

## **REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT** **Service d'Aide à Domicile**

### **Préambule**

Le présent règlement de fonctionnement définit les règles générales et permanentes d'organisation et de fonctionnement du service d'Aide à Domicile du CCAS dans le respect des droits et des libertés de chacun.

Il a été validé le 5 Mars 2020 en Conseil d'Administration.

Il est révisé chaque fois que nécessaire et au moins une fois tous les 5 ans.

Les modifications font l'objet d'avenants conclus dans les mêmes conditions que le règlement initial.

### **I. GARANTIE DES DROITS DES USAGERS**

Conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur (article L-311-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles), le Centre communal d'action sociale de Narbonne garantit à toute personne qu'il prend en charge l'exercice de ses droits et libertés individuelles.

Le CCAS de Narbonne et son personnel s'engagent à :

- respecter votre dignité et votre intégrité,
- respecter votre vie privée et votre intimité,
- respecter votre sécurité,
- respecter vos biens,
- respecter votre culture, votre religion et vos choix de vie,
- respecter vos droits fondamentaux :
  - de libre choix entre les prestations adaptées à vos besoins,
  - d'avoir une prise en charge individualisée de qualité, respectant votre consentement éclairé, ou celui de votre représentant légal,
  - de confidentialité concernant les informations vous concernant,
  - d'accès à toute information ou document relatif à votre prise en charge,
  - de participer directement, ou avec l'aide de votre représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre de votre projet de vie.
- faire preuve de réserve et de discrétion à tout moment,
- faire respecter la charte des droits et libertés de la personne accueillie.

Le **droit d'expression des usagers** s'exerce notamment au travers :

- **Des visites à domicile** à la demande de l'utilisateur ou à l'initiative du service
- **Des projets individualisés d'aide et d'accompagnement** de l'utilisateur

- **D'une enquête annuelle de satisfaction** réalisée auprès des usagers, qui permet d'évaluer le fonctionnement du service (accueil physique, accueil téléphonique) mais aussi la qualité des prestations proposées.
- **D'un groupe d'expression des usagers**, instance collégiale composée de représentants des usagers, de la direction et du personnel du service d'aide à domicile, qui donne son avis et fait des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement du service.

## **II. MISSIONS DU SERVICE D'AIDE A DOMICILE**

Afin de permettre aux seniors et aux personnes handicapées de rester dans leur cadre de vie habituel, dans les meilleures conditions possibles de bien être, d'hygiène et de sécurité, le CCAS met à leur disposition un service de professionnels, composé d'agents sociaux (auxiliaires de vie et aides à domicile) encadrés par une équipe administrative, qui s'attache à leur apporter un soutien quotidien afin de prévenir la perte d'autonomie et de lutter contre l'isolement.

## **III. ORGANISATION DU SERVICE**

### **1 - Territoire d'intervention**

Le service intervient sur l'ensemble du territoire de la Commune de Narbonne (y compris Narbonne-Plage).

### **2 - Horaires**

Les prestations d'aide à domicile sont réparties entre 7h et 21h, 7 jours/7, en fonction de l'évaluation des besoins.

Le service administratif situé 29 rue Mazzini à Narbonne, est ouvert au public sur rendez-vous : Du lundi au vendredi de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00.

**Le service est fermé le mardi matin.**

**En cas d'urgence le mardi matin**, l'utilisateur peut contacter le service au 04.68.90.31.72 entre 9h00 et 12h30 et laisser un message sur le répondeur qui est traité dans les 72 heures.

**En cas d'urgence le week-end et les jours fériés**, l'utilisateur peut contacter le service au 04.68.90.31.72 entre 9h00 et 17h00 et laisser un message sur le répondeur qui est traité dans un délai de 2 heures par la responsable de secteur d'astreinte.

### **3 - Mise en place et suivi de la prestation**

Pour bénéficier de l'intervention d'un(e) aide à domicile, il est nécessaire de constituer un **dossier administratif** qui varie suivant l'état de dépendance et les ressources de la personne.

Une **évaluation des besoins** sera effectuée au domicile.

Si vous remplissez les conditions pour pouvoir bénéficier d'une participation du Conseil Départemental de l'Aude, d'une caisse de retraite ou autre (mutuelle), une de nos conseillères peut vous aider à constituer le dossier à adresser à l'organisme concerné.

Si la prise en charge est effective, un **contrat de prestation** est établi entre le bénéficiaire et le CCAS. Il fixe les objectifs de la prise en charge et les modalités de sa mise en œuvre.

**Le livret d'accueil** (ainsi que les tarifs en vigueur) **et le règlement de fonctionnement du service** sont remis pour en prendre connaissance, les conserver et en respecter les clauses.

**Une fiche de mission** est élaborée pour chaque bénéficiaire. Elle permet d'identifier ses besoins prioritaires et les particularités de la prise en charge.

**Un devis gratuit** est remis systématiquement à l'utilisateur pour un montant mensuel des prestations dont le prix total est supérieur ou égal à 100 euros TTC (ou à l'utilisateur sur simple demande).

**Des visites à domicile** permettent de réévaluer ce plan d'aide en fonction de l'évolution des besoins (amélioration ou aggravation de la situation, suites d'hospitalisation), d'adapter la prestation et d'en contrôler la qualité.

**La prise en charge est un accord nominatif, individuel et personnalisé.** De fait, le conjoint bénéficie de l'aide, sauf en cas d'absence du demandeur, l'intervention de l'aide à domicile étant alors suspendue.

En cas de présence de la famille ou de proches, l'intervenant répond aux demandes et aux besoins du bénéficiaire pris en charge, conformément au plan d'aide et à ses missions, tout en restant à l'écoute de l'entourage.

La violence verbale ou physique du bénéficiaire envers un agent à domicile, les comportements ainsi que toute forme de mauvais traitement par excès ou par négligence, sont interdits. Le CCAS se réserve le droit de mettre un terme aux prestations immédiatement.

#### **4 - Rôle de l'Aide à Domicile**

##### **a. Missions de l'intervenant**

###### **- Aide à la personne**

Lien social, stimulation physique (déplacements, sorties, promenades) et cognitive (lecture, jeux)

###### **- Aide administrative**

- **Aide aux courses** de ravitaillement courant avec comme moyen de paiement des espèces ou un chèque **à l'ordre du magasin déterminé** (pas de carte bancaire) avec remise de la facture du fournisseur ou du ticket de caisse et restitution de la monnaie dans son intégralité. Le temps consacré aux courses est compris dans le temps d'intervention.

Si l'aide à domicile transporte l'utilisateur dans son véhicule (personnel), cela relève de sa responsabilité et de son assurance et aucun recours ne pourra être exercé à l'encontre du service.

Les kilomètres parcourus pour les déplacements seront facturés à l'utilisateur selon les tarifs en vigueur.

###### **- Aide à l'alimentation**

- Vérifier les dates de péremption des denrées,
- Nettoyer le réfrigérateur si nécessaire
- Préparer les repas en fonction du régime alimentaire le cas échéant
- Aider à la prise des repas.

- **Aide à la toilette**

- **L'intervenant ne réalise aucun soin à caractère médical qui relève des missions de l'aide-soignant(e) ou de l'infirmier(e).**
- Il peut veiller éventuellement à ce que la personne prenne correctement les médicaments préparés dans un pilulier, lorsque cette prise est laissée par le médecin prescripteur à l'initiative du bénéficiaire, et à la condition que le mode de prise ne présente pas de difficulté particulière ni ne nécessite un apprentissage.
- Il est habilité à exécuter des soins d'hygiène et de confort, toilette au lavabo par exemple, voire à s'associer à l'équipe de soins infirmiers à domicile ou à l'équipe médico-sociale pour collaborer à une toilette médicalisée.
- Il ne peut en revanche effectuer aucun soin de pédicurie. Les pédicures sont les seuls habilités et la plupart d'entre eux acceptent de se déplacer au domicile.

- **Aide à l'entretien du cadre de vie**

- Assurer l'entretien des pièces à usage personnel du bénéficiaire, le ménage courant : lit, vitres, poussière, sanitaires, sols, vaisselle, linge, repassage, arrosage des plantes...

En aucun cas l'agent social ne doit procéder au nettoyage des pièces ou du linge des autres occupants du logement tels que locataires ou membres de la famille autres que le conjoint.

- Participer à l'hygiène, à l'alimentation et à la sortie des animaux domestiques, à condition que la personne aidée ou son entourage ne soit pas en capacité de le faire et que la sécurité de l'agent ne soit pas mise en danger.
- Retourner les matelas de la literie 2 fois par an (été et hiver) à condition qu'une aide soit apportée par l'usager ou un membre de la famille ou un autre intervenant.

**Ne sont pas du ressort de l'intervenant :** les gros travaux tels que lessivage de murs, de volets, le nettoyage de caves, de greniers, de garages, le ramonage, le décapage de parquets, les grosses lessives à la main, les travaux en hauteur sans escabeau adapté (PIRL), le déplacement d'objets lourds, le jardinage, les déménagements, les encombrants etc...

Il est nécessaire que le bénéficiaire mette à disposition de l'agent les équipements en bon état de fonctionnement et les produits suivants :

- Produit lave mains, savon
- Torchons, sopalins
- Chiffons, éponges,
- Balai, pelle, aspirateur recommandé pour tapis et moquettes,
- Balai espagnol de préférence ou à défaut balai brosse, serpillière, seau,
- Produits pour les sols, dégraissant,
- Produit pour les vitres,
- Produit vaisselle,
- Lessive
- Gants ménagers

L'aide à domicile veillera à assurer le tri sélectif des déchets en distinguant verre, carton et déchets ménagers.

**b. Actes interdits à l'intervenant**

- Utiliser à la place de l'utilisateur une carte bancaire, une carte de paiement de grande surface ou un chèque en blanc qui lui serait remis pour faire des achats,
- Avoir procuration du bénéficiaire sur un compte d'épargne, bancaire ou autre,
- Accepter de l'argent, des valeurs ou des objets en dépôt,
- Accepter 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,
- 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 toute autre personne ou un animal sur son lieu de travail,
- Emporter du travail chez soi (lessive, repassage, couture...)

#### **IV. ORGANISATION DE L'INTERVENTION**

L'utilisateur accepte l'intervention de l'aide à domicile qui lui a été attribuée comme un professionnel de l'aide à domicile, sans discrimination de race, de religion de sexe ou d'âge.

**En fonction des disponibilités**, des remplaçants sont affectés pendant les périodes de congés, d'arrêts maladie, de formations ou lors de réunions. **En cas d'urgence**, le CCAS se réserve le droit d'annuler les prestations d'actes courants (entretien, courses...) pour prioriser les prestations d'actes essentiels (repas, toilette...).

Le CCAS de Narbonne favorise la formation professionnelle en accueillant des stagiaires qui ont vocation à participer aux activités de l'aide à domicile. A ce titre, nous pouvons solliciter votre accord pour accueillir un stagiaire en formation à votre domicile.

##### **1 - Cahier de liaison :**

Un cahier de liaison est mis en place chez chaque bénéficiaire pris en charge au titre de l'APA pour faciliter la coordination entre l'ensemble des intervenants (y compris médicaux et paramédicaux), maintenir un lien avec la famille et assurer un suivi.

##### **2 - Temps d'intervention :**

Le nombre d'interventions par semaine et les horaires sont étudiés d'un commun accord entre le bénéficiaire et le responsable de secteur selon les priorités définies de l'intervention (aide à la toilette, préparation des repas, aide à la prise des repas, aide aux tâches ménagères...) et les possibilités du service.

**Le planning** proposé doit être respecté par le bénéficiaire et l'intervenant, aucune modification ne peut être effectuée sans l'accord du service. Il est distribué en fin de mois ou au plus tard début du mois suivant par l'agent. L'aide à domicile intervient chez d'autres usagers, il se peut que l'heure de début en soit donc légèrement décalée (problème de stationnement, départ retardé chez un usager...). Une indulgence est demandée sachant que la durée de l'intervention sera respectée et facturée en conséquence.

##### **3 - Télégestion mobile :**

La télégestion mobile est un outil de gestion des heures mis en place par le CCAS pour l'ensemble des bénéficiaires de la prestation d'aide à domicile.

L'intervenant à l'aide d'un téléphone mobile professionnel badge à son arrivée et à son départ chez le bénéficiaire pour que l'heure soit comptabilisée. Une carte NFC est installée chez chaque nouveau bénéficiaire (carte remise par les responsables de secteur, à coller sur un mur, derrière la porte d'entrée, ou au plus proche).

Pour tout badgeage non automatique, l'agent doit remplir une « fiche de correction ». Pour chaque bénéficiaire d'un plan d'aide ponctuel, il est remis à l'agent une fiche de présence mensuelle.

**Ces documents doivent être signés par le bénéficiaire impérativement après chaque intervention.**

Ce sont des documents importants, destinés aux Caisses de retraite/Conseil Départemental, qui pourront être remis lors de contrôles.

#### **4 - Clés :**

Si l'usager ne peut se déplacer pour ouvrir son domicile, il est préconisé d'installer **une boîte à clés**. En cas d'impossibilité de prendre de telles dispositions, le bénéficiaire devra alors le signaler au CCAS. Dès lors que le bénéficiaire souhaite confier les clés de son domicile aux agents d'intervention, il engage sa responsabilité personnelle par la signature d'un document de **décharge de responsabilité**.

#### **5 - Absence du bénéficiaire :**

Si le service n'a pas été informé de l'absence du bénéficiaire alors que l'intervenant se présente, il doit suivre la procédure suivante :

- Contacter la famille ou toute autre personne identifiée comme personne à prévenir, en cas d'urgence
- Contacter l'hôpital et les cliniques de la Ville pour s'assurer que la personne n'a pas dû être hospitalisée en urgence,
- En cas d'échec dans ces prises de contact ou de non réponse, demander l'intervention des pompiers.

Le CCAS et le corps des pompiers ne pourront être tenus pour responsables en cas de dégradation de porte, fenêtre ou serrure lors de l'intervention. Les frais matériels seront à la charge du bénéficiaire.

#### **6 - Absence de l'intervenant :**

En cas d'absence de votre intervenant habituel, ce dernier doit vous prévenir sauf en cas de maladie ou d'accident, le cas échéant, le service vous contactera.

#### **7 - Protection de la santé et de la sécurité des agents au travail :**

Comme tout employeur, le CCAS de Narbonne doit garantir la santé de ses agents. Il leur fournit des équipements de protection individuelle tels que blouses, gants à usage unique par mesure d'hygiène et des aides techniques (ceinture d'aide à la marche, système de rehaussement, drap de glisse, appui moustache, kit vitres, trousse de premiers secours) pour faciliter les transferts le cas échéant.

Le CCAS dispose **d'agents de prévention et d'un infirmier** formés pour identifier les facteurs de risques au travail que peuvent comporter certaines situations et proposer des solutions adaptées. Dans le cadre de leurs missions, ils peuvent effectuer des visites à domicile.

De son côté, le bénéficiaire doit s'assurer que le matériel et les équipements susceptibles d'être utilisés par l'intervenant sont en bon état (ex : appareils électroménagers, prises électriques) et dans leur contenant d'origine (ex : produits toxiques).

Le bénéficiaire doit aussi faciliter le travail des intervenants dans l'aide aux actes essentiels, en mettant en place dès que la situation le justifie, **le matériel médical adapté** tels que : verticalisateur, lève-malade, déambulateur, chaise roulante...

Pour garantir la sécurité des intervenants, il est demandé d'isoler ou d'attacher systématiquement **les animaux domestiques** pendant toute la durée des interventions réalisées au domicile de la personne aidée. Les propriétaires d'animaux s'engagent à prendre toutes les précautions nécessaires pour éviter un éventuel accident.

Dans un souci de respect de la vie privée des agents, il n'est pas permis de les contacter sur leur portable personnel et/ou à leur domicile. Les responsables de secteur restent disponibles pour toute demande relative aux interventions.

### **8- Assurance :**

L'assurance en responsabilité civile souscrite par le Centre Communal d'Action Sociale couvre l'activité des aides à domicile auprès des bénéficiaires. En cas de dégâts occasionnés par l'agent au domicile des usagers, celui-ci doit aviser au plus tôt le service et lui transmettre une déclaration de sinistre par écrit, datée, précisant l'heure et le déroulement des faits. Cette déclaration sera signée par le bénéficiaire et par l'aide à domicile.

### **9 - Secret professionnel :**

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

### **10 - Communication d'informations :**

- Les informations recueillies pour la constitution de votre dossier font l'objet d'un traitement informatique et sont destinées au service d'aide à domicile, à votre organisme social financeur et/ou au Conseil Départemental de l'Aude. Conformément à la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent, que vous pouvez exercer en vous adressant au CCAS de Narbonne 29 rue Mazzini à Narbonne. De plus, l'utilisateur (sauf refus de sa part par écrit) autorise le CCAS à partager ces informations avec les professionnels relevant du domaine social et/ou médico-social.
- En cas de non-respect des obligations et devoirs découlant du présent règlement aussi bien de la part de la personne aidée que du service, des sanctions peuvent être prises : l'article L.311-5 du code de l'action sociale et des familles énonce que toute personne prise en charge par un établissement au service social ou médico-social ou son représentant légal peut faire appel en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste conjointement établie par le Préfet et le président du Conseil Départemental.

A Narbonne

Le.....

**Signature du Bénéficiaire  
ou de son Représentant légal**  
(précédée de la mention « lu et approuvé »)

**NOM** ..... **Prénom**.....

A Narbonne

Le.....

**Christel MACE  
DIRECTRICE  
CCAS DE NARBONNE**

