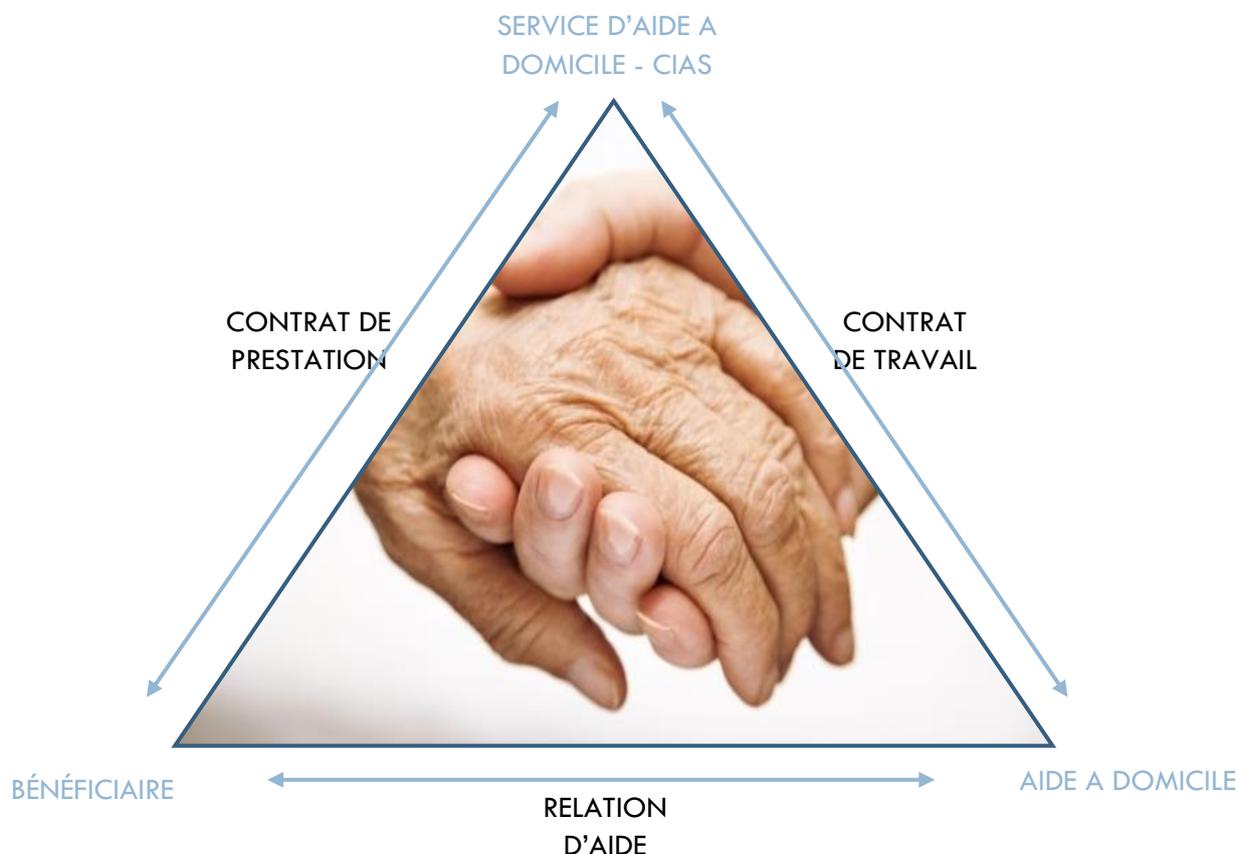
**CENTRE INTERCOMMUNAL D'ACTION SOCIALE
CHAVANON COMBRILLES ET VOLCANS**

I. PREAMBULE :

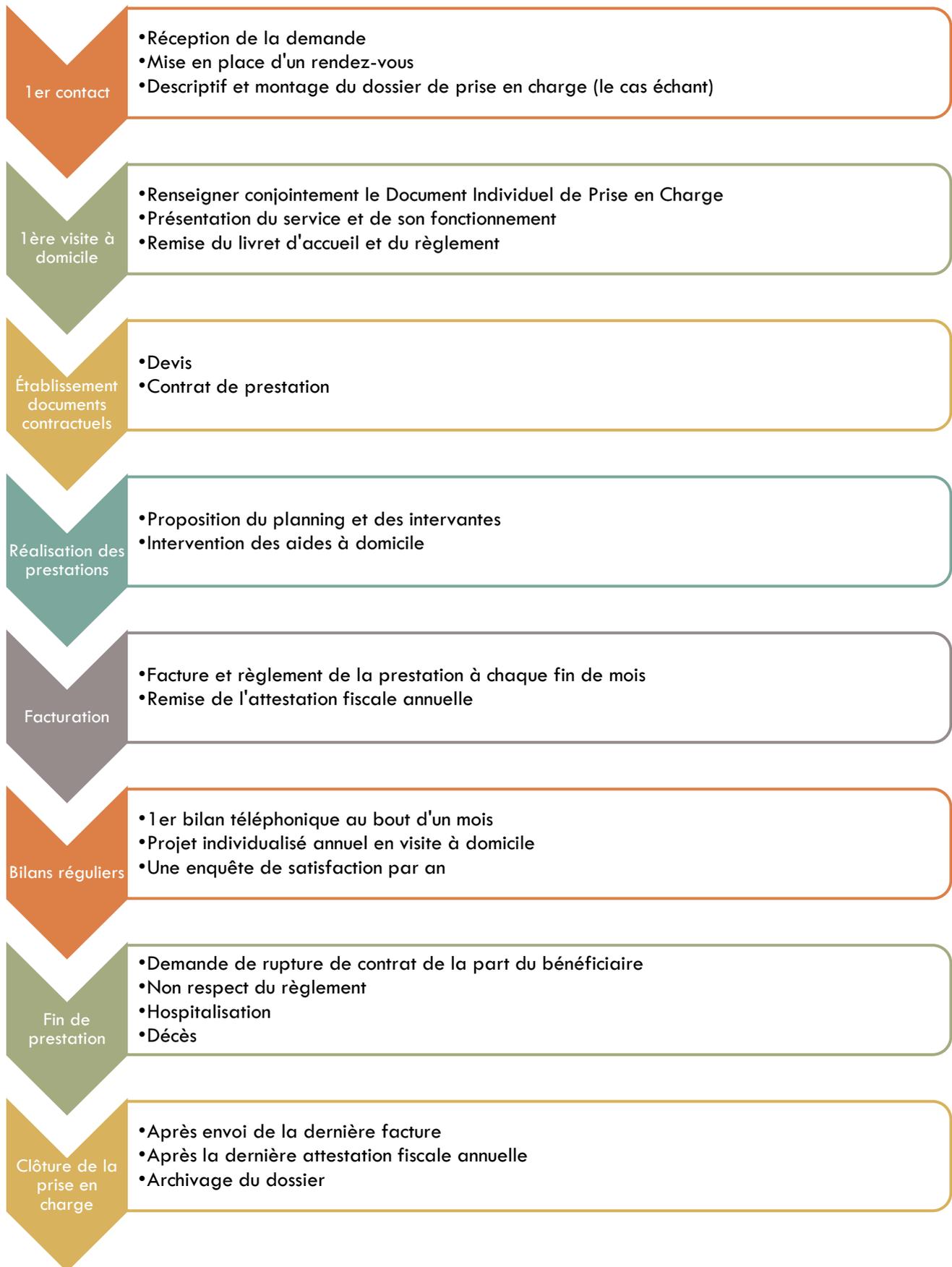
Conformément à l'article L.311-7 du Code de l'action Sociale et de la Famille, le règlement de fonctionnement a pour objectif de définir les droits et les obligations du Centre Intercommunal d'Action Sociale Chavanon Combrailles et Volcans et des bénéficiaires. Dans ce cadre, il rappelle les dispositions d'ordre général et permanent qui permettent de connaître les principes qui régissent les modalités pratiques d'organisation et de fonctionnement du CIAS tout en respectant les libertés individuelles.

Ce règlement de fonctionnement a été adopté par le Conseil d'administration du Centre Intercommunal d'Action Sociale Chavanon Combrailles et Volcans le ... 2017, sur proposition du Comité de Pilotage mis en place pour rédiger celui-ci. Ce règlement de fonctionnement s'applique à tous les bénéficiaires du service, ainsi qu'à l'ensemble du personnel du CIAS. Il est annexé au livret d'accueil des bénéficiaires.

Le service d'aide à domicile fonctionne en mode prestataire : le CIAS est donc l'employeur des aides à domicile. La prestation est effectuée sous la responsabilité de la structure. Les horaires, et les missions de travail sont déterminés par le service. Ce dernier met à disposition l'aide à domicile conformément au contrat de prestation signé entre le bénéficiaire et le CIAS.



II. FONCTIONNEMENT DU SERVICE (ÉTAPE PAR ÉTAPE)



ÉTAPE 1 : PREMIER CONTACT

Toute demande d'intervention peut se faire sur simple demande auprès du service administratif.

Nous vous donnons tous les renseignements nécessaires et pouvons vous aider à monter votre dossier de prise en charge. Si nous ne pouvons pas répondre à votre demande, nous nous engageons à vous orienter vers les services compétents qui pourront y répondre.

Selon votre niveau de dépendance, nous étudions les possibilités de prise en charge par un **organisme de retraite**, une **mutuelle**, le Conseil Départemental pour l'**APA** (Allocation Personnalisée d'Autonomie), ou de la **PCH** (Prestation de Compensation du Handicap) via la Maison Départementale des Personnes Handicapées.

ÉTAPE 2 : 1ERE VISITE A DOMICILE

Afin de comprendre le plus précisément possible vos besoins, il est nécessaire qu'un responsable de secteur se rende à votre domicile.

Nous réalisons **conjointement** votre Document Individuel de Prise en Charge qui définit vos **besoins précis** et qui permet d'établir le planning d'interventions et les missions de l'aide à domicile.

De plus, nous vous remettons le **livret d'accueil** qui précise les informations pratiques du service ainsi que le présent **règlement de fonctionnement**.

Nous vous remettons aussi, un **cahier de liaison** qui sera déposé à votre domicile, afin de permettre un suivi entre chaque intervenant. Le personnel du service pourra noter ses observations et les autres intervenants (infirmières, médecins, kinésithérapeutes, etc.) pourront l'utiliser pour faciliter la transmission des informations strictement nécessaires à un bon accompagnement.

ETAPE 3 : ÉTABLISSEMENT DES DOCUMENTS CONTRACTUELS

Cette première visite à domicile débouche sur l'élaboration d'un **devis** gratuit, qui, s'il vous convient, fait l'objet d'un **contrat de prestation** suite à l'acceptation du présent règlement de fonctionnement.

Ce contrat définit la fréquence et les horaires de passage des aides à domicile, ainsi que les tâches qu'elles réaliseront.

Si vos besoins évoluent en cours de prise en charge, nous adaptons les modalités d'intervention.

Lorsque ces documents sont signés, la prestation peut débuter. En cas d'urgence, les étapes 1 à 3 peuvent être concomitantes à la 1^{ère} intervention. Toutefois, le contrat de prestation devra être signé au plus tard dans les 7 jours après le début des interventions.

ETAPE 4 : RÉALISATION DES PRESTATIONS

Les horaires de travail à votre domicile sont définis par un **planning mensuel** établi en concertation entre vous et le CIAS. **Aucune modification du planning mensuel ne peut être faite sans l'accord du service d'aide à domicile.**

Le service s'engage à respecter au mieux les plages horaires prédéfinies lors de la signature du contrat de prestation. **Des variations liées à des contraintes de service sont toutefois possibles.** En cas d'impossibilité d'intervention ou de changement d'horaire, le service s'engage à vous prévenir au plus tôt et à vous garantir une remplaçante en priorité pour les interventions concernant l'aide aux actes essentiels de la vie courante.

De même, pour assurer la bonne continuité du service, toute modification du planning prévue à l'avance doit être précisée à votre responsable de secteur le plus tôt possible. Les interventions les week-ends et jours fériés sont réservées aux personnes les plus dépendantes et/ou isolées. Ces jours-là, les horaires peuvent être différents des autres jours.

ETAPE 5 : FACTURATION

Au début de chaque mois, l'aide à domicile vous dépose sa **fiche de travail** afin que vous puissiez l'émarger en toute connaissance de cause et au fur et à mesure des interventions.

Ce document de travail mensuel doit être complété et signé **A CHAQUE FIN D'INTERVENTION** par l'aide à domicile et par vous-même. Cette feuille de présence atteste de l'effectivité de l'intervention et doit être ramenée par l'intervenante au service à chaque fin de mois. C'est ce document qui permettra au service de comptabiliser les heures de travail de l'aide à domicile et d'établir la facturation. Après la mise en place de la télégestion courant 2018, tout sera automatisé, il n'y aura plus de feuilles de présence à signer.

La **facture** à l'entête du CIAS est établie et vous est envoyée la première quinzaine du mois suivant. Elle correspondra au montant de la participation horaire, multiplié par le nombre d'heures réalisées. Elle devra être payée à la réception à l'ordre du **Trésor Public de Pontaumur** par chèque. Vous avez la possibilité de régler votre facture directement par prélèvement automatique, en remplissant le document en annexe.

Le service facture les heures d'intervention signées par le bénéficiaire sur la fiche de travail ainsi que les heures annulées d'intervention si elles ne sont pas justifiées 48 heures avant (exception faite en cas d'hospitalisation ou impondérable).

Autrement dit, si le service n'a pas été informé de l'absence du bénéficiaire et que l'aide à domicile s'est rendue sur place, le service se verra dans l'obligation de facturer les heures prévues.

Une attestation fiscale annuelle (du 1^{er} janvier au 31 décembre) des sommes payées vous sera adressée, ceci permettant de bénéficier d'une réduction fiscale prévue à l'article 199 sexdecies du Code Général des Impôts.

Toute contestation concernant la facturation doit être adressée au service d'aide à domicile.

ETAPE 6 : BILANS RÉGULIERS

Le 1^{er} mois de votre prise en charge, vous allez être amenés par conversation téléphonique à donner votre avis. Si vous êtes satisfait nous pourrions continuer la prise en charge comme elle a commencé, ou au contraire appliquer certaines modifications.

La responsable de secteur qui a effectué la première visite à domicile reviendra à votre domicile au minimum **1 fois par an** pour faire le point et réviser votre projet individualisé. Pour tout besoin, nous pourrions venir dès lors que vous nous en faites la demande.

Nous établissons des **enquêtes de satisfaction une fois par an**, cette enquête est anonyme. Vous pourrez nous faire parvenir par ce documents, vos impressions sur le service.

ETAPE 7 : FIN DE PRESTATION

Le contrat peut être résilié ou modifié par le bénéficiaire par lettre recommandée avec accusé de réception, sans pénalité financière, moyennant un préavis de 15 jours.

En cas de non-respect des règles contenues dans le présent règlement, nous nous réservons le droit de suspendre le contrat ou d'y mettre fin avec un préavis de 7 jours sauf si le personnel est en situation de danger.

Le contrat est suspendu de tous ses effets, sans préavis, ni pénalité, en cas d'hospitalisation ou décès de l'utilisateur.

ETAPE 8 : CLOTURE DE LA PRISE EN CHARGE

Nous **archivons** votre dossier dès lors que nous vous avons adressé la dernière facture ainsi que l'attestation fiscale annuelle.

II. PARTIE 2 :

1) Droit à la dignité

Il est demandé à chaque bénéficiaire, salarié ou bénévole un comportement respectueux et civil à l'égard des autres.

Le CIAS s'engage à fournir des conditions de prise en charge conformes aux normes de l'autorisation du Conseil Départemental.

Par respect pour soi-même et envers l'ensemble des personnes présentes sur le lieu, il est demandé à chacun de veiller à son comportement et de porter une tenue vestimentaire décente dans les espaces d'accueil du CIAS.

2) Droit au respect de la vie privée et droit à l'intimité

Le bénéficiaire s'engage à laisser pénétrer dans son domicile le représentant du CIAS ou le responsable de secteur en cas de visites de suivi de prise en charge, ou pour toute autre demande exceptionnelle de la part du bénéficiaire ou de l'aide à domicile.

Dans tous les cas, une visite ne peut être effectuée au domicile du bénéficiaire sans qu'il en soit informé au préalable.

Nous nous engageons à respecter la vie privée du bénéficiaire ainsi que son intimité.

3) Droit à la sécurité et à la sûreté des personnes

Le bénéficiaire se doit d'assurer la sécurité des aides à domicile dans le cadre de leur intervention.

A ce titre, en cas d'utilisation de matériel dangereux ou d'équipement défectueux, l'aide à domicile peut refuser d'effectuer l'acte. Il est nécessaire de mettre à disposition des aides à domicile, le matériel nécessaire en état de fonctionnement, ainsi que les produits d'entretien indispensables au bon déroulement de l'intervention.

Lors de l'arrivée de l'aide à domicile, les chiens doivent être tenus à l'écart de la maison, ou attachés, ou tenus en laisse afin de garantir leur sécurité.

Le service attache une grande importance à la prévention de la maltraitance. Le 3977, offre une écoute téléphonique spécialisée à disposition de tous, particuliers comme professionnels, en vue d'alerter sur une situation de maltraitance ou de risque de maltraitance.



4) Le dossier de la personne accueillie

La confidentialité des informations

Le CIAS s'engage à assurer la confidentialité des informations concernant le bénéficiaire. L'ensemble du personnel est soumis à un devoir de réserve, à une obligation de discrétion, et est tenu au secret professionnel.

Cependant, au sein du service d'aide à domicile, chaque professionnel peut échanger avec un ou plusieurs de ses collaborateurs, des informations relatives à un même bénéficiaire. A condition qu'ils participent tous à sa prise en charge et que ces informations soient strictement nécessaires à la coordination ou à la continuité des prestations, à la prévention ou à son suivi médico-social et social.

Si toutefois, le bénéficiaire s'oppose à ce que le service communique en interne, il doit en informer le CIAS.

Le service peut être amené à échanger avec des professionnels extérieurs au service tels que l'assistante sociale, le médecin traitant etc... Pour cela, le bénéficiaire doit signer une autorisation de communication (cf. autorisation en annexe).

Cahier de liaison :

Ceci est valable également pour les informations contenues dans le cahier de liaison. Seules les informations strictement nécessaires à l'évaluation de la situation de la personne peuvent figurer dans ce cahier et par conséquent être échangées entre professionnels.

Stagiaires :

Le CIAS permet à des étudiants d'effectuer leur stage au sein du service d'aide à domicile. Il est possible que le bénéficiaire refuse l'intervention d'un intervenant accompagné d'une personne stagiaire.

Documents transmis :

Le bénéficiaire vérifiera et signera les renseignements écrits transmis par l'établissement aux organismes habilités à ouvrir ses droits.

La protection des données médicales est garantie selon les modalités de la loi du 4 mars 2002 sur le droit des malades et à la qualité du système de santé: constitution et communication du dossier médical. L'informatisation des données recueillies est soumise aux dispositions de la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 qui protège les droits et les libertés individuelles en matière de protection des données personnelles.

Le droit d'accès au dossier du bénéficiaire

Toute personne prise en charge au sein du CIAS dispose d'un droit d'accès aux informations la concernant.

Modalités d'accès :

- Faire une demande écrite par courrier adressé au CIAS Chavanon Combrailles et Volcans, le service vous répondra dans un délai maximum de 15 jours pour convenir d'un rendez-vous pour consultation du dossier.
- Les informations et les documents sont communiqués par une personne habilitée à vous accompagner dans la compréhension de ce dossier.

Aucun document ne pourra être accessible à des personnes extérieures (famille, employeur sauf accord de la personne ou réquisition judiciaire).

5) Droit d'expression des personnes prises en charge

Une fois par an, le bénéficiaire pourra être amené à donner son avis sur les prestations effectuées, par le biais d'une enquête de satisfaction.

Le service se tient à disposition des bénéficiaires tout au long de l'accompagnement pour toute demande d'information ou questions diverses.

6) Droit à un accompagnement individualisé

Le bénéficiaire participe à l'élaboration du Document Individuel de Prise en Charge (DIPEC) qui tient compte de sa situation particulière et de ses besoins, et qui permet la mise en œuvre d'une intervention personnalisée. De plus, l'élaboration d'un projet individualisé sera effectuée par la responsable de secteur entre le 3^{ème} et le 6^{ème} mois de la prise en charge et sera réévalué tous les ans. En effet, le plan d'aide qui en découlera se devra de respecter au plus près possible les habitudes de vies et besoins recensés dans ces documents.

Le DIPEC peut être révisé chaque fois que la situation l'exige et fera alors l'objet d'un avenant.

Le CIAS et le bénéficiaire devront en respecter les termes.

Les prestations dispensées ou délivrées par le CIAS :

- Assurer les actes de la vie courante :
 - ✓ Entretien courant des pièces habitables (à l'exclusion des gros travaux de maison)
 - ✓ Entretien du linge, repassage, petits travaux de couture
 - ✓ Aide ou accompagnement à la confection des repas.
- Maintenir l'hygiène corporelle :
 - ✓ Aide ou surveillance lors de la toilette courante (hors acte médical sous prescription)
- Accompagner la personne :
 - ✓ Lors des courses
 - ✓ Dans les démarches administratives
 - ✓ Dans les déplacements véhiculés sur le territoire de la communauté de communes
 - ✓ Aide à la marche, promenade.
- Soutenir la personne :
 - ✓ Prévenir et rompre l'isolement
 - ✓ Entretenir le lien social et familial
 - ✓ Ecouter et discuter avec la personne aidée
 - ✓ Stimuler intellectuellement et psychologiquement la personne.
- Participer à la relation entre le bénéficiaire, la famille, le service, et les autres relais ou institutions.

Les aides à domicile peuvent donner les médicaments qui auront été préparé au préalable dans un pilulier par l'infirmière, le médecin, le pharmacien ou la famille. Cependant, les aides à domicile ne sont pas habilitées à préparer les médicaments prescrits par le médecin ou à effectuer des actes médicaux ou spécialisés.

7) Droit à une information sur les droits fondamentaux, les protections et les voies de recours

En cas de réclamation, le bénéficiaire peut faire parvenir un courrier au CIAS Chavanon Combrailles et Volcans afin que nous puissions traiter celle-ci dans les meilleurs délais.

Toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social peut faire appel en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une **personne qualifiée**, qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le préfet, le directeur général de l'ARS et le Président du Conseil Départemental.

A ce jour, la liste départementale des personnes qualifiées pour le Département du Puy-de Dôme n'est pas encore arrêtée. Une fois fixée le bénéficiaire pourra directement se renseigner auprès du Conseil Départemental, toutefois, cette liste sera mise à votre disposition au secrétariat.

De plus, il y a la possibilité de recourir à une **personne de confiance** en application des dispositions de l'article L.311-5-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles, au cas où la personne accompagnée rencontre des difficultés dans la connaissance et la compréhension de ses droits, ou si elle le souhaite, pour l'accompagner dans ses démarches.

Dans le cadre de l'institution de la **médiation de la consommation**, médiation conventionnelle prévue au titre 1er « Médiation » du livre VI « règlement des litiges » du Code de la consommation, l'article L.612-1 du Code de la consommation a reconnu le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (personne physique ou morale) en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel.

L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne prise en charge par des établissements et services sociaux et médico-sociaux. Dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, lui sont assurés :

- Le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité, de sa sécurité et de son droit à aller et venir librement ;
- Sous réserve des pouvoirs reconnus à l'autorité judiciaire et des nécessités liées à la protection des mineurs en danger et des majeurs protégés, le libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre d'une admission au sein d'un établissement spécialisé ;
- Une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant son développement, son autonomie et son insertion, adaptés à son âge et à ses besoins, respectant son consentement éclairé qui doit systématiquement être recherché lorsque la personne est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision. A défaut, le consentement de son représentant légal doit être recherché ;
- La confidentialité des informations la concernant ;
- L'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires ;
- Une information sur ses droits fondamentaux et les protections particulières légales et contractuelles dont elle bénéficie, ainsi que sur les voies de recours à sa disposition ;
- La participation directe ou avec l'aide de son représentant légal à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne.

Dans le cas où le bénéficiaire souhaite contester le règlement de fonctionnement en cas de non-conformité de ses dispositions aux droits fondamentaux et à la loi, il convient de se retourner auprès du Tribunal administratif de Clermont-Ferrand.

En cas de litige avec le service, le bénéficiaire peut contacter le Président du Conseil Départemental :

Monsieur le Président Jean Yves GOUTTEBEL
Conseil départemental du Puy-de-Dôme
Hôtel du Département
24 rue Saint-Esprit
63033 Clermont-Ferrand

Pour résumer...

Une aide à domicile n'est pas qu'une aide-ménagère, elle est aussi une **assistante de vie** : au service des personnes en situation de dépendance et de perte d'autonomie.

Elle permet leur maintien au domicile et évite leur admission en établissement de soin ou en maison de retraite (généralement médicalisée).

Le rôle de l'aide à domicile comme assistante de vie est d'exercer des fonctions pour faciliter la vie quotidienne de la personne en accomplissant des tâches comme :

- L'alimentation : courses, préparation et aide à la prise des repas ;
- L'entretien de l'habitat et de l'environnement de la personne : vitres, vaisselle, ménage, lessive, repassage, rangement, couture ;
- L'hygiène et confort corporels : aide à la toilette, réfection du lit, aide à l'élimination, tenue vestimentaire ;
- L'accompagnement social, mobilité : aide aux sorties, aide au lever et au coucher (le cas échéant sous le contrôle de soignants), aide à la marche.

Le rôle de l'aide à domicile comme **aide de vie** devra aussi être de soutenir la personne âgée sur les plans :

- **Social** : par des accompagnements divers (budget, courses, visites médicales, promenades, loisirs) et par l'aide aux démarches administratives courantes ;
- **Intellectuel** : par une stimulation de l'intérêt au moyen de lecture, chant, jeux de société, discussions ;
- **Moral** : une écoute attentive et une bonne communication.

De ce fait, les interventions de nos aides à domicile ne peuvent pas se dérouler en l'absence du bénéficiaire.



Pour votre sécurité et celle de nos aides à domicile, voici quelques règles pour que votre prise en charge se déroule dans les meilleures conditions possibles.

	AUTORISÉ	TOLÉRÉ (SOUS-RÉSERVE DE L'ACCORD DE VOTRE RESPONSABLE DE SECTEUR)	INTERDIT
Habitat / Alimentation	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Entretien du linge avec machine à laver ✓ Repassage, raccommodage sur place ✓ Petite cueillette en accompagnement social ✓ Uniquement alimentation + litière des animaux de compagnie ✓ Entretien des pièces de vie du bénéficiaire ✓ Aide aux courses + préparation des repas ✓ Surveillance des dates de péremption des produits alimentaires 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Rentrer du bois pour l'approvisionnement quotidien (pas de grosse quantité) ✓ Lavage de petit linge à la main si laine ou bas de contention ✓ Donner les clés de sa maison (sous réserve de signer une décharge) ✓ Entretien du linge du conjoint ✓ Entretien des pièces de vie occupées occasionnellement par la famille 	<ul style="list-style-type: none"> ✗ Travaux de jardinage, de bricolage, d'extérieur ou de ramonage ✗ Tondre le gazon ✗ Travaux d'électricité et de réparation ✗ Préparation des médicaments ✗ Donner les médicaments (sauf s'il sont dans un pilulier préparé par l'infirmière, le pharmacien, ou la famille) ✗ Lessivage des murs, importants travaux de nettoyage ✗ Couper du bois ✗ Porter, déplacer des charges lourdes ✗ Nettoyage de véhicules ✗ Lavage de vitres en hauteur
Hygiène / Soins	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Aide à la toilette et aux changes 		<ul style="list-style-type: none"> ✗ Soins médicaux ou paramédicaux (exemples : soins de plaies, pansements, couper les ongles) ✗ Enlever / Mettre les bandes de contention
Accompagnement social / Mobilité	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Aide aux transferts ✓ Promenades (accompagnements) ✓ Accompagnement administratif léger 		<ul style="list-style-type: none"> ✗ Accepter une procuration / dons / legs ✗ Effectuer des opérations bancaires ou manipuler une somme importante d'argent, obtenir le code de carte bancaire du bénéficiaire ✗ Conduire la voiture personnelle du bénéficiaire ✗ Convenir directement avec le bénéficiaire des jours et heures d'interventions