

## **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 18 octobre 2017 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.

L'équipe administrative est à votre disposition pour vous en faciliter la compréhension le cas échéant.

### **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** trouve à s'exercer à travers :

- **Un comité d'expression des usagers**

C'est une 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.

- **Des questionnaires de satisfaction** dans les 3 premiers mois d'intervention, qui permettent d'analyser rapidement vos attentes, vos besoins et la réalisation des missions attendues.
- **Une enquête annuelle de satisfaction** réalisée auprès des usagers, qui permet d'évaluer le fonctionnement du service (accueil physique, accueil téléphonique) mais aussi d'évaluer la qualité des prestations proposées.

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

Proposer des réponses individualisées aux difficultés que peuvent rencontrer les seniors ou les personnes handicapées en matière de maintien à domicile et d'intégration à la vie sociale.

Afin de permettre à ces personnes de rester dans leur cadre de vie habituel, dans les meilleures conditions possibles de bien être, de convivialité, d'hygiène et de sécurité, le CCAS met à leur disposition un service de professionnels qualifiés, composé d'agents sociaux (auxiliaires de vie et aides ménagères) 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. **L'agent ne doit pas systématiquement faire « à la place de », mais il doit « aider à faire avec » la personne.** L'intervenant n'a DONC pas seulement vocation à accomplir des tâches ménagères, il est aussi auprès de la personne aidée pour lui apporter par sa présence, sécurité, stimulation et réconfort moral.

## **III. ORGANISATION DU SERVICE**

### **A - Territoire d'intervention**

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

### **B - Horaires**

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

Le service administratif situé 21 bis cours Mirabeau à Narbonne, est ouvert au public du :  
Lundi au vendredi de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00 sauf le mardi matin.

En dehors de ces horaires, un répondeur est à disposition des usagers:  
Tél. : 04.68.90.31.72. Les messages sont traités pendant les heures d'ouverture du service.

En cas d'urgence liée aux interventions les week-ends et jours fériés, un répondeur est à disposition des usagers : Tél : 04.68.90.30.70. De 7h à 21h, durant les week-ends, une responsable de secteur est chargée de l'astreinte téléphonique. Elle prend connaissance des messages et peut se mettre en relation téléphonique avec les intervenants ou les usagers uniquement en cas d'urgence liée au maintien de la prestation, ne pouvant attendre l'ouverture des bureaux le lundi.

## **C - 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, une de nos conseillères vous aidera à constituer le dossier de demande de prise en charge à adresser à l'organisme concerné.

Dès réception de la notification de décision de cet organisme, vous devrez nous en faire parvenir une copie afin que nous puissions débiter le plan d'aide.

Un **devis gratuit** peut-être réalisé sur simple demande

Un **document individuel de prise en charge** (*Décret n° 2004-1274 du 26 novembre 2004*) 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. Ce contrat pourra être actualisé régulièrement, toute modification vaudra avenant.

Le **livret d'accueil et le règlement de fonctionnement du service** vous sont remis. Vous êtes invité à 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 suivi régulier au domicile permet 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.

## **D - Rôle de l'Aide à Domicile**

### **a. Les missions de l'agent social**

- Aide à la personne : lien social et soutien des activités intellectuelles
  - Favoriser le maintien de la personne à son domicile, échanger, permettre le lien social avec la cité : discussion, lecture, jeux de mémoire, aide aux déplacements, promenades, ...
  - Aider aux démarches administratives de la vie courante, à la correspondance.
- Courses
  - Effectuer au plus près du domicile du bénéficiaire les courses de ravitaillement courant en prenant soin de les grouper dans un souci d'efficacité. L'agent ne peut accepter d'autre moyen de paiement que les espèces (ni chèque, ni carte bancaire). Il vous ramènera immédiatement la facture du fournisseur ou le ticket de caisse et (restituera intégralement) la monnaie, Le temps consacré aux courses est pris sur le temps d'intervention de l'agent et non sur son temps personnel.
  - Si votre aide à domicile accepte de vous transporter dans son véhicule (personnel), sachez qu'il (elle) le fait sous sa seule responsabilité et qu'aucun recours ne pourra être exercé à l'encontre du service. Les kilomètres parcourus pour les courses ne sont pas rémunérés par le CCAS, c'est à vous d'en assumer le coût, selon les tarifs fiscaux en vigueur.
- Aide à l'alimentation
  - Vérifier les dates de péremption des denrées,

- Nettoyer le réfrigérateur périodiquement,
  - Préparer les repas en assurant l'exécution du régime alimentaire sans assumer la responsabilité de ce régime,
  - Aider à la prise des repas.
- Aide à la toilette
- **L'agent social ne réalise aucun soin à caractère médical, cela 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 lieu de vie) aux tâches ménagères
- Assurer l'entretien des pièces à l'usage personnel du bénéficiaire, le ménage courant : lit, vitres, poussière, sanitaires, sols, vaisselle, lessives, repassage, arrosage des plantes...

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 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.*

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

Pour certaines de ces tâches, vous pourrez avoir recours au service de petits bricolages et de jardinage dont dispose le CCAS.

- Participer à l'hygiène et l'alimentation 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.

**NB :** pour l'entretien du logement, il est nécessaire que le bénéficiaire mette à disposition de l'agent les équipements en bon état de fonctionnement et les produits suivants :

- 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,
- Javel
- Produit 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)

## **b. Actes interdits à l'agent social**

- Utiliser à la place de l'usager une carte bancaire, une carte de paiement de grande surface ou un chèque en blanc qui lui serait remis 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,
- 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...)

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

**La Responsable de secteur choisit l'intervenant** qui dépend du CCAS pour l'organisation de son travail. L'usager se doit d'accepter l'intervention de l'aide à domicile qui lui a été attribuée, et ce sans discrimination de race, de religion de sexe ou d'âge. En aucune façon, l'agent ne doit être considéré comme une femme de ménage ou dame de compagnie, mais comme un professionnel de l'aide à domicile.

Lorsque les besoins d'aide et d'accompagnement sont importants, il est possible de faire intervenir plusieurs agents sociaux : leur intervention coordonnée assure la continuité de l'aide apportée. Des remplaçants vous seront également proposés pendant les périodes de congés ou d'arrêts maladie de vos intervenants.

##### **IV - 1 - Le cahier de liaison :**

**Un cahier de liaison** (*document du Conseil Départemental de l'Aude*) doit obligatoirement être mis en place chez chaque bénéficiaire dès la mise en route de l'intervention pour faciliter la coordination entre l'ensemble des intervenants (*y compris médicaux et paramédicaux*), maintenir un lien fort avec la famille de la personne aidée et assurer ainsi un suivi de qualité.

Ce cahier doit constituer un réel support de travail.

Y seront consignées les informations jugées importantes à communiquer aux collègues, à la famille ou au personnel médical, concernant l'intervention même (détails pratiques ou consignes particulières), pour permettre à la fois une bonne traçabilité du travail effectué et l'optimisation du rôle de chacune des personnes impliquées dans le maintien à domicile du bénéficiaire.

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

L'agent social a **un temps de travail défini (accord de prise en charge, plan d'aide)** Le nombre d'interventions par semaine et les horaires sont étudiés d'un commun accord entre le bénéficiaire et la 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.

Les créneaux horaires de 10h à 13h sont prioritairement attribués aux personnes ayant besoin d'aide pour la préparation et/ou la prise des repas.

**Le planning** proposé doit être respecté par le bénéficiaire et l'intervenant, aucune modification ne peut être effectuée sans l'accord du service.

*Nous vous recommandons de veiller à ne pas dépasser le nombre d'heures mensuel réalisé chez vous par l'ensemble des agents sociaux du CCAS. Tout dépassement dans le cadre de la prise en charge mensuelle vous sera facturé au tarif plein en vigueur (révisé au 1<sup>er</sup> janvier de chaque année).*

En cas de présence de l'entourage familial, proches, l'intervenant *répond aux demandes et aux besoins du bénéficiaire pris en charge par le service (si ceux-ci sont conformes au plan d'aide et mission de l'agent social) tout en restant à l'écoute de la famille.*

#### **IV - 3 - Feuille de vacation :**

**La feuille de vacation** permet de vérifier la présence de l'agent à votre domicile et d'établir la facturation mensuelle. C'est donc un document important qui doit vous être présenté pour signature à la fin de chaque intervention et que vous devez contrôler.

#### **IV - 4 - Domiphone :**

Le Conseil Départemental de l'Aude a opté pour un système de télégestion (**Domiphone**) pour le suivi des heures effectuées dans le cadre des prestations qu'il délivre.

En conséquence, si vous bénéficiez d'une contribution du Conseil Départemental pour financer votre aide à domicile, **vous devez autoriser l'agent social à utiliser votre téléphone fixe pour appeler le numéro vert (communication gratuite pour vous)** du centre de télégestion chargé d'enregistrer automatiquement ses heures d'arrivée et de départ.

#### **IV - 5 - Appels téléphoniques des responsables de secteur :**

*Pour des raisons de service, les responsables de secteur peuvent être amenés à vous appeler pendant l'intervention de l'aide à domicile, pour lui communiquer des informations urgentes.*

#### **IV - 6 - Clés :**

En règle générale, l'aide à domicile ne doit pas se voir confier le double des clés d'accès au logement du bénéficiaire. Cependant pour faciliter l'accès au domicile de la personne aidée (si celle-ci ne peut se déplacer) et pour éviter de confier un trop grand nombre de clés, il conviendra d'utiliser une boîte à clés. En cas d'impossibilité de prendre de telles dispositions, le bénéficiaire devra alors se rapprocher du CCAS pour trouver une solution adaptée au fonctionnement du service (remise de clés). Dès lors que la personne aidée souhaite confier les clés de son domicile aux agents d'intervention, elle engage sa responsabilité personnelle par la signature d'un document de décharge de responsabilité pour le service du CCAS.

#### **IV - 7 - Accueil de stagiaires :**

Le CCAS de Narbonne favorise la formation professionnelle en accueillant des stagiaires. A ce titre, il est possible que nous sollicitons votre accord pour accueillir un stagiaire en formation avec votre aide à domicile. Le stagiaire a vocation à participer aux activités de l'aide à domicile.

#### **IV - 8 - Protection de la santé et de la sécurité des agents au travail :**

Comme tout employeur, le CCAS de Narbonne se doit de protéger la santé de ses agents. Il leur fournit des équipements de protection individuelle tels que blouses, gants de ménage, par mesure d'hygiène.

Les gants de toilette à usage unique doivent être fournis par le bénéficiaire dans le cadre des soins de confort inhérents aux changes de protection.

Il dispose d'agents de prévention formés pour identifier les facteurs de risques au travail que peuvent comporter certaines situations et proposer des solutions adaptées. Dans le cadre de ses missions, un agent de prévention pourra être amené à venir à votre domicile pour conseiller votre intervenant.

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.*

Il est interdit à l'agent de se servir d'équipements potentiellement dangereux (appareils électroménagers dont le cordon électrique serait dénudé, prises mal fixées au mur...).

L'utilisation de produits toxiques (type décapant pour le four, ammoniac, insecticide) doit être limitée.

Veillez à ne pas faire de mélange de produits et à les conserver dans leur emballage d'origine (en particulier l'eau de javel).

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 leur permettre de vous mobiliser en toute sécurité pour vous et pour eux-mêmes.

Les responsables de secteur peuvent à ce sujet vous renseigner, n'hésitez pas à les contacter.

Pour une meilleure organisation du travail des agents et pour garantir leur sécurité, il pourra être demandé d'isoler - si nécessaire - 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 ou à leur domicile. Le service reste à la disposition des personnes aidées et/ou de leurs représentants, pour toute demande relative aux interventions. Un répondeur téléphonique enregistre toutes les demandes formulées en dehors des horaires d'ouverture du service. De même, la personne aidée est tenue de respecter l'intégrité de l'agent et de ne porter aucun jugement de valeur sur son mode de vie, sa religion, sa morphologie... sous peine de résiliation du contrat individuel de prise en charge.

#### **IV - 9 - Assurance :**

L'assurance en responsabilité civile souscrite par le Centre Communal d'Action Sociale va couvrir 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.

#### **IV - 10 - 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.

#### **IV - 11 - Absence du bénéficiaire :**

En cas d'absence du bénéficiaire pour motifs divers ou hospitalisation programmée, le service doit être prévenu au minimum 8 jours à l'avance et le plus tôt possible en cas d'urgence. Dans ce cas, les heures non effectuées ne seront pas facturées.

Lors de son retour à domicile, le bénéficiaire avertit le service huit jours à l'avance pour que l'aide puisse être remise en place dans les meilleures conditions à la date souhaitée.

Dérogação est faite à cette règle en cas de retour d'hospitalisation, ou d'évènement familial grave.

Le temps de l'aide à domicile est précieux. Le bénéficiaire doit veiller à être présent à l'heure de son arrivée pour qu'il (*elle*) ne se déplace pas inutilement.

En cas d'absence imprévue possibilité de laisser un message ou un mail au SAD du CCAS.

### **En cas d'absence non justifiée ou de refus de recevoir l'aide à domicile, les heures vous seront facturées.**

Toute absence inexpliquée suscite une inquiétude. Si le service n'a pas été informé de l'absence du bénéficiaire alors que l'agent social 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 dans le cadre d'une intervention de ce type. Les frais matériels de leur intervention seront à la charge du bénéficiaire.

### **IV - 12 - Absence de l'agent social :**

En cas d'absence de votre intervenant habituel, ce dernier doit vous prévenir sauf en cas de maladie ou d'accident, auquel cas c'est le service qui prend contact avec vous.

Ce dernier, dans tous les cas, vous contactera pour vous proposer un remplacement.

Celui-ci ne s'effectuera pas obligatoirement aux mêmes horaires et aux mêmes jours mais selon la disponibilité des agents remplaçants.

### **IV -13 - Facturation des prestations :**

**La facturation des prestations** est mensuelle. Le règlement doit être effectué par prélèvement automatique bancaire ou postal, à défaut il peut s'effectuer auprès de la Trésorerie de Narbonne Agglomération, 4 avenue du Maréchal Juin à Narbonne, par chèque, CESU (*chèques emploi service universel*) préfinancés par les organismes de retraite ou par espèces.

### **IV - 14 - Fin de la prestation :**

Le bénéficiaire peut mettre fin à tout moment à la prestation. Il doit en informer le service par écrit en respectant un préavis de 15 jours avant le terme du mois en cours. Sa décision sera prise en compte au 1<sup>er</sup> jour du mois suivant la réception de sa demande.

**De son côté, le CCAS se réserve le droit de suspendre ses prestations en cas de non-respect des termes du présent règlement ou du contrat par le bénéficiaire.**

**Un préavis d'un mois est accordé après notification.**

### **IV- 15 –Communication d'informations vous concernant :**



- 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 la 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.
- La violence verbale ou physique du bénéficiaire envers un agent à domicile, les comportements ayant pour effet de ridiculiser ou dénigrer l'agent social, 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.

A .....

A.....

Le.....

Le.....

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

**La Direction du CCAS**