



Règlement de fonctionnement

SERVICE AUTONOMIE À DOMICILE



CCAS Salles

11 allée du Champ de Foire
33770 SALLES

Accueil du public :

Accueil téléphonique

Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30

Fermeture au public

Le lundi à partir de 15h et le mercredi après-midi

Pour nous joindre :

Tél. : 05 56 88 30 10

Courriel : ccas@ville-de-salles.com

Référence d'autorisation

Arrêté du Conseil départemental du 01/02/2012

Validation par le Conseil d'Administration

Date délibération 19 décembre 2024



SOMMAIRE

Préambule.....	2
Titre I – Le Service Autonomie à Domicile	3
Art. 1 - Les étapes de la prise en charge.....	3
Art. 2 - L'organisation du SAD.....	4
Art. 3 - Les prestations	6
Art. 4 - Les modalités de facturation et de paiement.....	9
Titre II - Les droits du bénéficiaire	10
Art. 1 - Droit à un accompagnement personnalisé.....	10
Art. 2 - Droit à l'autonomie.....	10
Art. 3 - Droit à la non-discrimination	10
Art. 4 - Droit au respect de la vie privée et de son intimité.....	10
Art. 5 - Droit à la protection	11
Art. 6 - Droit à la rétractation	11
Art. 7 - L'expression du bénéficiaire	12
Art. 8 - Droit à la protection de vos données personnelles.....	13
Art. 9 - Promotion de la bientraitance	14
Titre III - Relations entre le bénéficiaire et le SAD.....	15
Art. 1 - Les Obligations réciproques	15
Art. 2 - En cas d'absence	18
Art. 3 - Conditions de modification et de résiliation	18
Art. 4 - Responsabilité et assurance.....	20



PRÉAMBULE

Le présent règlement de fonctionnement définit les règles générales et permanentes d'organisation et de fonctionnement du Service Autonomie à Domicile (SAD) dans le respect des droits et des libertés de chacun.

Le règlement de fonctionnement est établi pour une durée maximale de 5 ans. Toutefois, il peut faire l'objet d'une révision à tout moment à la demande des bénéficiaires, du Réseau Public Départemental d'Aide à Domicile de Gironde, du Conseil Départemental, etc.

Le présent document, annexé au livret d'accueil est remis, lors de l'admission, au bénéficiaire ou le cas échéant à son représentant légal. Il est également donné à chaque salarié du SAD, mais il est toutefois à distinguer du Règlement Intérieur qui s'adresse uniquement à ces derniers.

Une version papier est disponible à la consultation dans les locaux du SAD.



TITRE I – LE SERVICE AUTONOMIE À DOMICILE

Art. 1 - Les étapes de la prise en charge

Etape n°1 - Prise de contact

- ▶ Réception de la demande du bénéficiaire ou de la notification de prise en charge du Conseil Départemental, de la caisse de retraite ou de la mutuelle
- ▶ Organisation de la visite à domicile
- ▶ Le prestataire remet gratuitement un devis personnalisé au bénéficiaire qui finance à taux plein les heures d'intervention ou dont le reste à charge est supérieur ou égal à 100 €. Pour les prestations dont le coût est inférieur à 100€ la personne pourra demander un devis

Etape n°2 - Visite à domicile et contractualisation

- ▶ Evaluation des besoins du bénéficiaire afin de construire le projet personnalisé d'accompagnement (PPA)
- ▶ Visite du logement pour évaluer les risques professionnels liés aux interventions à domicile.
- ▶ Présentation du service et remise du livret d'accueil, du règlement de fonctionnement et de la charte.
- ▶ Explication des modalités de financement
- ▶ Vérification de la complétude du dossier administratif du bénéficiaire (récupération des pièces justificatives)
- ▶ Signature du DIPEC (Document Individuel de Prise en Charge)
- ▶ En cas d'urgence, les prestations pourront débuter avant la fin du délai de rétractation (14 jours), si le bénéficiaire ou son représentant légal signe un formulaire

Etape n°3 - Début des prestations

- ▶ Etablissement d'un planning d'intervention communiqué, au bénéficiaire quelques jours avant le début du mois
- ▶ Début des interventions

Etape n°4 - Facturation

- ▶ Etablissement de la facture en début de mois
- ▶ Attestation fiscale remise au bénéficiaire en mars ou avril

Etape n°5 - Suivi

- ▶ Une enquête de satisfaction est remise au bénéficiaire 2 mois après le début de la prise en charge pour savoir s'il est satisfait du processus d'admission et des premières prestations
- ▶ Un classeur de liaison ou tout autre support de communication est mis en place chez chaque bénéficiaire
- ▶ La situation du bénéficiaire est réévaluée à minima une fois par an pour adapter le cas échéant les prestations. Rédaction si nécessaire d'un avenant au DIPEC. Des ressources extérieures pourront être sollicitées pour participer à cette évaluation
- ▶ Le bénéficiaire ou son représentant légal est sollicité une fois par an pour répondre à une enquête de satisfaction

Etape n°6 - Fin de la prestation

- ▶ Le contrat peut prendre fin à la demande du bénéficiaire ou en cas de décès
- ▶ Il peut également être suspendu en cas d'hospitalisation
- ▶ Le service peut demander sa résiliation en cas de non-respect des termes du DIPEC ou du règlement de fonctionnement
- ▶ Clôture du dossier quand le règlement de la facture est reçu par le service et que l'attestation fiscale est transmise au bénéficiaire



Art. 2 - L'organisation du SAD

SERVICE PRESTATAIRE

Le SAD fonctionne en mode prestataire. Dans ce cadre, le SAD emploie le personnel d'encadrement et les intervenants (aides à domicile et auxiliaires de vie) qui délivrent les prestations. L'aide à domicile est rémunérée par le service et à ce titre, **les aides à domicile ne peuvent recevoir des instructions que de la part du responsable de service.**

Toutes demandes des familles concernant les interventions doivent être communiquées au service et non sur le classeur de liaison.

LE PLANNING

L'amplitude horaire des interventions à domicile sont du lundi au dimanche de 7h30 à 20h30

Les horaires d'intervention sont fixés dans un planning élaboré mensuellement par le SAD. Ce planning est transmis à la quinzaine au début et milieu de mois aux bénéficiaires.

Le service pourra modifier le jour des interventions ou décaler les horaires (exemple interversion matin et après-midi) en demandant au préalable l'accord du bénéficiaire ou de son représentant légal.

Pour les changements d'horaire inférieurs à 1h, le bénéficiaire en est si possible informé.

LA CONTINUITÉ DE L'AIDE ET DE L'ACCOMPAGNEMENT

Le service s'engage à prévenir le bénéficiaire en cas de retard ou d'absence, dès qu'il en a connaissance :

- ▶ En cas d'absence ou d'empêchement de l'aide à domicile habituelle, la continuité de service est assurée dans la mesure du possible aux horaires habituels par des remplacements 7 jours sur 7. À ce titre, le prestataire planifie en amont les astreintes des aides à domicile le week-end et les jours fériés. En cas de difficulté, la priorité sera d'assurer les actes essentiels tels que l'aide au lever/coucher, la préparation et l'aide à la prise de repas, l'aide à la toilette.
- ▶ Les plans d'aide définissent des heures en semaine et des heures de dimanche et de jours fériés. Le service intervient les week-ends et jours fériés pour des actes essentiels. Ils n'assurent donc pas de ménage sur ces périodes, sauf cas exceptionnels (exemple : salissures liées à un problème de santé, chute d'aliments, ...)
- ▶ Des variations d'horaires peuvent survenir épisodiquement en fonction des possibilités du service.

Une permanence d'astreinte est assurée par le service le week-end en dehors des horaires d'ouverture. Une astreinte Mairie est assurée tous les jours en dehors des horaires d'ouverture au 06 14 83 58 37.

En dehors des horaires d'ouverture, la priorité de réponse sera donnée aux demandes à caractère urgent.

De manière générale, toutes les heures accordées par les financeurs (Conseil Départemental, Caisses et mutuelles) devront être effectuées de façon régulière et continue. Tout refus de recevoir la totalité du plan d'aide, pourra entraîner une réévaluation à la baisse de ce dernier lors de son renouvellement.



L'EXÉCUTION DE LA PRESTATION

Tous les intervenants se présentant au domicile du bénéficiaire montrent leur badge professionnel ou leur carte professionnelle sur leur smartphone.

Le prestataire installe au domicile du bénéficiaire un badge permettant le télépointage des prestations : arrivée et départ de l'aide à domicile.

À défaut, après chaque prestation le bénéficiaire cosigne la feuille de présence présentée par l'aide à domicile. La feuille sera ensuite remise au service à la fin du mois pour établir la facturation.

De plus, le bénéficiaire se voit remettre un classeur de liaison, dans lequel chaque intervenant consigne ses observations à l'attention des autres professionnels et / ou de la famille. Ce document vise à garantir une meilleure communication et coordination des intervenants afin d'accompagner au mieux les bénéficiaires. Chaque mois, les feuilles complétées sont données au service pour conserver la traçabilité des prestations et le classeur est restitué à la fin de la prise en charge par le bénéficiaire ou sa famille.

COOPÉRATION ET PARTENARIATS

Le service fonctionne en partenariat avec d'autres acteurs du domicile comme les médecins traitants, les infirmières libérales, l'Hospitalisation A Domicile (HAD), les Services de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD), etc.

Le service peut s'appuyer sur ces ressources extérieures pour évaluer, ajuster, suspendre ou arrêter son intervention dès lors que la situation de la personne nécessite des prestations dépassant les compétences et missions des aides à domicile ou qu'elle entraîne un risque de maltraitance par défaut de moyens ou réponses appropriées à la situation.

De plus, le service participe activement à la formation professionnelle et est susceptible d'accueillir des stagiaires qui accompagneront les intervenants au domicile des bénéficiaires. Ces derniers en seront prévenus.



Art. 3 - Les prestations

Conformément au code de l'action sociale et des familles, les SAD concourent notamment :

- ▶ Au soutien à domicile des bénéficiaires et de leurs proches aidants ;
- ▶ La préservation ou la restauration de l'autonomie dans l'exercice des activités de la vie quotidienne ;
- ▶ Au maintien et au développement des activités sociales et des liens avec l'entourage.

Les prestations proposées s'inscrivent dans un Projet Personnalisé d'Accompagnement (PPA) élaboré à partir d'une évaluation globale des besoins et attentes du bénéficiaire.

Elles sont réalisées par des aides à domicile et des auxiliaires de vie sociale :

Activités d'hygiène et de confort	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Aide au lever/ au coucher/ Aide au transfert avec matériel ▶ Aide à l'habillage/ Déshabillage ▶ Aide à la toilette simple ne faisant pas l'objet d'une prescription médicale si le bénéficiaire est aidant ▶ Hygiène de l'élimination, changement des protections sous le contrôle d'un service infirmier ▶ Aide pour les prothèses ▶ Aide au bien-être (coiffer, limer les ongles, appliquer une crème hydratante sur le visage et corps, sauf parties intimes) ▶ Sécurisation
Aide aux repas	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Accompagnement aux courses ▶ Proposition de menus, conseils en diététique le cas échéant ▶ Préparation des repas ▶ Aide à la prise des repas / Hydratation ▶ Aide à la prise des médicaments : uniquement si préparés dans un pilulier par un professionnel soignant et que la personne ne présente pas des pathologies ou difficultés particulières ▶ Vérification des denrées dans le frigidaire
Activités de stimulation	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Accompagnement à la vie sociale ▶ Activités / Loisirs : marche, lecture, jeux de société, etc.
Administratif	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Aide à la gestion administrative/ financière en lien avec l'assistante sociale
Entretien de l'environnement de vie	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Nettoyage du logement, entretien des sols, désinfection dépolissage ▶ Entretien des vitres (chambre, sanitaire, cuisine et pièce de vie principale) à l'aide d'un marche pied (maximum 3 marches) ▶ Entretien du linge : laver, repasser et raccommoder ▶ Entretien des matériels para médicaux ▶ Gestion des déchets ménagers ▶ Entretien des équipements de cuisine/ radiateurs et approvisionnement du chauffage en petites quantités ▶ Petits travaux de jardinage (entretien du balcon, des jardinières) ▶ Alimentation et entretien des animaux domestiques (en présence du bénéficiaire)



Concernant l'accompagnement aux courses, ce déplacement s'effectuera avec le véhicule de l'aide à domicile car l'agent n'est pas autorisé à utiliser la voiture du bénéficiaire. À ce titre, le CCAS dispose d'un contrat d'assurance auto-mission couvrant les intervenants qui se déplacent à l'aide de leur véhicule dans le cadre de leur mission. Le périmètre d'intervention correspond aux limites communales sauf clause particulière acceptée préalablement par la responsable du service et/ou la directrice du CCAS.

Le bénéficiaire bénéficie d'un déplacement par semaine prévu dans le coût de la prestation. Au-delà, le bénéficiaire s'engage à régler les frais kilométriques (0.45€ le kilomètre). Ils sont inscrits sur la facture qui lui est adressée (ou à son représentant légal en cas de mesure de protection) et payés sous 30 jours au service.

Pour le paiement des achats, il est à noter que seuls les espèces et les chèques seront acceptés (avec preuve du ticket de caisse), mais uniquement dans le cas où l'intervenant se déplace seul sans la présence du bénéficiaire. Les cartes bancaires ne pourront pas être utilisées dans cette situation.



L'aide à domicile **n'est pas autorisée** à effectuer certaines tâches :

<p>Auprès de la personne</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Effectuer un acte médical comme l'administration d'un médicament sous toutes ses formes : comprimé, poudre, broyage, perfusion, ou tout autre acte prescrit sur ordonnance, etc. ▶ Effectuer une toilette complète ▶ Effectuer certaines aides au bien-être : soins capillaires (coupe, couleur, permanente), couper les ongles (main/pieds) ▶ Poser et retirer des bas ou des bandes de contention ▶ Acheter des médicaments sans ordonnance ▶ Donner des médicaments sans accord ni protocole médical
<p>Dans le logement</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Réaliser des gros travaux de nettoyage : lessivage des murs, entretien des caves, retournement des matelas, déplacement de gros meubles ou appareils électroménagers, nettoyage des volets, des plinthes, port de charges lourdes, nettoyage des cuivres, etc. ▶ Effectuer des travaux supplémentaires rétribués, en dehors des heures de travail ni pendant ses congés accordés tels que : courses, lavages, raccommodages, travaux de couture, etc. ▶ Rendre des services à d'autres personnes que le bénéficiaire (hors aidant vivant à domicile). A ce titre, l'aide à domicile ne fait le ménage que dans les pièces occupées par le bénéficiaire et donc pas dans les pièces inoccupées ou les pièces habitées par le reste de la famille. Il ne s'occupe pas du linge et de la vaisselle des autres membres de la famille ou des locataires. ▶ Prendre ses repas avec le bénéficiaire sauf si ce dernier le demande et que le service l'y autorise ▶ Les travaux électriques/gaz (changement d'ampoule, changement bouteille de gaz, etc.) sauf si un agent formé est en mesure d'intervenir. ▶ Entretenir la cheminée
<p>A l'extérieur du logement</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Tondre la pelouse ▶ Entretien de la terrasse, du garage, portail, etc. ▶ Port de charges lourdes (meubles d'extérieurs, plantes en pot, etc.) ▶ Couper du bois
<p>Courses</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Effectuer des courses de ravitaillement en dehors du quartier ou de la commune sauf cas exceptionnels et autorisation préalable du service ▶ Effectuer des paiements avec la carte bancaire du bénéficiaire ni détenir le code associé ▶ Demander à l'intervenant de faire une avance de frais personnel ▶ Remettre un chèque sans avoir préalablement indiqué l'ordre du destinataire. Pour rappel, il est recommandé d'ouvrir un compte client dans les enseignes concernées.

Les interventions effectuées les week-ends et jours fériés sont exclusivement dédiées aux actes essentiels de la vie quotidienne. Par conséquent, les prestations d'entretien ne peuvent pas être réalisées durant ces périodes.

En cas de grand froid ou de canicule, certaines interventions pourront être adaptées en fonction des besoins.



Art. 4 - Les modalités de facturation et de paiement

LA FACTURATION

La facturation des prestations s'établit sur la base du récapitulatif mensuel et détaillé des interventions effectuées le mois écoulé, cosigné par le bénéficiaire (feuilles de présence) ou validées par un dispositif de télépointage. Une facture correspondant au mois précédent sera adressée en début du mois suivant.

LES MOYENS DE PAIEMENT

Pour les prestations, il appartient au bénéficiaire de s'acquitter mensuellement du montant restant à sa charge après déduction éventuelle des participations accordées par les financeurs.

Les règlements sont à effectuer en priorité par prélèvement automatique. Dans le cas contraire, le mode de paiement pourra se faire par virement, chèque ou CESU (Chèque Emploi Service Universel). En cas de paiement par prélèvement automatique, le bénéficiaire doit remplir un mandat SEPA qui lui est remis lors de la visite à domicile. Le prélèvement se fait au plus tard le 20 du mois suivant. En cas de paiement par chèque ou CESU préfinancé, les titres de paiement doivent parvenir au CCAS le 20 du mois suivant au plus tard.

Ils sont libellés à l'ordre du Trésor Public et sont adressés au CCAS à l'adresse 11 allée du Champ de Foire 33770 SALLES.

Ces derniers seront accompagnés du talon de la facture.

Les avances, acomptes, quels que soient leur nom ou forme sont strictement interdits entre le bénéficiaire et le salarié et ne sont donc pas libératoires pour le bénéficiaire.

DÉFAUT OU RETARD DE PAIEMENT

Une somme non acquittée dans le délai de 30 jours de la réception de la facture fera l'objet de poursuites engagées par le comptable public du CCAS ou CIAS.

Le prestataire se réserve également le droit d'annuler ou suspendre toutes les prestations ultérieures ou, si nécessaire, d'exiger un paiement comptant avant toute future prestation.

Sans préjudice de ses autres droits et recours, le prestataire se réserve le droit de réclamer au bénéficiaire le montant des frais et honoraires engagés pour le recouvrement des sommes dues par ce dernier.

RÉDUCTION OU CRÉDIT D'IMPÔTS

Les prestations délivrées par le SAD étant reconnues par l'Etat comme des activités de service à la personne, le bénéficiaire peut obtenir une réduction ou un crédit d'impôt égal à la moitié des sommes engagées dans les conditions prévues par le code des impôts.

Pour cela, le service s'engage à envoyer au bénéficiaire, ou le cas échéant à son représentant légal, un récapitulatif des interventions effectuées et payées l'année précédente qui servira d'attestation fiscale et au plus tard le 31 mars de l'année N+1.



TITRE II - LES DROITS DU BÉNÉFICIAIRE

Conformément à la charte des personnes accueillies annexée au livret d'accueil, les bénéficiaires disposent des droits suivants :

Art. 1 - Droit à un accompagnement personnalisé

Une première évaluation des besoins et attentes du bénéficiaire est réalisée à son domicile pour établir le document individuel de prise en charge (DIPEC).

Puis, dans les premiers mois qui suivent le début de la prise en charge, un projet personnalisé ou projet de vie est co-construit avec le bénéficiaire et le cas échéant son représentant légal. Pour ce faire, le service recueille les attentes, souhaits et besoins de la personne et les confronte avec les évaluations des intervenants à domicile. Les objectifs d'accompagnement sont alors précisés et le cas échéant un avenant au DIPEC est signé.

Une réunion sera ensuite organisée tous les ans pour faire le point sur la mise en œuvre du projet et la situation du bénéficiaire. En fonction de l'état de santé de ce dernier un ou des bilans intermédiaires pourront être programmés en cours d'année pour réévaluer ses besoins et adapter les prestations proposées.

Ces réunions ou bilans seront organisés au domicile du bénéficiaire et ce dernier pourra se faire accompagner d'un proche ou de sa personne de confiance.

Art. 2 - Droit à l'autonomie

Conformément aux missions du SAD, les aides à domicile s'attacheront à préserver ou restaurer l'autonomie du bénéficiaire.

Aussi, chaque fois que possible ce dernier sera encouragé à réaliser partiellement ou totalement certaines tâches (exemples : ménage, épluchage des légumes, ...) : l'objectif étant de faire avec la personne et non à sa place.

Art. 3 - Droit à la non-discrimination

Le bénéficiaire ne pourra pas être traité différemment du fait de son genre, son origine, son physique, ses croyances ou son orientation sexuelle.

Art. 4 - Droit au respect de la vie privée et de son intimité

Les aides à domicile s'engagent à prévenir de leur arrivée en frappant à la porte sauf demande particulière de la personne. Les agents s'assurent également d'être autorisés à accéder aux pièces ou d'ouvrir les placards et évitent de s'immiscer dans la vie privée des bénéficiaires par un questionnement abusif. Les bénéficiaires, ne doivent pas non plus s'immiscer dans la vie privée des intervenants à domicile en leur posant des questions d'ordre personnel.

Soumis au secret professionnel, les aides à domicile doivent garantir la plus grande discrétion sur ce qu'ils ont pu voir ou entendre chez le bénéficiaire.



Art. 5 - Droit à la protection

Le SAD 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, les professionnels peuvent échanger entre eux des informations relatives à un même bénéficiaire. Et ce, à condition, qu'ils participent tous à sa prise en charge et que ces informations soient strictement nécessaires à la coordination ou la continuité des prestations, à la prévention ou à son suivi médico-social.

Le service peut également être amené à échanger des informations avec des intervenants extérieurs (médecin, infirmière, travailleur social, etc.).

Ce partage d'information se fait avec le consentement éclairé du bénéficiaire.

En cas de **maltraitance et/ou de violence** constatée sur le bénéficiaire ou son entourage, le service signalera la situation aux autorités compétentes en fonction de la nature des faits.

Familiale ou institutionnelle, la maltraitance s'entend de toutes formes de violences et de négligences, associées ou non, notamment physiques, morales et psychologiques, médicamenteuses, financières, négligence active (l'enfermement, etc.) ou passive (absence d'aide à l'alimentation, etc.), violation des droits civiques (atteintes aux libertés et droits fondamentaux des personnes).

Il en est de même du délaissement en un lieu quelconque, d'une personne qui n'est pas en mesure de se protéger en raison de son âge ou de son état physique ou psychique.

L'état de péril, assimilé également à de la maltraitance, est un état dangereux ou une situation critique qui fait craindre de graves conséquences pour la personne qui y est exposée et qui risque, selon les circonstances, soit de perdre la vie, soit des atteintes corporelles graves.

En cas de **porte close**, la personne ressource du bénéficiaire et son voisinage sont interrogés. Si aucune réponse n'est trouvée, l'intervenant à domicile se doit d'appeler les secours et il ne saura être tenu pour responsable des désagréments survenus à l'occasion de l'intervention des services compétents.

Si l'aide à domicile constate que le bénéficiaire est victime d'un **problème de santé ou d'un accident**, il prévient le médecin ou les secours selon l'urgence de la situation. Dès que la situation le permet, il avertit le service qui se charge de contacter la famille ou les proches. A ce titre, le bénéficiaire s'engage à communiquer au service le nom et numéro des personnes à contacter en cas d'urgence et le nom de son médecin traitant.

Art. 6 - Droit à la rétractation

Le bénéficiaire ou le cas échéant son représentant légal peut se rétracter dans un délai de 14 jours après la signature du DIPEC et ce, conformément aux dispositions prévues dans ce dernier.



Art. 7 - L'expression du bénéficiaire

LES ENQUETES DE SATISFACTION

Dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue de la qualité de service, le bénéficiaire ou le cas échéant son représentant légal sera sollicité chaque année par le service pour répondre à une enquête de satisfaction. Cette dernière portera sur la qualité des prestations délivrées par les intervenants à domicile et sur les relations avec le service.

Une seconde enquête de satisfaction est remise aux nouveaux bénéficiaires pour mesurer leur satisfaction concernant le processus d'admission.

Les résultats des enquêtes seront restitués aux bénéficiaires et donne lieu à la définition d'un plan d'action interne au SAD.

De plus, le service se tient à disposition des bénéficiaires tout au long de l'année pour répondre à leurs questions ou demandes de renseignements.

LES COMITES DES USAGERS

Non concerné par ce dispositif.

EN CAS DE LITIGE

En cas de réclamation, le bénéficiaire ou son représentant légal doit saisir par courrier ou mail le responsable du service. Dans ce cadre, l'aide à domicile n'est pas l'interlocuteur privilégié du bénéficiaire car il n'est pas décisionnaire des réponses à lui apporter.

Si ce premier recours ne lui donne pas satisfaction, le bénéficiaire peut adresser un courrier au Président du CCAS ou CIAS.

De plus, les bénéficiaires peuvent faire appel à une personne qualifiée désignée par le Préfet (cf. Livret d'Accueil). Elle a pour vocation d'aider les bénéficiaires à faire valoir leurs droits auprès des structures qui les accompagnent.

Le bénéficiaire peut également faire appel au médiateur de la consommation pour toute question concernant l'exécution du DIPEC. Il peut saisir ce médiateur que lorsque les autres voies de recours internes sont épuisées. Pour connaître les coordonnées du médiateur, le bénéficiaire doit en faire la demande auprès du responsable du service.

Enfin, pour l'accompagner dans ses démarches auprès du service et l'aider à comprendre ses droits et obligations, le bénéficiaire pourra s'appuyer sur la personne de confiance qu'il aura désignée.



Art. 8 - Droit à la protection de vos données personnelles

Les informations personnelles collectées par le prestataire via le DIPEC, les pièces constitutives du dossier, les différents formulaires à remplir ou les grilles d'évaluation des besoins du bénéficiaire, sont enregistrées dans son dossier et principalement utilisées pour :

- ▶ Constituer son dossier administratif ;
- ▶ Rédiger son Document Individuel de Prise en Charge (DIPEC) ;
- ▶ Etablir son Identité Nationale de Santé (INS) ;
- ▶ Rédiger son Projet Personnalisé d'Accompagnement (PPA) et son Dossier de Liaison d'Urgence (DLU) afin de les déployer dans le Dossier Médical Partagé (DMP) accessible uniquement par les professionnels de santé et du médico-social ;
- ▶ Consultation, alimentation, création du dossier de suivi sur l'application PAACO GLOBULE (outil numérique régional de coordination des parcours de soins, déployé en Nouvelle-Aquitaine) ;
- ▶ Mettre en œuvre les prestations adaptées à ses besoins et attentes ;
- ▶ Assurer la coordination des intervenants à son domicile ;
- ▶ Assurer la remontée des informations préalablement anonymisées aux autorités compétentes.

L'accès aux données personnelles est strictement limité aux intervenants à domicile, au responsable du service, au Réseau Public Départemental d'Aide à Domicile de la Gironde (RPDAD), aux financeurs et le cas échéant aux autres partenaires sanitaires, sociaux et médico sociaux du service (soins infirmiers à domicile ou d'autres services à domicile). Elles seront conservées le temps de la durée de la prise en charge puis archivées selon une durée prévue par la législation.

Conformément au Règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des données à caractère personnel, le bénéficiaire dispose des droits suivants sur ses données : droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de ses données (droit à l'oubli) ou encore de limitation du traitement. Il peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant, dans la mesure où cela n'empêche pas la réalisation des prestations.

Le bénéficiaire peut consulter le site de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) pour obtenir plus d'information sur ses droits : www.cnil.fr

Le bénéficiaire peut, sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, exercer ses droits en contactant le DPO soit par mail à l'adresse juriste@ville-de-salles.com ou par téléphone au 05 57 71 98 60. Il est également possible de contacter par courrier à l'adresse postale 11 allée du Champ de Foire 33770 SALLES.

Vous avez la possibilité de contacter le délégué à la protection de la donnée de Gironde Numérique par mail à l'adresse rgpd@girondenumerique.fr ou par téléphone au 05 35 54 08 84.

Si ce dernier estime, après avoir contacté le service, que ses droits « Informatiques et libertés » ne sont pas respectés, il peut adresser une réclamation à la CNIL soit directement sur son site internet www.cnil.fr/fr/plaintes ou par courrier postal : Commission nationale de l'informatique et des libertés, Service des plaintes, 3 Place de Fontenoy, TSA80715, 75334 PARIS CEDEX 07.



Art. 9 - Promotion de la bientraitance

Dans le cadre de notre engagement envers l'éthique et la bientraitance, notre SAD a établi les principes fondamentaux visant à assurer le bien-être et la dignité des personnes bénéficiaires. Nous nous engageons à respecter la diversité des individus en reconnaissant leurs droits et en favorisant leur autonomie. Le personnel est tenu d'adopter une attitude respectueuse, empreinte de sensibilité et d'empathie envers chaque personne accompagnée.

En vue de renforcer notre démarche éthique, le Réseau Public Départemental d'Aide à Domicile (RPDAD) et notre SAD instaurent la mise en place de comités éthiques. Ces instances, composées de professionnels qualifiés et des différentes parties prenantes, auront pour mission d'évaluer et de garantir le respect des principes éthiques énoncés dans le présent règlement. Ces comités joueront un rôle actif dans la réflexion sur les dilemmes éthiques potentiels, la résolution des conflits et l'évaluation continue des pratiques professionnelles. Ils seront également chargés de promouvoir la sensibilisation et la formation du personnel sur les enjeux éthiques, contribuant ainsi à créer une culture institutionnelle basée sur la transparence et la responsabilité.

Les recommandations émises par ces comités seront prises en considération dans l'élaboration de nouvelles procédures, renforçant ainsi notre engagement en faveur d'une prestation de services éthique et bienveillante.



TITRE III - RELATIONS ENTRE LE BÉNÉFICIAIRE ET LE SAD

Art. 1 - Les Obligations réciproques

LES OBLIGATIONS DU SERVICE

Ce dernier s'engage à :

- ▶ Mettre à disposition un personnel dont les compétences sont en adéquation avec les tâches à réaliser et à assurer la formation continue des aides à domicile ;
- ▶ Respecter le planning des interventions et assurer les remplacements ;
- ▶ Prévenir dans la mesure du possible le bénéficiaire du retard de l'intervenant ;
- ▶ Garantir la qualité des prestations délivrées. A ce titre, le service, de sa propre initiative ou à la demande du bénéficiaire, pourra contrôler sur place la qualité du travail fourni par l'aide à domicile ;
- ▶ Mettre en place un projet personnalisé d'accompagnement (PPA) pour chaque bénéficiaire et en assurer le suivi et l'évaluation a minima une fois par an et chaque fois que nécessaire ;
- ▶ Garantir la coordination des différents intervenants du domicile à l'aide notamment du classeur de liaison ;
- ▶ Être à l'écoute du bénéficiaire et le cas échéant de son représentant légal pendant toute la durée de la prise en charge.

En cas de casse d'objet à domicile

Lors des interventions à domicile, des incidents tels que la casse d'objets peuvent survenir accidentellement. Pour prévenir et gérer ces situations, le service dispose d'une assurance responsabilité civile.

En cas de casse d'objet, l'intervenant à domicile prévient son responsable de service et prendra une photo de l'objet endommagé afin que les démarches nécessaires puissent être engagées.

Le bénéficiaire doit, quant à lui, rédiger une réclamation écrite dans un délai de 5 jours suivant la dernière intervention du service à son domicile (un modèle peut être mis à disposition par le SAD sur demande).

Toutefois, il est important de rappeler que le bénéficiaire s'engage à fournir du matériel lié à l'entretien du domicile et des aides techniques en bon état d'usage pour garantir la sécurité, la qualité des interventions et prévenir tout risque d'accident ou de dommage.

LES OBLIGATIONS DU BÉNÉFICIAIRE

Comportement civique

L'intervention du service auprès du bénéficiaire est conditionnée par un respect mutuel entre l'agent et le bénéficiaire. Ce dernier ne peut faire preuve de discrimination ou de violence verbale, physique ou à caractère sexuel et racial envers les aides à domicile et leurs éventuels stagiaires.

En cas de mise en danger de l'intervenant, le service prend toutes les mesures nécessaires à sa sécurité et à sa protection, pouvant aller jusqu'à la suspension de la prise en charge. Certains faits pouvant entraîner des poursuites pénales.

De plus, le bénéficiaire ne doit pas fumer ou vapoter en présence de l'aide à domicile. Et il ne doit pas recevoir l'intervenant en état d'ébriété ou sous l'emprise de produits toxiques.

Enfin, il doit adopter une tenue décente pendant chaque intervention.



Mise à disposition de matériel et outils

Le service, pour assurer la sécurité du bénéficiaire et la réduction de la pénibilité pour l'aide à domicile, pourra demander l'achat de matériels (aides techniques) ou la réalisation d'aménagements (dont certains peuvent faire l'objet d'une prise en charge partielle ou totale par les caisses, les mutuelles ou autre organismes) tels que : barres de maintien, tapis antidérapants, lit médicalisé, lève malade, cette liste n'étant pas exhaustive.

Le matériel, les outils et les produits nécessaires à la bonne exécution de la prestation seront fournis par le bénéficiaire et seront à la charge de ce dernier. Une liste de produits demandés par le service peut être fournie sur demande.

Celui-ci s'engage à fournir des matériels, outils et produits conformes à la législation en vigueur et aux normes de sécurité, et à les conserver dans leur emballage d'origine afin que l'aide à domicile puisse consulter les indications et précautions d'emploi.

Par ailleurs, en cas de fourniture de matériel, outils ou produits inadaptés à la prestation demandée, le prestataire ne peut garantir sa bonne exécution ou la réalisation de l'intégralité de la prestation.

Le bénéficiaire s'engage à permettre l'exécution d'une prestation en toute sécurité. Il devra signaler au prestataire toute modification du lieu d'intervention ou du matériel susceptible d'avoir une incidence sur la sécurité de l'aide à domicile.

Surveillance des animaux domestiques

Le bénéficiaire doit tenir tout animal domestique éloigné ou attaché lors de l'intervention de l'aide à domicile. A défaut, le bénéficiaire sera rappelé à l'ordre par le service. De plus, le service pourra demander au bénéficiaire de lui présenter le carnet de vaccination à jour de l'animal.

En cas d'agression par l'animal, la responsabilité du propriétaire de l'animal sera engagée et un protocole vétérinaire devra être suivi par l'animal en cause. En outre, le DIPEC pourra être résilié sans préavis par le service au regard de la gravité des faits.

L'accès au domicile

Afin de garantir des interventions à domicile efficaces et sans encombre, il est essentiel de faciliter l'accès au domicile des bénéficiaires en toute sécurité et sans obstacles (sols non glissant, entretien jardin, pelouse et arbustes).

Il est strictement interdit de remettre les clés du domicile aux intervenants ou au service à domicile. Il est nécessaire qu'une personne soit présente au début et à la fin de chaque intervention pour ouvrir la porte à l'aide à domicile et la refermer derrière lui si elle n'est pas en mesure de le faire. Dans ce contexte, l'installation d'une boîte à clé peut être envisagée en fonction des besoins.

De plus, la présence du bénéficiaire pendant toute la durée de l'intervention est indispensable pour assurer le bon déroulement de celle-ci.

Si le bénéficiaire n'est pas présent pendant la prestation, celle-ci sera considérée comme non effectuée mais sera néanmoins facturée par le service.

La gratification

Afin de respecter le cadre d'intervention du personnel à domicile, le bénéficiaire ne doit pas :

- ▶ Confier d'argent à l'aide à domicile à l'exception des courses. Dans ce cadre, ce dernier devra lui fournir des justificatifs.
- ▶ Verser une rémunération, une gratification ou lui donner de cadeau en nature.
- ▶ Lui donner une procuration ou lui demander d'effectuer des opérations bancaires en son nom.
- ▶ Le désigner légataire.



Dispositifs de vidéosurveillance au domicile des bénéficiaires

Conformément à la réglementation en vigueur, le bénéficiaire peut installer librement un système de vidéosurveillance à son domicile, à condition que cela ne porte pas une atteinte disproportionnée au droit à la protection de la vie privée des intervenants.

En tant qu'employeur, notre service et nos intervenants doivent être informés de la présence de tels dispositifs. Ainsi, le bénéficiaire ou son représentant légal a l'obligation de nous communiquer toutes les informations relatives à l'installation, notamment la présence et la disposition des caméras, leur finalité et les modalités d'enregistrement des images.

Toutefois, ces dispositifs ne peuvent en aucun cas filmer les intervenants en continu ou être consultés régulièrement dans le cadre de leur activité professionnelle. Seules les zones strictement nécessaires à la sécurité des biens ou des individus peuvent être filmées, à l'exclusion des espaces privés tels que les toilettes ou les lieux de repos.

En application de l'article 226-1 du Code pénal, l'enregistrement d'une personne à son insu dans un lieu privé est passible d'une peine d'un an d'emprisonnement et de 45 000 € d'amende. La position actuelle des autorités compétentes met l'accent sur la transparence et l'information des personnes concernées.

Ainsi, tout bénéficiaire souhaitant installer ou ayant installé un dispositif de vidéosurveillance doit remplir une attestation de déclaration de matériel (modèle fourni par le service), attestant du respect de ces obligations.

Autres obligations

- ▶ Limiter les visites (familiales ou autres) lors des interventions afin de ne pas nuire au travail des aides à domicile.
- ▶ Si le logement est insalubre ou trop dégradé, l'intervention du SAD ne sera possible qu'après nettoyage du domicile à la charge du bénéficiaire.



Art. 2 - En cas d'absence

En cas d'absence, de quelque nature qu'elle soit (hospitalisation, rendez-vous médical, vacances, etc.), le bénéficiaire ou son représentant légal s'engage à prévenir dans les meilleurs délais le service :

Pour les absences prévisibles : le bénéficiaire ou sa famille doit informer le prestataire

- ▶ Au moins 48 heures à l'avance si l'absence est inférieure à 48h.
- ▶ Au moins 14 jours à l'avance si l'absence est supérieure à 48h.

En cas de non-respect de cette disposition, les heures seront facturées au bénéficiaire, au tarif CCAS / CIAS plein visible dans le Livret d'accueil et le DIPEC.

Pour les absences prévisibles lors des périodes d'été et de Noël : le bénéficiaire ou sa famille doit informer le prestataire au moins 30 jours à l'avance (1 mois).

En cas de non-respect de cette disposition, les heures seront facturées au tarif plein.

En cas d'intervention interrompue prématurément (à la demande du bénéficiaire) : la facturation sera basée sur la durée totale prévue de la prestation au prorata du tarif CCAS / CIAS plein visible dans le Livret d'accueil et le DIPEC.

En cas d'absence non prévue d'urgence (hospitalisation, etc.) : le bénéficiaire, la famille ou son entourage doit en informer le prestataire dans les plus brefs délais et indiquer le nom de l'établissement d'accueil. Dès connaissance de la date de retour à domicile, le bénéficiaire ou son représentant légal doit en informer le service.

En cas d'interruption des prestations supérieure à 15 jours, la reprise immédiate des prestations ne sera pas systématique : il pourra y avoir un délai qui sera fonction des disponibilités du prestataire. De plus, la reprise des prestations sur la base du planning préexistant ne pourra être garantie.

Art. 3 - Conditions de modification et de résiliation

2.1 LES CONDITIONS DE MODIFICATION DU CONTRAT

Le bénéficiaire peut, pour convenances personnelles, souhaiter ajouter ou supprimer une ou plusieurs prestations (à taux plein) en informant le service dans un délai de 30 jours.

Toute modification des conditions du DIPEC fera l'objet d'un avenant daté et signé par le bénéficiaire et le service.

Le service se réserve le droit de modifier ses conditions générales de prestations de services à tout moment.

Dans ce cas, le prestataire en informera le bénéficiaire en respectant un préavis d'un mois avant leur date d'application effective. Les nouvelles conditions générales s'appliqueront de plein droit pour les prestations effectuées à compter de leur date d'application.

Le bénéficiaire peut, à tout moment, dans cette période d'un mois refuser les nouvelles conditions générales de prestations de services et résilier immédiatement son DIPEC sans pénalité, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au service.



2.2 LES CONDITIONS DE RÉSILIATION

Par le bénéficiaire

Dans le cas où les prestations ont débuté après l'expiration du délai de rétractation de 14 jours, le bénéficiaire est libre de suspendre ou de résilier le présent contrat à tout moment par lettre recommandée avec accusé de réception moyennant un préavis de 30 jours sans avoir à justifier de motifs et sans pénalité financière. Le contrat court toute la durée du préavis avec maintien des prestations.

En cas de refus de renouvellement total ou partiel de la prise en charge financière, le bénéficiaire peut résilier son contrat à tout moment par lettre recommandée avec accusé de réception, sans préavis et sans pénalité financière. Dans ce cas, seules les prestations déjà réalisées donneront lieu à une facturation au tarif plein en vigueur.

Par le prestataire

Le présent contrat pourra être résilié par le prestataire en cas de non-respect par le bénéficiaire du DIPEC ou du règlement de fonctionnement.

Dans ce cadre, les faits impactant négativement le bon déroulement des prestations, seront notifiés par écrit au bénéficiaire ou le cas échéant à son représentant légal. Si ce dernier, à réception du courrier, persiste à ne pas respecter les termes du DIPEC et /ou du règlement de fonctionnement, le service pourra résilier le DIPEC au terme d'un préavis de 30 jours, à compter de la première présentation au bénéficiaire d'un courrier recommandé.

En cas d'agissements graves portant atteinte à l'intégrité physique ou psychique du personnel du SAD, le prestataire se réserve la possibilité de suspendre les prestations effectuées au domicile du bénéficiaire. Cette suspension prendra effet à compter de la réception par le bénéficiaire d'un courrier recommandé.

Toutefois, pour ne pas laisser le bénéficiaire sans solution, le prestataire s'engage à joindre à son courrier la liste des services vers lesquels ce dernier pourra se tourner. En cas de financement des prestations par un organisme, une copie du courrier de résiliation lui sera adressée. En l'absence de financement par un organisme, une copie du courrier de résiliation sera adressée au département de la Gironde

Si du fait de l'évolution de l'état de santé du bénéficiaire, le service n'est plus en mesure de répondre à ses besoins, ce dernier pourra proposer une orientation vers une structure plus adaptée, ce qui entraînera de fait la résiliation du contrat. Cependant, pour ne pas laisser le bénéficiaire sans solution, le contrat ne prendra fin que lorsque la prise en charge débutera par l'autre structure.

En cas de décès du bénéficiaire

Le contrat est résilié de plein droit, le paiement des prestations dues devant être effectué par la succession du bénéficiaire.

La famille ou le représentant légal du défunt s'engage à fournir au service le nom et les coordonnées de la personne ou du notaire en charge de la succession.



Art. 4 - Responsabilité et assurance

Le bénéficiaire s'engage à signaler tout dommage au prestataire, par téléphone dans un premier temps puis à le confirmer par une lettre recommandée avec accusé de réception émise dans les 48 heures de la survenance du dommage au SAD du CCAS de Salles, situé au 11 allée du Champ de Foire 33770 SALLES.

Tout signalement d'un dommage sans production de justificatifs ou si le bénéficiaire ne respecte pas la procédure, le dommage ne sera pas pris en considération.

Le prestataire ne pourra pas être tenu responsable des dommages dus à la défectuosité des matériels, outils et produits fournis par le bénéficiaire, de tout dommage lié à la réalisation de missions non prévues au contrat.

En outre, il ne pourra être rendu responsable de l'enlèvement, par erreur d'objets ou documents se trouvant dans des récipients dont le contenu est destiné à être jeté.

Selon la typologie du bien et à la suite à une expertise, une décote de vétusté sera appliquée.

Fait en deux exemplaires originaux dont un remis au bénéficiaire ce jour.

(En mention manuscrite)

Le _____ à _____

(Un exemplaire de ces documents sera conservé dans le dossier bénéficiaire, le second étant à conserver par le bénéficiaire).

Le bénéficiaire ou son représentant légal¹ :

Signature :

La Directrice du CCAS :

Marion SCHUMMER, Directrice du CCAS

Signature :

¹ Dans ce cas, faire figurer le nom, prénom et le lien de parenté.