



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

Ce règlement élaboré par le CCAS, s'appuie sur la charte des droits et libertés de la personne accueillie. Pour votre sécurité, votre confort, votre tranquillité et votre santé, ce règlement de fonctionnement a pour objet de définir les droits de la personne bénéficiaire et les obligations et devoirs nécessaires à la bonne marche du service.

Il précise également les prestations offertes par le CCAS à votre domicile.

### **CHAPITRE I- L'EXERCICE DES DROITS, LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE**

#### **ARTICLE 1 : LE RESPECT ET LA DIGNITE**

Dans le respect des principes de la charte de la personne accueillie, l'accompagnement à domicile est assuré de manière à ce que les bénéficiaires conservent leur liberté personnelle.

Le respect de la dignité et de la personnalité est assurée à chaque bénéficiaire : ses demandes, ses refus, son droit à l'intimité, à sa vie privée, à son intégrité, à la confidentialité des entretiens qu'il pourrait avoir, en particulier, avec les encadrants référents.

#### **ARTICLE 2 – DROIT A L'INFORMATION**

A l'entrée, il est remis à chaque bénéficiaire, le présent règlement de fonctionnement et le livret d'accueil auquel est annexé la charte des droits et libertés de la personne.

Ces documents ont pour but d'informer sur les droits fondamentaux, les protections légales et réglementaires ainsi que les éventuelles voies de recours.

#### **ARTICLE 3 : L'EXPRESSION**

En vertu du code de l'action sociale et des familles et des dispositions prévues par la charte des droits et libertés de la personne accueillie, le droit d'expression est assuré par diverses formes de participation :

- enquête de satisfaction
- suivi des réclamations des bénéficiaires
- contact et entretien avec l'encadrant référent du bénéficiaire

#### **ARTICLE 4 – PARTICIPATION DES FAMILLES ET DES REPRESENTANTS LEGAUX**

Le Service ne se substitue pas aux familles, il vient en complément. Il est essentiel qu'une coordination puisse se mettre en place. L'encadrant référent effectue la visite d'évaluation et met en place le plan d'aide en concertation avec la personne et sa famille si elle le souhaite.

#### ARTICLE 5 – LIBERTE DE CULTE

Il est rappelé que chaque bénéficiaire est accompagné dans le respect de ses convictions religieuses et qu'il en est attendu le même respect envers les intervenants.

### CHAPITRE II : LA VIE QUOTIDIENNE

#### ARTICLE 6 : DISPOSITIONS GENERALES ET OBLIGATIONS DU BENEFICIAIRE

Un Document Individuel de Prise en Charge (DIPC) est contracté entre le bénéficiaire et l'encadrant référent lors de la mise en place.

L'Auxiliaire de Vie Sociale (AVS) utilise le téléphone du bénéficiaire à son arrivée et à son départ pour attester de la durée de son intervention. L'AVS assure les aides aux actes de la vie quotidienne (aide à la personne et tâches ménagères) en fonction des besoins du bénéficiaire.

Il appartient au bénéficiaire de prendre toutes les dispositions pour permettre à l'AVS d'accomplir sa tâche dans de bonnes conditions.

Le bénéficiaire ne peut lui confier des tâches qui concurrenceraient directement les entreprises artisanales (peinture, lessivage de mur, entretien du jardin...).

Le bénéficiaire doit prévenir le CCAS de tout problème ou difficulté qu'il rencontre dans l'application des engagements pris.

Le bénéficiaire doit impérativement prévenir le CCAS de toute absence sur une période de travail de l'AVS.

L'aide apportée au domicile prend en compte la personne âgée et son conjoint uniquement.

Le planning proposé doit être respecté par le bénéficiaire et l'AVS. Aucune modification ne doit être effectuée sans l'accord du service.

Le bénéficiaire ne doit en aucun cas faire preuve de discrimination raciale, physique et d'âge envers les professionnels du service.

Le bénéficiaire doit transmettre toutes les informations liées à son adresse pour faciliter l'intervention de l'AVS (code, étage, numéro appartement...) ainsi que des clés s'il souffre de motricité.

Le bénéficiaire doit être présent pour recevoir l'AVS et également pendant le temps de la prestation, sauf cas particulier.

Si le bénéficiaire est dans l'incapacité d'accompagner l'AVS pour effectuer les courses, il doit lui remettre la liste des courses et des espèces à cet effet. L'AVS est tenue de rapporter la facture, la monnaie qu'elle vérifie avec le bénéficiaire et le transcrire dans le classeur de liaison. En aucun cas, l'AVS ne peut utiliser la carte bancaire du bénéficiaire. Si le bénéficiaire est dans l'impossibilité de se procurer de l'espèce, une solution alternative sera envisagée.

Aucune gratification, pourboire, salaire supplémentaire ou indemnité ne doit être versée à l'AVS de main à main. Cela pourrait entraîner un licenciement pour faute.

Le bénéficiaire doit éviter de faire supporter un tabagisme passif, nuisible pour la santé en présence de l'AVS.

En cas de nécessité de service, le pôle administratif pourra être amené à contacter l'AVS chez le bénéficiaire.

#### ARTICLE 7 – MISSIONS DES INTERVENANTS

Les AVS interviennent dans le cadre du maintien à domicile. Après évaluation, une fiche de mission est établie. Ils assurent également une présence en veillant au confort physique et moral du bénéficiaire. Ils peuvent accomplir les prestations suivantes :

- Accompagner dans les soins d'hygiène en adéquation avec les capacités de la personne.
- Surveiller la prise des médicaments uniquement s'ils ont été préparés par l'Infirmière libérale, au regard de l'ordonnance.
- Préparer des repas adaptés et attractifs (prévoir et élaborer avec la personne les menus).
- Aider à l'élaboration si besoin de la liste des courses, accompagner lors des courses, ou effectuer les courses pour la personne, chez les commerçants de son choix.
- Aider à l'installation et à la prise des repas
- Accompagner ou assurer les tâches que la personne ne peut plus assumer seule, dans le cadre de l'entretien du logement et du linge.
- Accompagner dans les petits déplacements, coiffeur, médecin, cimetière... sur les communes desservies.
- Favoriser la participation de la personne à des activités en fonction de ses habitudes de vie, dans le cadre du maintien des capacités intellectuelles.
- Présenter le programme d'animation seniors et aider la personne à y participer si elle le souhaite.
- Assister la personne dans des démarches administratives simples lorsqu'aucun membre de l'entourage ne peut les accomplir, en accord avec l'encadrant référent et dans la mesure où cela figure sur la fiche de mission.
- Alerter de tout changement dans la situation de la personne (physique, moral, environnemental...).

Si l'AVS est en danger, il doit quitter son poste et venir immédiatement au CCAS afin de déclarer l'évènement indésirable.

#### ARTICLE 8 : MODALITES DE RETABLISSEMENT DES PRESTATIONS

Le rétablissement des prestations interrompues se fait dans les conditions antérieures, mais lorsque la situation l'exige, elles sont adaptées aux nouveaux besoins du bénéficiaire.

#### ARTICLE 9 – ANIMAUX DOMESTIQUES

En cas de présence d'animaux domestiques, le bénéficiaire doit veiller à ce qu'il n'y ait aucun risque pour l'AVS. Le bénéficiaire doit prendre ses dispositions pour que la prestation s'effectue dans de bonnes conditions.

L'AVS peut assurer la promenade des animaux domestiques accompagnés du bénéficiaire. Il peut exceptionnellement l'effectuer seul en cas d'immobilisation temporaire du bénéficiaire.

#### ARTICLE 10 - RESPONSABILITE

Si l'AVS casse ou détériore un objet, dans le cadre de son activité, l'assurance du CCAS prend en charge le remplacement de l'objet après évaluation par le service. Il est impératif de fournir une déclaration conjointe, une facture acquittée et un relevé d'identité bancaire du bénéficiaire.

### CHAPITRE III : L'ORGANISATION INSTITUTIONNELLE

#### ARTICLE 11 - ABSENCE DU BENEFICIAIRE OU DE L'AUXILIAIRE DE VIE SOCIALE

##### 1°/ Absence du bénéficiaire

En cas d'absence du bénéficiaire pour motifs divers (hospitalisation, vacances..), le service doit être prévenu le plus tôt possible afin d'avertir les professionnels de son absence. Dans ce cas, les heures non effectuées ne seront pas facturées.

Dans le cas d'absences non justifiées ou de refus de recevoir l'AVS, les heures sont intégralement facturées au taux plein en vigueur sans participation de l'organisme finançant la prise en charge. Les situations particulières font l'objet d'une évaluation.

Lors du retour au domicile, il y a lieu d'avertir le service au plus tard la veille pour la remise en place des interventions. Cette démarche est faite par le bénéficiaire ou la famille.

Lors de l'absence d'un bénéficiaire, alors qu'une AVS se présente, le service tente de joindre la famille ou les autres personnes identifiées en tant que personnes à prévenir. Sans réponse de leur part, les services d'urgence (pompiers) sont appelés.

##### 2°/ Absence de l'Auxiliaire de Vie Sociale

En cas d'absences de l'AVS, le service prévient le bénéficiaire et propose un remplacement. Il se peut que les horaires soient légèrement décalés.

#### ARTICLE 12 – SURETE DES PERSONNES ET DES BIENS

## ARTICLE 15 – DISPOSITIONS EN CAS DE NON RESPECT DU REGLEMENT ET FIN DE LA PRESTATION

L'aide à domicile s'arrête à la date d'échéance de la prise en charge, ou en cas de :

- Prises en charge non servies pendant 3 mois sans nouvelles du bénéficiaire ou de son entourage. Celles-ci prennent fin de fait.
- Déménagement en dehors de la zone couverte
- Admission définitive dans un EHPAD (Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes)
- Non respect des termes du DIPC, du règlement de fonctionnement, par le CCAS ou le bénéficiaire
- Décès du bénéficiaire

En cas d'interruption de la prise en charge par l'organisme financeur, les heures effectuées dans l'intervalle de l'acceptation du renouvellement, sont facturées au bénéficiaire au taux plein en vigueur.

## ARTICLE 16 - LITIGE

En cas de conflits, l'intervenant doit impérativement prévenir le service. Le CCAS représenté par la Direction, le référent et le bénéficiaire (ou son représentant légal) s'efforceront de trouver une solution amiable. En cas d'échec, le litige sera soumis au Conseil d'Administration du CCAS selon son importance, puis au Tribunal Administratif.

En application de l'article L.311-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles, les bénéficiaires ont la possibilité de se faire assister par une personne qualifiée, le cas échéant, choisie sur la liste départementale établie par le Préfet de Département et le Président du Conseil Général (annexée au livret d'accueil).

## ARTICLE 17– REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

1°/ Sans préjudice de sa remise à toute personne accueillie ou à son représentant légal, le règlement de fonctionnement est affiché dans les locaux du service et remis à chaque personne qui est prise en charge ou qui exerce, soit à titre de salarié ou d'agent public, soit à titre libéral, ou qui y intervient à titre bénévole.

2°/ Le présent règlement a été soumis pour avis au Comité Technique Paritaire du 12/10/2020. Le Conseil d'Administration a validé le présent règlement de fonctionnement par une délibération du 13/10/2020.

Il est établi pour une période qui ne peut être supérieure à 5 ans.

Fait à Yvetot, Le 1er décembre 2020.

Pour le Président,  
et, par délégation,  
Le Vice-Président du C.C.A.S.,  
Monsieur Gérard CHARASSIER.

« Lu et approuvé »

Le bénéficiaire



## 2°/ Absence de l'Auxiliaire de Vie Sociale

En cas d'absences de l'AVS, le service prévient le bénéficiaire et propose un remplacement. Il se peut que les horaires soient légèrement décalés.

## ARTICLE 12 – SURETE DES PERSONNES ET DES BIENS

### 1°/ Permanence et continuité du service

En cas d'absence d'un AVS qui se rend habituellement au domicile, le CCAS s'engage à le remplacer dans les plus brefs délais.

Le Pôle Séniors est ouvert à tous :

**Du lundi au vendredi 8h30-12h00 / 13h30-17h30  
Sauf le jeudi 8h30-12h00 / 14h30-17h30**

En dehors de ces heures d'ouverture, une astreinte téléphonique est mise en place 7 jours sur 7 sur l'amplitude de travail des AVS.

### 2°/ Formation périodique des professionnels

Pour répondre aux exigences de sécurité des personnes et pour leur bien être, les AVS employés par le CCAS participent à des formations dispensées par des organismes agréés.

## ARTICLE 13 – MESURES D'URGENCE

Le CCAS s'engage à mettre en place l'intervention d'un AVS dans l'urgence lorsque cela s'avère nécessaire.

Les AVS disposent des numéros de téléphone des services d'urgence et des personnes responsables qui ont qualité pour agir.

## ARTICLE 14 – MESURES DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE

Les faits de violence sous quelle que forme que ce soit ne seront pas admis aussi bien à l'égard des bénéficiaires qu'à l'égard des AVS.

Une information et une sensibilisation sur le sujet sont assurées auprès des AVS tout au long de leur activité et des bénéficiaires afin de lutter contre toutes formes de maltraitance.

Il est rappelé que les faits de violence sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires.