

EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS DU CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE VILLE D'AUBIN

SEANCE DU 30 NOVEMBRE 2022

Date de la convocation : 24/11/2022

Le trente novembre deux mil vingt-deux, à 14 heures, le Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale de la Ville d'AUBIN s'est assemblé à la salle du conseil municipal de la Mairie d'Aubin, sous la présidence de Monsieur Michel BAERT, Président du C.C.A.S.

Étaient présents (9) : M. Michel BAERT, Mme Brigitte CUESTA, Mme Charlène CUESTA, Mme Christine DELPOUVE, M. Bernard FABRE, Mme Karine FABRE, Mme Magali GARRIC, Mme Michèle JOSEPH-EDMOND, Mme Brigitte RODRIGUEZ.

Procurations(s) (2) : De M. Patrick LAUMOND à M. Michel BAERT
De Mme Laurianne VINCENT à Mme Magali GARRIC

Absent(s) et excusé(s) (6) : Mme Andrée ARCALIS, M. Serge BOSCUS, Mme Maryline SALVAN, Mme Hélène SOLIS, M. Bernard SOUVERAIN, Mme Christine TEULIER.

Était(ent) présent(s) au titre du service : Émilie BEC

Secrétaire de la séance : Émilie BEC

Nombre de membres : 17

Membres présents : 9

Membres en exercice : 17

Membres ayant donné procuration : 2

Votants : 11

DÉLIBÉRATION N° : 2022-25

OBJET : MISE À JOUR DU LIVRET D'ACCUEIL ET DU RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT DU SERVICE PRESTATAIRE D'AIDE ET D'ACCOMPAGNEMENT À DOMICILE

Conformément à l'article L311-7 du Code de l'Action Sociale et des Familles, créé par la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002, le règlement de fonctionnement a pour objet de fixer les règles

d'organisation du service prestataire d'accompagnement à domicile en rappelant les obligations, les droits et les garanties applicables aux intervenants et aux usagers.

Vu la délibération du 10 avril 2019 instituant le règlement de fonctionnement commun entre les services prestataires des C.C.A.S. d'Aubin et de Decazeville.

Vu la délibération du 24 novembre 2021 modifiant la version initiale du règlement de fonctionnement commun.

CONSIDERANT les démarches d'harmonisation entreprises par les deux C.C.A.S. dans le cadre du Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens 2018 – 2020.

CONSIDERANT le besoin de mise à jour régulier des documents de service.

CONSIDERANT la présentation en conseil d'administration du C.C.A.S. de Decazeville le 27 octobre 2022.

CONSIDERANT la réunion de service du jeudi 24 novembre 2022, présentant le projet d'actualisation du livret d'accueil aux aides à domicile.

CONSIDERANT que le règlement a pour objectifs de définir d'une part, les modalités de fonctionnement du service ; et d'autre part, les droits et obligations des bénéficiaires. Pour cela, il rappelle les principes qui régissent l'accueil et la prise en charge ; ainsi que les modalités pratiques d'organisation et de fonctionnement.

Le Conseil d'Administration,

Après avoir étudié et commenté les propositions de modifications du livret d'accueil contenant l'actualisation du règlement de fonctionnement du service prestataire d'aide et d'accompagnement à domicile, n'apporte pas d'observations majeures,

APPROUVE la mise à jour des documents de service qui lui ont été soumis.

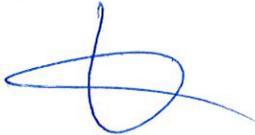
Votes : 11 pour / 0 contre / 0 abstention

Ainsi fait et délibéré, en l'Hôtel de Ville, les jours, mois et an susdits.
Ont signé au registre tous les membres présents.

**Délibération Transmise à la Sous-préfecture le 06 Décembre 2022.
Publiée ou Notifiée le 06 Décembre 2022.**

Le Président soussigné certifie sous sa responsabilité que le Présent acte est exécutoire.

Pour extrait conforme,

Secrétaire de séance	Le Président du C.C.A.S.
Nom du secrétaire désigné : BEC Émilie Signature : 	Nom du Président : Michel BAERT Signature : 

SERVICES PRESTAIRES D'AIDE À DOMICILE
D'AUBIN ET DE DECAZEVILLE

LIVRET D'ACCUEIL

DE L'USAGER :

AUTONOMIE

ECOUTE

BIEN ETRE

DIALOGUE

RECONNAISSANCE

QUALITE

ACCOMPAGNEMENT

RESPECT



CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE

SOMMAIRE

PARTIE I

Références et coordonnées du service	3
Le mot du Président	4
Présentation du Centre Communal d'Action Sociale (C.C.A.S.)	5
Le fonctionnement du C.C.A.S.	5
La composition du conseil d'Administration.....	5
Organigramme	6
Présentation du service prestataire	7
Les textes réglementaires	7
Présentation du Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (S.A.A.D.)	8

PARTIE II

Règlement de fonctionnement du service prestataire	10
Dispositions préliminaires générales	11
Dispositions relatives à l'organisation du service	11
Article I. Les conditions de délivrance des prestations à domicile	11
Article II. Les missions du service	12
Article III. Les engagements réciproques	13
Article IV. Gestion des achats	15
Article V. Assurances	16
Dispositions relatives à l'usager	16
Article VI. Droits de la personne accueillie	16
Article VII. L'information et l'accès au dossier	16
Article VIII. Procédure de réclamations et gestion des conflits	17
Article IX. Prévention de la violence et de la maltraitance	18
Article X. Promouvoir la bientraitance	18
Article X. Modalités d'association des familles et des usagers	18
Article XI. La personne de confiance	19
Dispositions générales	19

PARTIE III

Annexes obligatoires	20
Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance	20
Coordonnées des personnes qualifiées Aveyron	22
Numéros utiles	22
Tarifs S.A.A.D.	22
La personne de confiance	23
Liste des documents remis à l'usager	26
Annexes facultatives	27
Formulaire de demande d'adhésion au prélèvement automatique	27
Formulaire de décharge pour autoriser la détention des clés par le service ou l'aide à domicile	28

PARTIE I

RÉFÉRENCES ET COORDONNÉES DU SERVICE

AGREMENT QUALITE :
N° SAP/261201123 en date du 22/10/17
(délivré par la DIRECTE)

ARRÊTÉ DÉPARTEMENTAL D'AUTORISATION DE FONCTIONNER :

N° 07/424 du 01/08/07
(délivré par le Conseil départemental de l'Aveyron)

N° U.R.S.S.A.F. : 120 100 634
N° SIRET - SIREN : 261 201 123 000 113
CODE APE : 8899B

Pour nous joindre :

📍 1 Place Maruéjols – 12 110 AUBIN
☎ 05.65.63.78.55 ou 05.65.63.14.11
✉ C.C.A.S.aubin-mairie@orange.fr

Heures d'ouverture au public (« service administratif ») :

Lundi	Mardi	Mercredi	Judi	Vendredi
8h – 12h				
13h30 – 17h30	13h30 – 17h30	13h30 – 17h30	13h30 – 17h30	13h30 – 16h30

Une permanence téléphonique est mise en place 7j/7 (en dehors des heures de bureau),
seulement en cas d'urgence au **05.65.63.78.55**.

LE MOT DU PRÉSIDENT



Madame, Monsieur,

Je vous souhaite la bienvenue dans le service prestataire d'aide à la personne et de maintien domicile, du Centre Communal d'Action Sociale de la ville d'Aubin.

Avec mes collaboratrices, mesdames CUESTA et GARRIC, nous avons à cœur de vous proposer un accompagnement personnalisé et individualisé. Notre priorité est votre épanouissement. Nous attachons une importance particulière à la qualité des interventions. Cette qualité et votre satisfaction sont étroitement liés au bien-être de nos agents et à leur professionnalisme.

Soyez assuré que nous mettons tout en œuvre pour accompagner les salariées sur le terrain, pour leur permettre de monter en compétences et les guider dans les évolutions de leur métier et de leurs missions.

Nos aides à domicile sont bien plus que des assistantes ménagères, elles exercent un rôle de conseils et d'accompagnement au quotidien : préparation des repas, suivi administratif, accompagnement aux démarches extérieures ou logement... Leur écoute et leur engagement au quotidien constituent une véritable plus-value pour chacun de vous.

Mesdames et Messieurs soyez assurés que je resterai très attentif à la bonne marche de ce service et du travail qui y sera fait.

Michel BAERT
Président du C.C.A.S.



PRÉSENTATION DU CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE

❖ LE FONCTIONNEMENT

Le Centre Communal d'Action Sociale est un établissement public administratif communal.

Le C.C.A.S. est administré par un Conseil d'Administration, présidé par le Maire et composé de membres élus en son sein par le Conseil Municipal et de personnes nommées par le Maire représentant d'associations œuvrant dans le domaine sanitaire, social et solidaire.

Les Centres Communaux d'Action Sociale ont été mis en place par la loi du 6 janvier 1986, loi de décentralisation. L'Etat leur délègue une compétence globale dans le champ de l'action sociale.

Selon l'article L.123-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles (C.A.S.F.), le C.C.A.S. :

- ⇒ « anime une action générale de prévention et de développement social dans la commune en liaison étroite avec les institutions publiques et privées. Il peut intervenir sous forme de prestations remboursables ou non remboursables ».
- ⇒ « participe aux dispositifs d'insertion sociale et professionnelle »
- ⇒ « peut créer et gérer directement un établissement ou service à caractère social ou médico-social ».

L'article 19 de la loi du 30 juin 1975 relative aux institutions sociales et médico-sociales donne la possibilité au C.C.A.S. de gérer des établissements sociaux et médico-sociaux, dont :

- le service prestataire créé en 1969 afin de répondre à un besoin d'aide-ménagère d'une population vieillissante ;
- le service mandataire est créé en 1997, afin de compléter l'offre de services.

Depuis de multiples facteurs ont fait évoluer le service prestataire, on parle désormais de Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (S.A.A.D.).

Le service « action sociale » poursuit son rôle d'acteur social de proximité en matière de solidarité et de cohésion sociale. Il assure des missions d'accès aux droits et d'accompagnement, de soutien financier auprès des plus démunis et contribue aux politiques sociales locales et départementales. Le C.C.A.S. est l'outil principal de la politique sociale de la Ville.

Les C.C.A.S. sont des acteurs territoriaux de proximité car c'est au cœur des territoires que leurs actions se concrétisent.

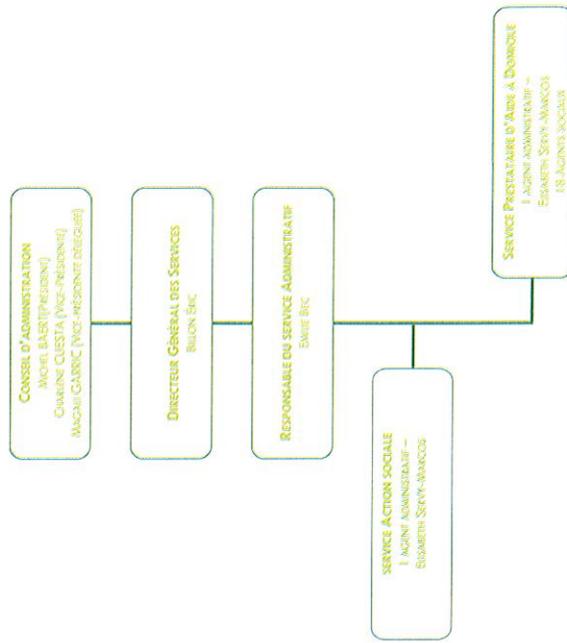
❖ LA COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le conseil d'administration du C.C.A.S., il se compose de :

- du Président,
- de la Vice-présidente
- de membres élus
- de membres nommés représentants des associations

La liste nominative est disponible sur simple demande.

❖ ORGANIGRAMME



PRÉSENTATION DU SERVICE PRESTATAIRE

❖ TEXTES RÉGLEMENTAIRES

- * Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002, renvoyant l'action sociale et médico-sociale.
- * Décret n° 2003-1095 du 14 novembre 2003 relatif au règlement de fonctionnement institué par l'article L311-7 du code de l'action sociale et des familles.
- * Circulaire DGAS/SDS/2004/138 du 24 mars 2004 relative à la mise en place du livret d'accueil et des familles.
- * Décret n° 2004-1274 du novembre 2004 relatif au contrat de séjour ou document individuel de prise en charge prévu par l'article L311-4 du code de l'action sociale et des familles.
- * Arrêté du 24 novembre 2005 fixant le cahier des charges relatif à l'agrément "qualifié" prévu au premier alinéa de l'article L129-1 du code du travail.
- * Circulaire Agence nationale des services à la personne n° 2005-2 relative à l'agrément des organismes de services à la personne.
- * Décret n° 2005-1958 du 29 décembre 2005 fixant la liste des activités mentionnées à l'article L129-1 du code du travail.
- * Décret n° 2006-912 du 24 juillet 2006 relatif à l'évaluation applicable aux services d'aide et d'accompagnement à domicile ayant opté pour l'agrément prévu à l'article L129-1 du code du travail.
- * Loi n° 2011-1906 du 21 décembre 2011 de financement de la sécurité sociale pour 2012.
- * Arrêté du 28 février 2007 fixant les indicateurs des services d'aide à domicile (SAD) et leurs modes de calcul pris en application de l'article R314-29 du code de l'action sociale et des familles – BO santé social de mars 2007.
- * Circulaire ANSP/DGFP/DGAS n° 1 2007 du 15 mai 2007.
- * Décret n° 2008-244 du 7 mars 2008 relatif au code du travail.
- * Décret n° 2008-1504 du 30 décembre 2008 relatif à la prestation de serment mentionnée aux articles L471-2 et L474-1, à l'autorisation et au règlement de fonctionnement des services mentionnés aux 1^{er} du 1 de l'article 312-1 et à l'autorisation des services mentionnés aux 1^{er} du 1 de l'article L312-1 du code de l'action sociale et des familles.
- * Arrêté du 28 décembre 2009 relatif à la hausse du tarif des services d'aide et d'accompagnement à domicile.
- * Loi du 16/02/2015 modernisant et simplifiant les procédures concernant la famille par voie d'ordonnance.
- * Ordonnance n° 2015-1288 du 15/10/2016 a donné aux aidants un nouvel outil pour faciliter la protection de la procédure.
- * Loi ASV relative à l'adaptation de la société au vieillissement.
- * Décret n° 2016-1395 du 18 octobre 2016 fixant les conditions dans lesquelles SONT données l'information sur le droit de désigner la personne de confiance mentionnée à l'article L311-5-1 du Code de l'Action sociale et des Familles.

❖ PRÉSENTATION DU SERVICE PRESTATAIRE D'AIDE ET D'ACCOMPAGNEMENT A DOMICILE (S.A.A.D.)

Qu'est ce qu'un service d'aide et d'accompagnement à domicile ?

Le S.A.A.D. a pour mission de contribuer au bien-être des personnes dépendantes (gêgés ou handicapés), en les soutenant dans les tâches de la vie quotidienne ; en préservant leur autonomie ; en maintenant et développant des liens sociaux avec leur entourage et en participant à des activités (décret n° 2004-613).

Pour les personnes dépendantes mais pas que, le S.A.A.D. permet de faciliter le quotidien de toute personne souhaitant se libérer du temps.

Il propose des services adaptés aux besoins de la personne (personnalisation des interventions, respects des habitudes de vie, maintien du cadre de vie, accompagnement...) grâce à une équipe d'aides à domiciles diplômées et/ou expérimentées qui commencent le territoire et s'adaptent aux besoins des personnes.

Le service d'aide et d'accompagnement à domicile, vous propose des services très variés :

- entretien du logement et du linge,
- aide au lever et au coucher,
- accompagnement en promenade,
- préparation des repas,
- courses,
- assistance administrative.

Des services à la carte, pour une prestation sur mesure tout ou long de l'année !

La prestation « aide à domicile quotidienne » fonctionne 365 jours par an, de 7 h à 21 h. Cependant, les interventions du samedi, dimanche et jours fériés sont limitées aux personnes dépendantes et/ou isolées et uniquement pour effectuer les tâches essentielles de la vie courante.

Nos communes d'intervention :

- Secteur Decazeville pour le C.C.A.S. de la Ville de Decazeville
- Secteur Aubin/Cransac pour le C.C.A.S. de la Ville d'Aubin.

Nos tarifs vous sont transmis dans ce livret d'accueil et sont affichés dans les locaux du S.A.A.D.

Etablissement d'un devis gratuit sur simple demande au service.

Des services accessibles à tous ...

Tout le monde peut, sans exception ni condition de dépendance ou d'âge, bénéficier d'une aide à domicile. Il suffit de vous renseigner auprès du C.C.A.S. en décrivant vos besoins et/ou ceux de vos proches.

Le service administratif vous conseillera et vous orientera pour rechercher de modes de financement potentiels.

PARTIE II

RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT DU S.A.A.D

DISPOSITIONS PRÉLIMINAIRES GÉNÉRALES

Conformément à l'article L311-7 du Code de l'Action Sociale et des familles, créé par la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002, le présent règlement a pour objet de fixer les règles de fonctionnement du service prestataire en rappelant les obligations, les droits et les garanties applicables aux aides à domicile et aux usagers.

Le règlement de fonctionnement définit les engagements réciproques entre les services prestataires des C.C.A.S. d'Aubin et de Decazeville, les intervenant(e)s et les usagers. Il fait l'objet d'un affichage dans les locaux des CCAS.

Le règlement de fonctionnement est soumis à délibération du conseil d'administration. Il doit faire l'objet d'une révision tous les cinq ans.

↳ Ethique institutionnelle

La déontologie du secteur des services à la personne affirme que **l'usager est une personne ayant des droits**, quelle que soit sa situation, son état de santé physique ou psychique, son niveau d'intégration sociale.

Les services prestataires d'aide à domicile (S.A.A.D.) des C.C.A.S. d'Aubin et de Decazeville réaffirment leur engagement social autour des **valeurs de solidarité, d'écoute, de respect et de reconnaissance ; et partagent une vision commune de l'accompagnement à domicile.**

L'ensemble du personnel des services, se portent garant du respect de la personne et de ses droits fondamentaux, de ses biens, de son espace de vie privée, de son intimité, de sa culture, de sa religion et de son choix de vie.

Les S.A.A.D. d'Aubin et de Decazeville s'engagent à **offrir un accompagnement individualisé et adapté à la situation de la personne ; tout en veillant à son adhésion au projet.**

... Pour un accompagnement adapté ...

Que vos besoins soient :

- Réguliers (quotidiens, hebdomadaires, mensuels...)
- Ponctuels (récupération après une hospitalisation...)
- importants (plusieurs heures par jour)
- réduits (quelques heures par mois)

Nous nous adapterons au plus près de vos attentes pour répondre au mieux à vos besoins et/ou vos contraintes, en respectant les obligations de fonctionnement du service. Nous veillerons à assurer la continuité des services lors des absences de nos agents.

... Sans contrainte administrative ...

Vous êtes entièrement déchargé de la partie administrative liée au recrutement de personnel et aux charges sociales. Nous mettons à votre disposition nos agents, nous intervenons en qualité de prestataire.

La télégestion : un outil simple et pratique à votre service

La télégestion est un service « d'horodatage » par le biais du téléphone (fixe ou portable) de l'usager, qui permet d'établir un relevé des interventions réalisées par les aides à domicile (« heure d'arrivée » - « heure de départ »).

La télégestion est un système fiable et gratuit, qui ne nécessite aucune installation de matériel. Les données recueillies permettent d'établir les factures des usagers.

... Avec une équipe attentive et à l'écoute

L'équipe administrative se compose :

- ⇨ de la responsable du service,
- ⇨ de l'agent d'accueil et plannings,
- ⇨ de l'agent chargé de la facturation.

L'équipe d'intervenants à domicile se compose :

- ⇨ D'agent à domicile,
- ⇨ D'assistante de vie,
- ⇨ D'auxiliaire de vie.

Le service emploie des professionnelles expérimentées et qualifiées.

L'ensemble du personnel s'engage à respecter les délais d'intervention, le secret professionnel et la vie privée des usagers.

DISPOSITIONS RELATIVES À L'ORGANISATION DES SERVICES

ARTICLE I. LES CONDITIONS DE DÉLIVRANCE DES PRESTATIONS À DOMICILE

Les services offrent un accueil physique et téléphonique personnalisé du lundi au vendredi (selon les horaires définis dans le livret d'accueil).

En dehors des heures d'ouverture des bureaux, une astreinte est mise à disposition, ce dispositif est mutualisé entre les deux services d'aide à domicile. **SEULS les appels seront traités dans le cadre de l'astreinte.**

Le contenu des interventions fait l'objet :

- D'une **évaluation des besoins réalisée à domicile, consignés dans le « Document Individuel de Prise en Charge »** (D.I.P.C.) ;
- D'un « **Contrat Individuel de prise en charge** » qui définit : le nombre d'heures mensuelles, le reste à charge, la nature des tâches à effectuer, la fréquence des passages, la durée de l'accompagnement, les modalités de financement...

Le nombre d'interventions peut être augmenté ou diminué à la demande de l'usager (sur demande écrite) ou selon la réévaluation de la prise en charge accordée par les financeurs. Toute modification du contrat fait l'objet d'un avenant.

Les interventions sont délivrées du lundi au dimanche, jours fériés compris. Elles sont définies dans un planning et programmées à un rythme régulier.

Le planning peut être modifié selon les absences des agents ou pour des raisons exceptionnelles (climatique, sanitaire...). L'usager sera informé de toute modification.

ATTENTION : les samedis, dimanches et jours fériés, seules les prestations d'aide humaine sont autorisées (pas de ménage). Les intervenant(e)s peuvent seulement réaliser :

- ✓ *la préparation et l'aide aux repas*
- ✓ *un ou des passages sécuritaires*
- ✓ *l'aide au lever, au coucher ou aux transferts ...*

Un planning avec du personnel tournant est mis en place pour les week-ends, les jours fériés et durant les périodes de congés.

Le service met à disposition :

- **Des aides à domicile et/ou des auxiliaires de vie,**
- **Un planning mensuel** transmis en fin de mois, doit être respecté ;
- **Un cahier de liaison** afin de faciliter la coordination entre les intervenant(e)s et un tiers.
- **Des fiches « intervention »** sont élaborées pour chaque usager. Elles permettent d'identifier les besoins de la personne et détaillent les tâches à exécuter et leurs fréquences ;
- **Un système de pointage via le téléphone de l'usager,** nommé « Télégestion ».

ARTICLE II. LES MISSIONS DU SERVICE

↳ Les missions des intervenant(e)s à domicile

Les C.C.A.S. sont les employeurs des intervenant(e)s, qui restent placés sous l'autorité de ceux-ci ; leurs fonctions sont recensées sur les fiches de poste. Les S.A.A.D. fixent les conditions d'interventions et le cadre professionnel.

Les intervenant(e)s ont plusieurs missions qui les amèneront à exécuter, écouter, aider ou alerter.

Elles accomplissent un travail matériel, moral et social contribuant au maintien à domicile.

↳ Les fonctions des intervenant(e)s à domicile

En fonction de la qualification des intervenant(e)s, les tâches ci-dessous pourront être réalisées :

Entretien courant du cadre de vie	Aide à la vie sociale et relationnelle	Aide à la personne
Nettoyer des sols : balayer, aspirer, serpillière, balai à franges...	Aider à la réalisation de démarches administratives simples : aide ou remplissage et gestion du courrier	Aider à la prise des repas, réchauffer le repas
Nettoyer des vitres (la vitre extérieure que si la fenêtre s'ouvre sur l'intérieur) suivant organisme financeur	Encourager aux relations sociales, motiver la personne	Surveiller la préparation des repas et respect des régimes alimentaires
Nettoyer des sanitaires : lavabo, baignoire, douche, toilettes...	Briser l'isolement par l'accompagnement dans des lieux extérieurs : voisins, médiathèque, amis	Consulter le repas (épulcher, découper, cuire, etc...)
Nettoyer et rangement du matériel utilisé	Responsabiliser la personne et l'impliquer	Conseiller dans l'élaboration du menu (variés et équilibrés)
Nettoyer l'intérieur des placards, frigo, congélateur...	Aide à la prise de rendez-vous et accompagnement aux RDV	Servir/dresser le repas, dresser et débarrasser la table
Aérer le logement	Maintenir une continuité dans les habitudes de la personne	Veiller à la sécurité de la personne aidée
Faire le lit, changer les draps, tourner le matelas seulement avec l'aide d'un tiers.	Préserver les pratiques courantes : lecture du journal, visite à la médiathèque, jeux scrabble...	Veiller à l'hydratation de la personne aidée
Faire la vaisselle, la ranger	Stimuler intellectuellement : pratiquer l'écoute active, stimuler activité motrice (musique, lecture ...)	Gérer les denrées périssables
Entretien du linge : laver, étendre, repasser	Proposer des animations selon les goûts, les capacités physiques de la pers. (cuisine...)	Sécuriser la toilette simple (visage, mains, pieds) et l'hygiène de la personne
L'entretien du (r gros linge) sera effectué en machine soit au domicile de la personne aidée, soit porte chez le tenancier durant le temps de travail et aux frais de l'usager.		
Élever les pousièrises (meubles, abati-jour, tableaux...)		Conseiller en matière d'hygiène corporelle
Faire les courses, les ranger et trier les achats		Conseiller pour organiser et aménager le logement pour éviter les dangers et les risques de chutes
Réaliser les listes de courses		Assurer la communication avec les autres professionnels et aidants familiaux
Trier les déchets et sortir les poubelles dans un conteneur à proximité.		Travailler en équipe avec d'autres professionnels ; assurer la communication
PRECISION AUBIN : Dans le cas où le conteneur est éloigné, l'agent faire usage de son véhicule en doublant le sac poubelle, pour le déposer directement à la fin de l'intervention dans le conteneur le plus proche du logement de l'usager.		
Nettoyer le plan de travail et des éléments de cuisine (électroménager)		Aider à la prise de médicaments avec prescription médicale (si préparés dans pilulier par une infirmière)

Aspirer les tapis et moquettes	Aider aux transferts (lit fauteuil) et à la marche
Ouvrir/fermer les volets	Entretien le petit matériel médicalisé : urinoir, bassin, haricots, chaise percée

L'utilisateur s'engage à mettre en œuvre toutes les dispositions permettant d'assurer la sécurité de l'intervenant(e).

La maintenance manuelle et le port de charges doivent être réalisés dans le respect de la réglementation.

Ce que l'intervenant(e) **NE DOIT PAS FAIRE** dans le cadre de ses missions :

- ✗ **Faire tout ce qui relève de la compétence du personnel médical ou paramédical** : d'une infirmière, d'une aide-soignante ... l'intervenant(e) n'a pas le droit de couper les ongles ou de mettre les bas de contention...;
- ✗ Faire le **nettoyage des caves, greniers et garages** ou lessiver les murs et les plafonds ou tous autres gros travaux ;
- ✗ Ramener du travail chez lui (lessive, repassage, raccommodage...de l'utilisateur) ;
- ✗ Changer les bouteilles de gaz et les ampoules ;
- ✗ **Porter ou déplacer des objets lourds** (meubles, tapis, autres...);
- ✗ **Entretiens des parties communes d'immeubles** ;
- ✗ **Entretien extérieur** : jardiner, trottiner... ;
- ✗ **Nettoyer les pierres tombales et caveaux** ;
- ✗ Utiliser le véhicule de la personne âgée ou se faire conduire par cette dernière ;
- ✗ Être détentrice des clés de l'utilisateur, sauf cas exceptionnel avec accord du service et signature du formulaire « remise de clé ».



ARTICLE III. LES ENGAGEMENTS RÉCIPROQUES

↳ Les obligations du service

Le service s'engage à accompagner dans les meilleures conditions possibles l'utilisateur dans son cadre de vie habituel :

- **Garantir** : le respect, l'intimité, le secret, l'information et l'écoute.
- **Informé l'utilisateur de toutes modifications de planning** ou de changement d'intervenant(e) pour des raisons de service (dans un délai maximal de 48 heures sauf cas exceptionnel).
 - En cas d'absence de l'intervenant(e), un(e) remplaçant(e) sera proposé(e) suivant l'urgence de la situation (personne seule, dépendante et isolée) à des jours et heures imposés par le service ;
 - Après une hospitalisation de l'utilisateur ou pour tout autre longue absence, le service s'engage à rétablir la prestation dans les 48 heures (jours ouvrés), selon ses possibilités.
- **diffuser un planning mensuel**, au plus tard une semaine avant le début du mois ;
- **fournir une attestation** annuelle pour la déclaration fiscale, conformément à la législation en vigueur.

Le service s'engage à traiter toutes les demandes avec la même attention, en veillant à la garantie des droits et des libertés individuels des utilisateurs et en assurant la continuité des services.

↳ Les obligations de l'utilisateur

- **Vis-à-vis du service** :
L'utilisateur s'engage auprès du service administratif à :

- **signaler toute remise de clé** à son intervenant(e). Une décharge co-signée sera remise au service
- **informer des absences prévisibles** ou moins 3 jours ouvrés à l'avance. Si l'utilisateur ne prévient pas, il sera facturé la totalité de l'intervention planifiée.
- Prévenir le service lors de votre retour à domicile : (hôpital, maison de convalescence, séjour en famille...), dans un délai de 48 h à l'avance (jours ouvrés) afin que le CCAS puisse rétablir les interventions ;
- **signaler toute situation pouvant avoir une incidence pour la sécurité de l'intervenant(e)** ou le déroulement de l'intervention : signaler une maladie contagieuse ou virale (gale, eczéma, virus...) ou transmissible (VIH...). Le C.C.A.S. établira des protocoles d'intervention adéquats.
- **permettre la facturation des heures** en mettant à disposition son téléphone (fixe ou portable) pour permettre à l'intervenant(e) d'enregistrer les durées d'intervention par le biais d'un numéro vert (gratuit). S'il n'y a pas de téléphone, l'intervenant(e) demandera à l'utilisateur de signer une feuille de pointage pour attester de la réalisation de la prestation.
- **ATTENTION** : Les durées d'intervention doivent être scrupuleusement respectées, afin d'éviter tout dépassement d'horaire, qui sera facturé à taux plein à l'utilisateur.
- **régler les factures** avant la date limite mentionnée, selon le mode de paiement le plus approprié ;
- **respecter le règlement de fonctionnement** définissant les modalités de réalisation des prestations, et les termes du contrat de prises en charge.

• Vis-à-vis des intervenant(e)s :

- Afin de pouvoir **assurer des prestations dans les meilleures conditions**, l'utilisateur doit veiller au bon déroulement de l'intervention, et mettre en œuvre toutes les dispositions permettant de veiller à la sécurité de l'intervenant(e). Pour cela, il s'engage à :
 - **fournir les produits d'entretien non toxiques**, du matériel en bon état de marche (aspirateur, escabeau stable n'exécédant pas 3 marches...);
 - **isoler les animaux** durant l'intervention et pendant les visites du responsable de service. La vaccination est obligatoire. En cas de morsure, la responsabilité de l'utilisateur peut être engagée ;
 - **respecter les horaires d'intervention**, pour tout changement contacter directement le C.C.A.S.;
 - **laisser le cahier de liaison à la portée de l'intervenant(e)** afin qu'il puisse le compléter.
 - **rester courtois et respectueux**. S'abstenir de tout fait de violence à l'égard de l'intervenant(e). Dans le cas contraire, l'utilisateur s'expose à des poursuites judiciaires ;
 - **en aucun cas, ne faire preuve de discrimination** raciale, physique ou fondée sur l'âge, envers l'intervenant(e).
 - **éviter de fumer, préconisation liée à la prévention de la lutte contre le tabagisme passif**, ou de faire usage de produits illicites en présence de l'intervenant(e).

ATTENTION, il est strictement interdit de donner de procurations bancaires, ni ses coordonnées bancaires (carte bleue ou chèque ou dons ou legs) à l'intervenant(e) ; ou de lui verser une quelconque rémunération ou gratification.

Il doit également appliquer les protocoles mis en place par le service en cas de nouvelles mesures épidémiologiques sur notre territoire.

↳ Les obligations de l'intervenant(e)

- **Vis-à-vis du service** :
- **effectuer ses heures suivant le planning établi** : ne pas intervenir en dehors des horaires convenus, ni apporter de modification sans avoir prévenu le service ;

- **enregistrer ses interventions via le serveur vocal** à l'aide de ses codes personnels ; s'il n'y a pas de téléphone disponible, l'intervenant(e) doit remplir une feuille de pointage, la faire signer par l'utilisateur et la remettre au service le plus rapidement (boîte aux lettres) ;
 - **remplir consciencieusement le cahier de liaison**, qui est un outil de travail. Il doit être scrupuleusement tenu afin de coordonner au mieux les différentes interventions, notamment si plusieurs professionnels œuvrent auprès de la personne ;
 - signaler toute situation à problème (maltraitance, harcèlement...);
 - ne pas utiliser à des fins personnelles son téléphone portable, ni fumer chez l'utilisateur ;
 - **faire preuve de professionnalisme** et de rigueur dans la qualité des tâches effectuées.
- **Vis-à-vis de l'utilisateur :**
 - L'intervenant(e) doit :
 - **s'équiper avec des vêtements de travail adaptés et propres (non tachés)** : blouses, chaussures d'intérieur, gants ménagers, masques, autres...;
 - **intervenir uniquement au profit de l'utilisateur** et non pour son entourage (enfant, famille). L'aide apportée est individuelle et ne prend pas en compte les autres personnes du foyer.
 - **prévenir le service de toute demande de modification**, ne pas convenir directement avec l'utilisateur des jours et heures d'intervention.
 - ne pas introduire chez l'utilisateur des boissons alcoolisées de façon abusive.
 - ne pas amener des enfants ou toute autre personne chez l'utilisateur.
 - **rester courtois et respectueux envers l'utilisateur** ; aucune discrimination ne peut être tolérée.

L'intervenant(e) est tenu d'observer strictement le devoir de discrétion et ne pas s'immiscer dans les affaires familiales. Il intervient dans le cadre d'une prestation de service et doit conserver toute la distance affective propice au bon déroulement d'un accompagnement.

L'intervenant(e) ne doit pas intervenir comme référent(e) sur la liste des personnes à prévenir dans le cadre de la téléassistance.

Il doit respecter le cadre professionnel fixé par son employeur. En cas de difficultés ou de litiges, le service administratif devra être informé au plus tôt.

Il doit également appliquer les protocoles mis en place par le service en cas de nouvelles mesures épidémiologiques sur notre territoire.

ARTICLE IV. GESTION DES ACHATS

La manipulation d'argent dans le cadre de paiements est **STRICTEMENT** encadrée et limitée :

- **Pour les achats** (alimentaires, vestimentaires et autres) et si cette tâche a été attribuée à l'intervenant(e), l'utilisateur doit lui avancer l'argent nécessaire pour payer les courses qu'il demande.
Dans tous les cas, l'intervenant(e) doit :
 - rapporter la note du fournisseur (factures, tickets de caisse...) et de la coller dans le cahier de liaison
 - restituer intégralement la monnaie
 - faire signer la personne âgée après chaque dépense

Le service conseille l'ouverture de « comptes clients » ou de cartes prépayées dans les commerces afin de limiter les manipulations d'espèces par l'intervenant(e).

- **Pour les opérations bancaires** (retraits d'argent, virements...), elles ne peuvent être effectués **que par le titulaire** du compte bancaire, et non par l'intervenant(e).

La manipulation d'une somme importante d'argent liquide, la réalisation de retraits ou de toute opération bancaire pour le compte de l'utilisateur est interdite. L'intervenant(e) peut éventuellement l'accompagner à l'intérieur de la banque, pour un retrait ou guidé.

L'intervenant(e) ne doit pas utiliser toutes cartes bancaires ou conserver un quelconque moyen de paiement après la fin d'une intervention (chèque en blanc, carte bleue...). Des cas dérogatoires peuvent être convenus ou prévisible avec le service afin d'éviter des déplacements (achat pain, journal...).

ARTICLE V. ASSURANCES ET RESPONSABILITÉ CIVILE

En cas d'accident ou d'incident, prévenir le plus rapidement possible le service.

- **L'assurance mission auto-collaborateurs**
L'utilisateur peut demander à son intervenant(e) de l'accompagner dans les déplacements. Pour les courses alimentaires, l'intervenant(e) l'accompagnera **au magasin le plus proche de son logement**.

Les déplacements s'effectueront **EXCLUSIVEMENT** sur le territoire désigné dans le contrat individuel de prise en charge. Pour tout autre déplacement (« hors territoire »), une demande spécifique devra être adressée au service.

Une assurance « mission auto-collaborateurs » a été souscrite par les C.C.A.S, autorisant les intervenant(e)s à transporter les usagers dans le cadre de leurs missions.

Le service facturera les frais liés aux déplacements mensuels de l'utilisateur (courses...). Ces déplacements devront être limités géographiquement et dans le temps (selon la durée de la prestation planifiée).

- La responsabilité civile

Si l'intervenant(e) casse ou détériore un objet dans le cadre de son activité, le C.C.A.S. adressera une déclaration de sinistre auprès de son assureur, qui statuera.

Pour tout dossier instruit, il est nécessaire de produire une déclaration conjointe explicite, un devis de réparation ou une facture acquittée ainsi qu'un relevé d'identité bancaire de l'utilisateur.

DISPOSITIONS RELATIVES À L'USAGER

ARTICLE VI. DROITS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

Les services d'aide à domicile garantissent à toute personne prise en charge les droits et libertés individuels énoncés par l'article L.311-3 du code de l'action sociale et des familles et par la charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

ARTICLE VII. L'INFORMATION ET L'ACCÈS AU DOSSIER

L'information

L'usager et sa famille sont tenus de mettre à la disposition du service l'ensemble des documents permettant le suivi administratif et social. Toute modification dans les coordonnées ou personnes à joindre, est à signaler au service.

L'usager est informé de toutes les démarches qui sont entreprises pour lui. Dans ce cadre, il autorise les services prestataires d'aide à domicile à partager les informations avec tout partenaire chargé d'assurer la continuité des interventions (assistante sociale, DAC, médecin traitant, centre hospitalier, SSIAD...).

Les informations recueillies dans le cadre du suivi des prestations, font l'objet, sauf opposition justifiée de sa part, d'un enregistrement dans le dossier et sont **rassemblées dans un dossier médico-social**. Les services sont dépositaires des dossiers. Les données informatisées sont conservées chez un « hébergeur agréé », présentant toutes les garanties de sécurité exigées par la loi. L'usager peut s'y opposer. Les données sont utilisées dans le respect des obligations légales (traçabilité, responsabilité juridique).

Il est utilisé dans le respect de ses obligations légales (traçabilité, responsabilité juridique). Les services sont dépositaires des dossiers.

Certains éléments du dossier restent au domicile, en tant qu'outils de transmission et de communication entre les intervenant(e)s.

L'accès au dossier

Conformément aux dispositions du RGPD du 25/05/2018 (mise en application) l'usager dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification des données le concernant, en s'adressant directement auprès de la responsable de service.

Les informations recueillies sont enregistrées dans un fichier informatisé par les C.C.A.S. pour permettre la mise en place de l'accompagnement à domicile et son suivi dans le temps.

La base légale du traitement est l'exercice d'une « mission d'intérêt public » (Article L 123-5 du CASF). Les données collectées seront communiquées aux seuls destinataires suivants : prestataire de logiciel métier, organismes pourvoyeurs de financements, professionnels du secteur médico-social, service de facturation, service de télégestion, CCAS.

Les données informatiques sont conservées pendant toute la durée de l'accompagnement et jusqu'à changement de logiciel métier ; les données papiers sont conservées durant toute la durée de l'accompagnement et jusqu'à 5 ans après le dernier jour de l'accompagnement.

L'usager dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement ainsi que d'un droit à la limitation du traitement des données.

Pour exercer ces droits, ou pour toute question relative aux traitements des données dans ce dispositif, l'usager contacter la collectivité à l'adresse suivante : ccasaubin-mairie@orange.fr ou au 05.65.63.78.55 pour les usagers d'Aubin et de Cransac et à ccas.decazeville@decazeville.fr ou au 05.65.43.82.60 pour les usagers de Decazeville.

Si après avoir contacté le C.C.A.S., l'usager estime que ses droits « Informatiques et Libérés » ne sont pas respectés, il peut adresser une réclamation à la CNIL. Conformément à la loi n° 02-001 du 8 janvier 2002, le service doit conserver les éléments d'identifications jusqu'à 5 ans après clôture du dossier.

ARTICLE VIII. PROCÉDURE DE RÉCLAMATIONS ET GESTION DES CONFLITS MÉDIATION A LA CONSOMMATION

Si la relation entre l'usager et l'intervenant(e) à se dégrader, il doit en référer à son service en :

- téléphonant directement au C.C.A.S. et en relatant les problématiques rencontrées,
- et/ou en retournant par courrier le document de signalement (annexe du livret d'accueil),

Lors d'une procédure de réclamation, le service effectue les démarches suivantes :

- état des lieux de la situation et du problème rencontré,
- entretien avec le personnel concerné,
- si nécessaire, rencontre avec le personnel et l'usager
- recherche d'une solution
- consignation dans le registre

En cas de conflit, l'intervenant(e) doit impérativement prévenir son responsable. S'il est en situation de danger « grave et imminent », il doit quitter son poste immédiatement et se rendre au service pour exercer son droit de retrait.

Conformément à l'article Article L 612-1 du Code de la Consommation, et dans l'éventualité d'un litige, le C.C.A.S. informe l'usager qu'il peut recourir à processus de médiation de la consommation, dans le cadre de l'exécution du présent contrat de prestations de services. Il doit adresser une requête écrite au C.C.A.S., avant de saisir le conciliateur AME Conso, 11 place Dauphine 75001 PARIS, accompagné des documents étayant sa demande.

ARTICLE IX. PRÉVENTION DE LA VIOLENCE ET DE LA MALTRAITANCE

Le service est attentif aux problèmes de maltraitance ou à toutes situations pouvant mettre la personne en danger physique, psychologique, moral, matériel et financier ; et à toute forme de négligences actives ou passives.

Tout acte de maltraitance avéré du personnel envers l'usager doit être immédiatement signalé par écrit au C.C.A.S.

En application de l'article 15 de la loi n°98-468 du 17 juin 1998, le personnel du SAAD est dans l'obligation de signaler au C.C.A.S., les faits soupçonnés ou constatés de maltraitance.

Les faits de violence sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires.

ARTICLE X. PROMOUVOIR LA BIENTRAITANCE

La bientraitance correspond à une démarche active visant à assurer le meilleur accompagnement possible, aussi bien à domicile qu'en établissement. Pour cela, il est important d'être soucieux des besoins et des demandes de la personne âgée et de respecter ses choix.

Ainsi la bientraitance des personnes âgées passe avant tout par la reconnaissance des personnes en tant que telles, par le respect et par le souci de leur bien-être et de leur épanouissement.

ARTICLE XI. MODALITÉS D'ASSOCIATION DES FAMILLES ET DES USAGERS

Les personnes âgées et leurs familles peuvent à tout moment se rapprocher du CCAS pour faire évoluer l'accompagnement de l'usager. Le service recherchera les solutions appropriées selon le cadre réglementaire du SAAD.

Les usagers et leurs représentants sont conviés à participer à l'enquête de satisfaction annuelle. Les résultats de cette dernière leur seront communiqués.

19

ARTICLE XII. LA PERSONNE DE CONFIANCE

Le service proposera à l'usager de recourir, s'il le souhaite, à la « **personne de confiance** » via le formulaire annexé au livret d'accueil (au sens de l'article L111-6 du code de la santé publique).

« *Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance qui peut-être un parent, un proche ou le médecin traitant, et qui sera consulté au cas où elle-même serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire. Cette désignation est faite par écrit. Elle est révoquée à tout moment. Si l'usager le souhaite, la personne de confiance l'accompagnera dans ses démarches et assistera aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions...* ».

La personne de confiance est distincte des intervenant(e)s salariés ou bénévoles du SAAD. Le service devra être prévenu de toute modification qui interviendrait dans cette désignation. La mention de cette personne de confiance est portée dans le dossier informatisé de prise en charge.

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

L'engagement pris par chacun des services n'est valable que dans les limites des autorisations accordées par les législations et réglementations en vigueur.

Le présent (« règlement de fonctionnement ») pourra faire l'objet de modifications, après avoir été soumis aux membres des Conseils d'Administration. Le service s'engage à informer l'usager ainsi que les intervenant(e)s de toutes modifications du document.

Chaque partie s'engage à le respecter scrupuleusement. En cas de non-respect du règlement, le contrat pourra être dénoncé par l'un de ses signataires.

Le présent règlement établi le 15 avril 2019, est modifié à compter du **01/12/2022**

Pour Aubin le document a été :	Pour Decazeville le document a été :
Adopté par les membres du Conseil d'Administration le : 15/04/2019	Adopté par les membres du Conseil d'Administration le : 15/04/2019
Modifications présentées aux intervenant(e)s les : 24/11/2022	Modifications présentées aux intervenant(e)s les : 17/10/2022
Modifié et adopté par les membres du Conseil d'Administration le : 30/11/2022	Modifié et adopté par les membres du Conseil d'Administration le : 27/10/2022

PARTIE III

ANNEXES OBLIGATOIRES

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

Article 1^{er} Principe de non-discrimination

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.

Article 2 Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté

La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

Article 3 Droit à l'information

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine.

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

Article 4 Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

- 1^o La personne dispose du libre choix entre les prestations adoptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ;
 - 2^o Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.
 - 3^o Le droit à 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 lui est garanti.
- Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficiaire des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique.
- La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

Article 5 Droit à la renonciation

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication prévues

 **COORDONNÉES DES PERSONNES QUALIFIÉES AVEYRON**

Par application de l'article L.311-5 CASF : « toute personne prise en charge par un service social ou médico-social (ou son représentant), peut faire appel à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'Etat dans le Département et le Président du Conseil Général ».

Vous pouvez vous adresser à ce médiateur qui est une personne extérieure au service, figurant parmi la liste ci-dessous :

Noms - Prénom	Coordonnées
Mme CARTAILLAC Magali	Directrice adjointe Association millavoise pour l'insertion et l'orientation de formation « AMIO » ✉ 32 avenue de la République - 12102 MILLAU CEDEX ✉ info@2isa.com ☎ 0565614400
Mme CLAVEL Brigitte	Attaché d'administration hospitalière au Centre Départemental pour déficients sensoriels ✉ 29 Avenue Jean Mermoz - 12000 Rodez ✉ brigitte.clavel@cdds12.fr ☎ 06.31.14.83.53
Mme FOUDRAL Christine	Directrice retraitée d'une association recouvrant le secteur sanitaire, social et médico-social
Mme PEGUE Christiane	Directrice de la Maison de retraite de l'Oasis 12300 Livinhac-le-haut ✉ L'Alliguer - 12330 Saint Christophe Vailon ✉ c.pouget@orange.fr ☎ 06.16.09.34.25

 **NUMEROS UTILES**

- Police Secours : 17
- Samu : 15 ou 112
- Pompiers : 18
- Centre antipoison : 01 40 05 48 48
- Médecin de garde : 39 66
- Pharmacie de garde (commissariat) : 05 65 43 88 00
- Hôpital de Decazeville : 05 65 43 71 71
- Maison départementale des solidarités de Decazeville : 05 65 75 83 50
- Canicule plateforme info-service : 0800 06 66 66
- Maltraitance ALMA France : 3977
- Service portage de repas à domicile Mairie Aubin : 05 65 63 14 11
- Service portage de repas à domicile C.C.A.S. Decazeville : 05 65 43 82 60
- Service de soins à domicile C.C.A.S. Decazeville : 05 65 43 30 48

par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation et des procédures de révision existantes en ces domaines.

Article 6 Droit au respect des liens familiaux

La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin. Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

Article 7 Droit à la protection

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes.

Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

Article 8 Droit à l'autonomie

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées.

Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

Article 9 Principe de prévention et de soutien

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement.

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice.

Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

Article 10 Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution, qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

Article 11 Droit à la pratique religieuse

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

Article 12 Respect de la dignité de la personne et de son intimité

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti. Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.

TARIFS 2022

- * Caisse Nationale de Retraite (CNAV) : 24,50€/heure
- * A.P.A et Aide sociale : 22,00 €/heure
- * Bénéficiaire (jeux plein) : 22,00 €/heure

Vous pouvez bénéficier d'avantages fiscaux des services à la personne pour une réduction d'impôts. Le service vous fournira une attestation annuelle.
Le service remet gratuitement un devis personnalisé au consommateur à qui il propose une prestation ou un ensemble de prestations dont le prix total est supérieur ou égal à 100€ TTC ou à toute personne qui lui en fait la demande.

PERSONNE DE CONFIANCE (1/3)

Depuis l'entrée en vigueur de la Loi d'Adaptation de la Société au Vieillessement (du 28 décembre 2016), les services médico-sociaux, doivent donner la possibilité à leurs usagers d'avoir recours à la désignation d'une personne de confiance.
Ce droit entre dans les dispositions sur « l'information et le consentement de la personne accompagnée » et s'adresse aux **personnes accompagnées rencontrant des difficultés** dans la connaissance et la compréhension de leurs droits.

Les conditions dans lesquelles les services médico-sociaux doivent transmettre à leurs usagers les informations relatives à (« la personne de confiance »), sont précisées par le décret en date du 18 octobre 2016.

Qu'est-ce qu'une personne de confiance ?

Vous avez le droit de désigner, à tout moment, une personne de confiance (avec son accord) pour vous accompagner dans vos démarches et vous aider à comprendre et exercer vos droits. Vous pouvez désigner n'importe quelle personne de votre entourage.

La personne de confiance a donc un rôle consultatif et non substitutif. Elle n'est en rien investie d'un pouvoir de décision en votre place, son rôle se limitant à vous accompagner, conseiller ou donner un avis. Elle ne se substitue pas à un tuteur ou un curateur.
La désignation peut intervenir alors même qu'il n'y a aucune perte d'autonomie et de situation de dépendance ou de pathologie, mais en prévision de telle situation.

Pourquoi désigner une personne de confiance ?

Désigner une personne de confiance signifie que vous autorisez cette personne à être votre porte-voix auprès du C.C.A.S., elle permet de faire remonter vos choix et besoins.
Vous pouvez désigner qui que ce soit, sans vous voir opposer de refus par le service, mais avec le consentement de la personne concernée

Cette désignation n'a pas de limitation de durée mais vous pouvez changer à tout moment et procéder à la désignation d'une autre personne de confiance.

J'ai changé d'avis : comment se rétracter ?

La désignation est révoquée à tout moment par vous-même, cela concerne l'annulation ou le changement de la personne désignée. La rétractation n'est pas nécessairement à formuler par écrit, mais nous vous conseillons de procéder de la sorte, de façon à avoir un historique.

Comment procéder ?

- 1- Vous rapprochez du service pour avoir plus de renseignements
- 2- Faire la demande par écrit auprès du service via le formulaire ci-joint.

ATTENTION : la personne de confiance ne doit pas être confondue avec la personne à prévenir. La personne de confiance peut être la personne à prévenir mais ces deux personnes peuvent également être distinctes.

Formulaire de désignation de la personne de confiance mentionnée à l'article L.311-5-1 du code de l'action sociale et des familles (2/3)

Je soussigné(e) :

Née le : à

Désigne

Nom : Prénom :

Née le : à

Qualité :

Adresse :

Téléphone :

E. mail :

Comme personne de confiance en application de l'article L. 311 -5-1 du code de l'action sociale et des familles.

Fait à Le

Signature,
Signature de la personne de confiance,

Partie facultative :

Par le présent document, j'indique également expressément que cette personne de confiance exercera les missions de la personne de confiance mentionnée à l'article L. 1111-6 du code de la santé publique, selon les modalités précisées par le même code : oui non

je lui ai fait part de mes directives anticipées, telles que définies à l'article L.1111-11 du code de la santé publique, si un jour je ne suis plus en état de m'exprimer : oui non

elle possède un exemplaire de mes directives anticipées : oui non

Fait à Le

Signature,
Signature de la personne de confiance,

LISTE DES DOCUMENTS REMIS À L'USAGER

Le service d'aide à domicile du C.C.A.S. de la ville de Decazeville atteste avoir remis au bénéficiaire les éléments suivants :

➤ Livret d'accueil comprenant :

- Contrat individuel de prise en charge intégrant le projet individualisé
- Devis
- Le règlement de fonctionnement

➤ Les annexes du livret d'accueil comprenant :

- Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance
- Les coordonnées des personnes qualifiées Aveyron
- Les tarifs des prestations du S.A.A.D.
- Le formulaire de désignation de la « personne de confiance » et l'attestation d'information sur « la personne de confiance »

➤ Cahier de liaison

Je soussigné certifie avoir reçu le livret d'accueil et avoir bénéficié des explications du service ; je déclare me conformer au règlement duquel je dépends.

Fait le à

Signature de l'utilisateur, Signature de la responsable du service,

Je soussigné(e) (Nom – prénom – fonction dans la structure) :

ATTESTE avoir délivré l'information prévue à l'article 311-0-3 du code de l'action sociale et des familles relatives au droit à désigner une personne de confiance et avoir remis la notice d'information mentionnée à cet article à l'utilisateur (nom et prénom) :

Attestation signée à, le.....

Signature de la responsable du service, Signature de l'utilisateur,

ANNEXES FACULTATIVES

27

❖ **FORMULAIRE DE DEMANDE D'ADHÉSION AU PRÉLEVEMENT AUTOMATIQUE**

Vous avez la possibilité de choisir le prélèvement automatique SEPA pour vous acquitter de vos factures d'aide à domicile.

Adhérer au prélèvement SEPA signifie que vous autorisez le C.C.A.S. par le biais du Trésor Public à débiter votre compte. Ce service est gratuit et sans frais (sauf frais bancaires éventuels en cas de rejet).

Le prélèvement automatique SEPA apporte plusieurs avantages :

- **une simplification du paiement** : lors de la réception de votre facture, vous n'aurez plus à envoyer de chèque accompagné du talon, ni à vous soucier des échéances. Le montant indiqué sera directement prélevé sur votre compte bancaire ou postal;
- **une simplicité dans vos démarches** : vos factures continueront à vous être adressées en vous indiquant la date du prélèvement. Pour toutes modifications de vos coordonnées bancaires, il vous suffira de joindre le C.C.A.S. et de lui communiquer un nouveau R.I.B. De même, pour l'arrêt du prélèvement il vous suffira d'adresser au service une lettre 30 jours avant la prochaine échéance.
- **une meilleure gestion de la trésorerie.**

Nous vous proposons d'adhérer à ce mode de paiement en nous retournant le coupon réponse ci-dessous et en joignant un Relevé d'Identité Bancaire (R.I.B.).

Le premier paiement automatique pourra s'effectuer un mois et 10 jours après l'établissement de la facture.

La responsable du service

DEMANDE D'ADHÉSION AU PRÉLEVEMENT AUTOMATIQUE POUR LE RÈGLEMENT DES FACTURES D'AIDE À DOMICILE

Je soussigné(e) Mme, M.

domicilié :

demande à bénéficier du prélèvement automatique.

Fait à Le Signature :

28

❖ **FORMULAIRE DE DÉCHARGE POUR LA DÉTENTION DES CLÉS
PAR LE SERVICE OU L'AIDE À DOMICILE**

Je soussigné(e) (nom, prénom de l'usager) _____ autorise
(nom, prénom de la salariée) _____ à conserver les
clés de mon habitation situé _____,

pour une durée indéterminée,

déterminée du :/...../..... du/...../.....

afin qu'elle puisse assurer ses interventions dans le cadre de ses fonctions d'aide à domicile pour le service
prestataire du Centre Communal d'Action Sociale de la ville d'Aubin de Decazeville.

Fait le/...../..... à

Signature de l'usager,

précédée de la mention « Lu et approuvé »)

Signature de la salariée

P.S. : Cette attestation sera déposée dans le dossier de l'usager du S.A.A.D. du C.C.A.S.