



SERVICE AUTONOMIE A DOMICILE PARCOURS « AIDE » ET PARCOURS « SOIN » du CCAS d'Yvetot

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Version adoptée en Conseil d'Administration du 16 décembre 2025

Le présent règlement de fonctionnement est établi conformément aux articles L.313-1-3 et R.311-33 et suivants du code de l'action sociale et des familles (CASF).

Il complète le Livret d'accueil et le Document Individuel de Prise en Charge (DIPEC). Il précise les droits et devoirs des personnes accompagnées, les modalités d'intervention des professionnels et le fonctionnement général du service. Il a pour but de garantir une relation de confiance, de respect et de transparence entre le bénéficiaire, le service autonomie et les intervenants à domicile.

La signature du Document Individuel de Prise en Charge (DIPEC) implique la lecture et l'acceptation du présent règlement.

1. Dispositions générales:

Le Service Autonomie à Domicile aide et soin du CCAS d'Yvetot accompagne les personnes âgées et les personnes en situation de handicap ou fragilisées, dans leur vie quotidienne à domicile. Son objectif est de favoriser le maintien à domicile dans le respect de leur choix de vie et dans les meilleures conditions de confort, de sécurité et de dignité.

Ce règlement s'appuie sur la Charte des droits et libertés de la personne accompagnée. Il est remis à chaque bénéficiaire ou à son représentant légal ainsi qu'aux professionnels du service et peut être consulté dans les locaux du pôle.

2. Droits de la personne accompagnée :

a) Généralités :

La personne est accompagnée dans le respect des valeurs du service, quels que soient sa situation, son état de santé physique ou psychique, son niveau d'intégration sociale. Ce principe commande une attitude générale de respect envers elle, impliquant réserve et discrétion pour tout membre de l'entité et à tout moment de la prestation du service.

Cette attitude se décline en prenant en compte tout l'éventail des droits de la personne accompagnée, à savoir :

- Le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité, de sa sécurité et de son droit à aller et venir librement ;
- Le respect de ses droits civiques, de ses opinions et convictions notamment politiques, et de ses croyances religieuses ;
- Le respect de son projet de vie quand il est formulé ;
- Le respect de ses habitudes de vie, notamment ses habitudes alimentaires, ses relations familiales et sociales et ses activités de loisirs ;
- La confidentialité des informations la concernant ;

- Son droit d'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires.

b) Participation et expression de la personne accompagnée :

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 accompagnée, le droit d'expression est assuré par diverses formes de participation :

- Enquête de satisfaction annuelle
- Prise en compte et suivi des plaintes et réclamations (cf fiche type dans le classeur de liaison à domicile)
- Contact et entretien avec l'encadrant référent.

c) Confidentialité, protection et partage des données :

Les données nominatives obtenues en toute légalité font l'objet au sein de l'établissement d'un traitement informatique dans les conditions posées par la loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés individuelles (loi du 6 janvier 1978). Ces données sont également prises en compte dans le cadre du règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 (dit « Règlement général sur la protection des données » ou RGPD) venant compléter la réglementation sur la sécurité des données pour le cas particulier des données personnelles.

Les données personnelles ne sont collectées et conservées que dans l'intérêt légitime de l'activité auprès des bénéficiaires.

La personne accompagnée a le droit de s'opposer, pour des raisons légitimes, à ce que des informations nominatives la concernant fassent l'objet d'un traitement informatique.

Elle sera également sollicitée à donner son accord ou non, pour le partage des informations la concernant avec les autres professionnels susceptibles d'être interpellés dans le cadre de son accompagnement.

Le CCAS s'engage à respecter la confidentialité des informations recueillies auprès des bénéficiaires. Elles font l'objet d'un traitement par le Pôle Séniors du CCAS dans le cadre du suivi au sein du SAD.

Les destinataires de ces données sont le personnel du CCAS d'Yvetot et, si le besoin le justifie, auprès des professionnels de santé intervenant auprès du bénéficiaire. La durée de conservation des documents correspond à la durée de l'accompagnement par le SAD.

Les documents sont ensuite archivés et conservés pendant 20 ans après une fin d'accompagnement ou 10 après le décès, puis détruits sur accord des archives départementales.

Conformément au Règlement Général sur la Protection des données (RGPD), en date du 27 avril 2016 et entrée en vigueur le 25 mai 2018, le bénéficiaire, ou son représentant légal, bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement d'une limitation du traitement et de portabilité des données.

La consultation des données doit se faire sur rendez-vous avec le responsable des résidences. Cette rencontre est fixée à l'usager dans un délai de deux mois à compter de la réception de la demande écrite adressée au Président du CCAS.

Les agents du CCAS sont soumis à l'obligation de réserve et au respect du secret professionnel. Les agents qui contreviendraient à ce devoir fondamental, s'exposeraient à des sanctions disciplinaires et pénales.

d) Modalités d'accès de la personne accompagnée à son dossier d'aide ou de soin :

Chaque personne accompagnée par le service dispose d'un dossier individuel. Ce dossier contient les informations utiles pour organiser et assurer le suivi de l'accompagnement à domicile. Il est conservé en toute sécurité par le service. Seules les personnes qui participent directement à l'accompagnement peuvent consulter le dossier, et uniquement pour les besoins de leurs missions. La personne accompagnée peut, à tout moment, demander auprès du service à consulter, compléter, rectifier, actualiser son dossier, voire demander à effacer certaines informations qu'il contient. Une procédure d'accès au dossier de soins est intégrée au classeur de liaison.

e) Sécurité, biens, matériel :

Les faits de violence sous quelque forme que ce soit ne seront pas admis aussi bien à l'égard des bénéficiaires qu'à l'égard des professionnels. Le personnel du CCAS est sensibilisé à la prévention de la maltraitance et au signalement de toute situation préoccupante. Les faits de violence sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires. En cas de danger pour le professionnel, il doit quitter son poste, en informer le service et venir déclarer par écrit l'évènement indésirable.

Aucun don, gratification ou pourboire ne peut être accepté par les intervenants.

En cas de dommage matériel causé pendant une intervention, le service dispose d'une assurance responsabilité civile. Un constat conjoint et les justificatifs (facture, photo, devis) sont nécessaires pour l'indemnisation.

f) Traitement des plaintes et réclamations :

Toute insatisfaction peut être signalée au service, par écrit ou oralement. Un formulaire de plainte et réclamation est disponible dans le classeur de liaison au domicile. Chaque réclamation est enregistrée

et traitée dans les meilleurs délais. Un accusé réception sera adressé au déclarant ainsi qu'un courrier l'informant des mesures correctives mises en place. En cas de désaccord persistant, la personne accompagnée peut solliciter une personne qualifiée, inscrite sur une liste départementale disponible dans le Livret d'accueil.

3) Obligations de la personne accompagnée :

a) Généralités :

Un comportement civil et respectueux des droits et libertés d'autrui est exigé envers le personnel intervenant. Toute discrimination ou violence verbale, physique ou à caractère sexuel conduira à une rupture du contrat, et peut entraîner des procédures administratives et judiciaires.

Le bénéficiaire s'engage à respecter le contenu du Document Individuel de Prise en Charge (DIPEC). Dans le cadre d'une prise en charge par un organisme financeur (Conseil départemental, caisse de retraite, mutuelle...), la personne accompagnée s'engage à se conformer au contenu du plan d'aide. Dans le cadre d'un accompagnement concernant les soins, la personne accompagnée s'engage également à respecter le projet individualisé de soins.

L'intervenant à domicile est employé du service et reste sous son autorité exclusive. Il ne peut modifier son planning, même avec l'accord de la personne accompagnée, sans que son encadrant et/ou le service n'en soit averti au préalable.

b) Les animaux :

En cas de présence d'animaux domestiques, le bénéficiaire doit prendre ses dispositions pour que la prestation s'effectue dans de bonnes conditions. Le bénéficiaire ou son entourage s'engage à assurer l'hygiène autour de l'animal domestique (changement de litière, alimentation...).

c) La vidéosurveillance :

La personne accompagnée doit informer le service de la mise en place de caméras à son domicile. Aussi, conformément au droit au respect à la vie privée (article 9 du code civil) tout professionnel intervenant doit donner son accord avant d'être filmé.

Pour rappel, conformément à l'article 226-1 du code pénal : « *Est puni d'un an d'emprisonnement et de 45 000 euros d'amende le fait, au moyen d'un procédé quelconque, volontairement de porter atteinte à l'intimité de la vie privée d'autrui :*

1° En captant, enregistrant ou transmettant, sans le consentement de leur auteur, des paroles prononcées à titre privé ou confidentiel ;

2° En fixant, enregistrant ou transmettant, sans le consentement de celle-ci, l'image d'une personne se trouvant dans un lieu privé ».

La CNIL (Commission nationale de l'informatique et des libertés) précise en outre que, lorsqu'un particulier installe des caméras chez lui alors qu'il emploie, directement ou non, des personnels, les caméras ne doivent pas filmer les salariés pendant l'exercice de leur activité professionnelle.

d) Interruption des interventions :

- L'hospitalisation :

En cas d'hospitalisation, la personne accompagnée et/ou son entourage doit en informer le service le jour même. Dès qu'une date de sortie d'hospitalisation est fixée, la personne accompagnée ou son entourage doit prévenir le service.

- La convenance personnelle :

En cas d'absence pour motif personnel, la personne accompagnée et/ou son entourage doit informer le service 48 heures avant tout départ et retour à domicile afin d'élaborer les plannings.

4) Fonctionnement du service :

a) Généralités :

L'accueil du service Autonomie à Domicile aide et soin du CCAS d'Yvetot est situé à :

**Résidence Autonomie Jacques Lefebvre, rez-de-chaussée
6 rue d'Arques
76190 Yvetot
02.35.95.91.48**

Horaires d'ouverture : du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h00.

(Pas d'accueil physique le mercredi)

Une astreinte téléphonique uniquement en cas d'urgence est assurée 7 jours sur 7 de 7h à 21h.

Une boîte aux lettres est à disposition dans le hall de la résidence autonomie Jacques Lefebvre.

Le courrier est relevé tous les jours sauf samedi, dimanche et jours fériés.

Le territoire d'intervention du service est : Yvetot et 11 communes avoisinantes.

b) Procédure et conditions d'admission :

La personne accompagnée doit être âgée de 60 ans et plus, malade ou en perte d'autonomie ou avoir moins de 60 ans et être en situation de handicap ou atteinte d'une maladie chronique.

Elle devra résider dans le secteur géographique desservi par le service et pour lequel il est autorisé.

Elle devra requérir les conditions matérielles, psychologiques et sociales lui permettant d'être accompagnée à son domicile.

Pour le parcours soin, elle devra avoir une prescription médicale.

Pour toute demande d'intervention, une évaluation à domicile est réalisée pour définir les besoins, les attentes et les objectifs d'accompagnement.

Documents remis à l'admission du service :

- Le livret d'accueil,
- La charte des droits et libertés de la personne accompagnée.
- Le présent règlement de fonctionnement,
- Le DIPEC en double exemplaire dont un à retourner, signé,
- Le classeur de liaison intégrant le formulaire de désignation de la personne de confiance, le formulaire de plainte et réclamations, les fiches de suivi et de surveillance (alimentation, douleurs, risque d'escarre, ...)

En cas d'absence imprévue d'un intervenant, une solution de remplacement est proposée.

Une réévaluation des besoins est réalisée annuellement ou dès qu'un changement de l'état de santé de la personne accompagnée ou des conditions de son maintien à domicile le nécessite, ou à sa demande. Elle permet de redéfinir et réajuster les prestations.

Pour assurer la sécurité de la personne accompagnée et celle du personnel, la mise en place de matériel adapté peut être demandé (lit médicalisé, lève-personne...). En cas de refus de la personne accompagnée, afin d'éviter la mise en danger des intervenants, les interventions pourront être suspendues. Le matériel doit être en bon état de fonctionnement.

c) Accessibilité du domicile :

En cas d'impossibilité pour la personne aidée d'ouvrir la porte aux professionnels, il est fortement préconisé l'installation d'une boîte à clés. En cas d'impossibilité, il est demandé la fourniture de clés en quantité suffisante pour assurer les interventions du personnel. Les clés sont remises contre un

formulaire signé par la personne accompagnée et le service autonomie à domicile. Les clés sont codifiées et répertoriées confidentiellement par le service.

d) Mesures d'urgence et situations exceptionnelles :

En cas d'urgence médicale, l'intervenant contacte le médecin traitant, le SAMU ou les pompiers et informe la famille dès que possible. En cas de porte close et d'absence de réponse, les secours peuvent être appelés.

Lors de canicule, crise sanitaire ou autre situation exceptionnelle, le service applique les consignes officielles et adapte les prestations pour garantir la sécurité des bénéficiaires et des professionnels. Il assure les actes essentiels.

Par ailleurs, les professionnels mettront en œuvre le plan de gestion de crise et le plan de continuité de l'établissement.

e) Fin de la prise en charge :

La personne accompagnée peut demander à tout moment l'arrêt des interventions. Dans le cadre d'une prise en charge par un organisme financeur (Conseil départemental, caisse de retraite, mutuelle...), l'encadrant l'informera de cette décision. Dans le cadre d'un accompagnement concernant les soins, l'encadrant informera le médecin traitant.

En dehors du décès de la personne accompagnée qui entraîne automatiquement l'arrêt de la prise en charge, le service peut mettre fin à l'accompagnement en cas :

- D'accompagnement non servi pendant 3 mois sans nouvelle du bénéficiaire ou de son entourage,
- De déménagement en dehors de la zone d'intervention géographique du service,
- D'admission en Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes,
- De comportement dangereux ou irrespectueux envers le personnel,
- Du non-respect du présent règlement de fonctionnement ou du DIPEC,
- Du non-paiement répété des prestations pour le service d'aide.

5) Le SAD parcours « aide » :

a) Les objectifs de l'accompagnement :

Favoriser le maintien à domicile en aidant aux actes de la vie quotidienne.

b) Les missions :

Le service SAD « Aide » assure les missions suivantes :

- Aide à la toilette, à l'habillage...
- Aide à la préparation et la prise des repas. Suivi si nécessaire,
- Aide aux déplacements à l'intérieur du logement et à l'extérieur, transferts,
- Conseils à une bonne hygiène corporelle et alimentaire, à la sécurité, au confort de vie,
- Accompagnement et surveillance à la prise de médicaments prescrits ou s'ils sont préparés par un professionnel habilité,
- Aide à la prévention de la perte d'autonomie, au repérage des fragilités,
- Incitation à la participation de la personne à des activités, en fonction de ses habitudes de vie et ses désirs (information programme animation Séniors),
- Alerte de tout changement dans la situation de la personne,
- Accompagnement aux courses,
- Entretien courant du logement,
- Entretien du linge personnel et du linge de maison (lessive, repassage, couture).

c) Les horaires des interventions

Le service d'aide intervient tous les jours, de 8 h à 20h.

d) Les modalités de rétablissement des prestations :

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

e) Les tarifs, les aides financières et le règlement des factures :

La grille des tarifs est annexée au « Livret d'accueil du service autonomie à domicile ». Selon la situation de la personne accompagnée, une aide financière peut être accordée par un organisme financeur (Département, Caisses de retraite, CPAM...). Toutefois, une participation reste à la charge de la personne accompagnée.

Toutes les factures sont à régler auprès du Trésor public (le prélèvement automatique est possible). Dans le cas d'absences répétées et non justifiées ou de refus de recevoir l'auxiliaire de vie, les heures sont intégralement facturées.

f) Le matériel nécessaire à l'intervention :

Les produits et matériels nécessaires aux tâches ménagères doivent être fournis par le bénéficiaire. Pour les travaux en hauteur, un escabeau de trois marches maximum, sécurisé est requis.

Pour les prestations véhiculées, les intervenants sont assurés auprès de leur compagnie d'assurance pour le transport des personnes dans le cadre de leur travail.

Le service utilise un système de télégestion par téléphone pour enregistrer les heures d'intervention des salariés au domicile des personnes accompagnées. Afin de pouvoir procéder à ces enregistrements, un badge est intégré dans le classeur de liaison au domicile. Il sera facturé au bénéficiaire en cas de perte ou de non restitution.

g) Ce que les professionnels n'ont pas le droit de faire :

Si la personne accompagnée est dans l'incapacité d'accompagner l'AVS pour effectuer les courses, elle 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 la personne et le transcrit dans le classeur de liaison. En aucun cas, l'AVS ne peut utiliser la carte bancaire du bénéficiaire.

Dans tous les cas, la personne accompagnée et l'intervenant sont tenus de respecter les réglementations en vigueur.

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

6) Le SAD parcours « Soin » :

a) Les objectifs de l'accompagnement :

Le service est sollicité pour :

- Favoriser le retour à l'autonomie. Aider à la revalidation et à la réhabilitation,
- Faciliter le retour au domicile après une hospitalisation,
- Accompagner dans une phase évoluée de la maladie,
- Favoriser les soins de confort et soulager l'entourage,
- Soutenir les aidants professionnels notamment les auxiliaires de vie à domicile,
- Pallier temporairement à un handicap,
- Pallier à une rupture dans l'accompagnement à domicile (hospitalisation ou décès de l'aidant, par exemple),
- Retarder une admission en établissement pour personnes âgées dépendantes,
- En attendant la mise en place d'aide à domicile et l'instruction des dossiers type APA, PCH...,

Le service favorise le maintien ou le retour à domicile, en préservant ou en améliorant l'autonomie de la personne. Les interventions sont assurées par des aides-soignants et des infirmiers libéraux. La personne soignée a le libre choix de son infirmier libéral sous réserve que l'infirmier signe une convention avec le service Autonomie à Domicile d'aide et de soin.

Le service de soins travaille en collaboration avec les médecins traitants, les autres professionnels de santé, les services d'hospitalisation à domicile, les services d'aide à domicile... L'infirmier coordonnateur organise les interventions des professionnels du service et coordonne les interventions avec celles des différents professionnels libéraux.

b) Les soins :

Les soins sont assurés à domicile ou dans les établissements non médicalisés sur prescription médicale.

Voici une liste non exhaustive des soins réalisés :

- Soins d'hygiène et de nursing, aide à l'habillage,
- Surveillance de l'état clinique : poids, tension, température, saturation, ...
- Surveillance de l'état cutané et prévention des escarres,
- Surveillance et prévention de la déshydratation et de la nutrition,
- Suivi, préparation et surveillance de la prise de traitement,
- Aide et accompagnement à la mobilisation,
- Aide et soins en rapport avec les fonctions d'élimination, change,
- Surveillance des fonctions d'élimination,
- Evaluations des besoins.

Les soins infirmiers (injections, pansements, perfusions...) non déléguables aux aides-soignants sont assurés par les infirmiers libéraux choisis par la personne soignée sous réserve que l'infirmier ait signé une convention de partenariat avec le Service Autonomie à Domicile aide et soin.

c) Horaires d'intervention :

Les soins sont dispensés tous les jours de 7h30 à 19h30.

d) Prise en charge financière :

La prise en charge est financée à 100 % par la Caisse d'assurance maladie. La durée initiale de la prise en charge est d'un mois maximum. La prolongation de l'accompagnement dépend de l'évolution de l'état de santé de la personne, des soins et des autres aides mises en place. Cette prolongation nécessitera une prescription médicale qui ne peut excéder 3 mois, renouvelable. L'assistant administratif du service se charge de contacter directement les médecins traitants concernés. Le service finance les soins dispensés par les infirmiers libéraux qui adressent directement leurs factures au service. Les frais de pédicure sont pris en charge par le service de soins chez le patient diabétique à raison d'une fois par trimestre.

e) Elaboration conjointe du projet individualisé de soins :

Le projet individualisé de soins est élaboré à l'entrée par l'infirmier coordonnateur en partenariat avec l'équipe soignante et la personne soignée.

Ce projet comprend :

- Les objectifs de l'accompagnement et les actes effectués par les aides-soignantes. Certains actes ont une finalité de stimulation et impliquent une participation active du patient.
- Les jours de passage et les horaires éventuels (dans la mesure du possible)
- Les relais éventuels à l'accompagnement.

Il est réajusté dès que nécessaire.

f) Matériel nécessaire à l'intervention

Une fiche dans le classeur de liaison au domicile précise le matériel nécessaire.

g) Interruption des soins

En cas d'interruption (toutes raisons confondues), la reprise des soins par le service ne sera pas systématique. Il peut y avoir un délai qui sera fonction des possibilités d'accueil. L'infirmier coordonnateur se réserve le droit de vérifier l'adéquation de l'état de santé de la personne avec les moyens d'intervention en soins dont dispose le service.

Validité du Règlement de Fonctionnement

Le présent règlement de fonctionnement a été validé par le Conseil d'Administration lors de sa séance du 16.12.2025, après avis du Conseil de Vie Sociale et du CST en date du 5 décembre 2025

Il est révisable, dès lors qu'il convient d'y apporter des modifications, sous réserve de respecter les modalités de consultation des différentes parties (Conseil de la Vie Sociale ou toutes formes de consultation mises en place, Conseil d'Administration).

En dehors de ce cas, le présent règlement sera revu tous les cinq ans.

Fait à Yvetot le

Pour le CCAS :

Le Président ou par délégation, la Vice-présidente du Conseil d'administration

NOM- PRENOM :

Le Bénéficiaire :

Faire précéder la signature de la mention « lu et approuvé » et dater

NOM – PRENOM :

Représentant légal ou tuteur légal :

Faire précéder la signature de la mention « lu et approuvé » et dater

NOM – PRENOM :