**CCAS DE TERRAUBE**

41 Rue Hector de Galard

32700 TERRAUBE

**Tel : 05.62.68.70.50 - 05.62.68.99.37**

***Siret n° 26320144400019***

**REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT**

**DU SERVICE D’AIDE A DOMICILE :**

1. ***Identité de la structure et territoire***

Ouvert au sein du Centre Communal d’Action Sociale (CCAS) de TERRAUBE, établissement public administratif, le Service d’Aide à Domicile (SAD) est un service prestataire,

Le SAD est situé au siège du CCAS à la Mairie de TERRAUBE (Gers), 41 Rue Hector de Galard.

Contact :

* Bureau : 05.62.68.70 50 ou 05.62.68.99.37
* Mail : ccas.terraube@orange.fr

Heures d’ouverture au public : du lundi au vendredi : de 8 H 00 à 12 H 00

***Une permanence téléphonique est assurée 7 jours/7 en cas d’urgence au 06.85.69.94.67***

Le Service d’Aide à Domicile intervient sur toutes les communes du canton de LECTOURE :

BERRAC, CASTERA-LECTOUROIS, LAGARDE FIRMACON, LARROQUE ENGALIN, LIGARDES, MARSOLAN, MAS D’AUVIGNON, POUY ROQUELAURE, PERGAIN TAILLAC SAINT MARTIN DE GOYNE, SAINT MEZARD, SAINT AVIT FRANDAT, TERRAUBE.

1. ***Organisation du Service d’Aide et d’Accompagnement à Domicile***

Le SAD a pour mission essentielle d’assurer une aide matérielle, relationnelle et sociale aux usagers qui font appel à lui. Il s’agit d’aide à l’entretien du logement occupé par le ou les usagers ainsi que d’aide à la personne pour les activités ordinaires de la vie et pour les actes essentiels lorsque ceux-ci sont assimilés à des actes de la vie quotidienne.

**- *Public concerné.***

Les prestations du SAD s’adressent à des personnes âgées de 60 ans et plus et à des personnes de plus de 18 ans malades ou reconnues handicapées.

Il intervient également pour toute demande d’aides ménagères de particuliers sans prise en charge.

**- *Type de prestations.***

Dans ce cadre, le SAD peut assurer les prestations prescrites soit par les Caisses de retraite au titre de l’aide ménagère, soit par le Conseil Général au titre de l’Allocation Personnalisée d’Autonomie (APA), soit par des Mutuelles, des assurances ou tout autre financeur social, mais également dans le cadre de l’Allocation Compensatrice de Tierce Personne (ACTP), de la Majoration de Tierce Personne (MTP), de la Prestation de Compensation du Handicap (PCH) ou enfin, sur demande directe de l’usager.

En fonction de l’évaluation de votre situation de dépendance, ces prestations peuvent comprendre :

- accompagnement et aide dans les activités ordinaires de la vie quotidienne (entretien du logement et du linge, courses, préparation des repas),

- accompagnement et aide dans les actes essentiels de la vie quotidienne (toilette simple non prescrite par un médecin et ne relevant pas de soins d’hygiène ou de santé de la compétence de l’infirmière ou de l’aide-soignante), mobilisation, aide aux fonctions naturelles, passage de surveillance, aide à la prise des repas,

- accompagnement et aide dans les activités de la vie sociale et relationnelle (sorties, démarches administratives simples).

Par contre, les aides à domicile ne sont pas habilitées à préparer les médicaments prescrits par votre médecin ou à effectuer tout acte médical ainsi que les actes de pédicurie.

**- *Continuité du service*.**

Le SAD assure la continuité du service en procédant au remplacement lors des absences de l’aide à domicile habituelle. Le SAD assure également la prestation pendant les samedis, dimanches et jours fériés dès lors que la nécessité de ces interventions est prévue dans votre projet individuel de prise en charge.

***- Statut des intervenants :***

Tous les agents du SAD sont des fonctionnaires ou des agents publics relevant de la Fonction Publique Territoriale. Ces agents sociaux sont recrutés, formés à leur mission d’aide à domicile et rémunérés par le CCAS, et placés sous la responsabilité et l’autorité directe du Chef de service. Vous n’êtes donc pas en situation d’employeur.

- ***Les référents du SAD***

Vous pouvez, en cas d’interrogations, de difficultés particulières ou de dysfonctionnements constatés, vous adresser au secrétariat du SAD par téléphone ou par courrier.

***- Déontologie des intervenants***

Tous les intervenants) du SAD sont tenus au secret professionnel (agents administratifs) ou devoir de discrétion (agents sociaux), au devoir de réserve, à la neutralité et à la probité.

Compte tenu de la spécificité de leurs fonctions, les aides à domicile sont tenues :

1. Au respect du devoir de discrétion et de réserve, à la neutralité et à la probité.
2. A veiller à préserver l’autonomie des bénéficiaires.
3. A n’effectuer aucun soin médical ou paramédical.
4. A Respecter les horaires avec ponctualité.
5. A Porter une tenue vestimentaire correcte.
6. A informer les services d’urgences si besoins.
7. A ne pas recevoir de rétribution de gratification de prêt ou d’invitation de la part des bénéficiaires, ni recevoir de procuration sur comptes bancaires ou postaux de l’usager.
8. A ne pas fumer ni consommer de boissons alcoolisées lors des interventions auprès des usagers.
9. A ne pas intervenir chez le bénéficiaire hors de sa présence.
10. A ne pas amener de personne extérieure au service au domicile du bénéficiaire.
11. A S’abstenir de tout sujet portant sur des thématiques religieuses ou politiques
12. ***Admission, mise en place et établissement de la prestation du SAD***

***- Modalités de traitement de la première demande.***

Afin de recevoir toutes les informations concernant le dossier et connaître les pièces à fournir, vous pouvez soit contacter le service par téléphone soit vous présenter directement au siège du CCAS.

***- Instruction et évaluation de la demande.***

L’instruction et l’évaluation de la demande sont effectuées soit directement par l’organisme qui finance la prestation d’aide à domicile (APA notamment), soit par le service prestataire.

Dans ce dernier cas, le service relèvera toutes les informations nécessaires à la constitution de votre dossier de prise en charge par l’organisme financeur. En ce qui concerne les pièces relatives à vos revenus, vous mettrez à disposition de l’agent tous les justificatifs. La prise en charge financière des organismes financeurs étant calculée en fonction de vos revenus, toute omission engage votre entière responsabilité. Le service ne pourrait pas être mis en cause si, dans ce cas, votre participation était modifiée par l’organisme financeur.

Dans tous les cas, un agent du service chargé de la mise en place de la prestation se rendra, sur rendez-vous, à votre domicile, afin de procéder au recueil de vos habitudes de vie et organiser la prestation selon l’évaluation de vos besoins, vous présenter le service et son fonctionnement.

**- *Mise en place et exercice de la prestation :***

 *- Démarrage de la prestation.*

Pour les usagers bénéficiant d’une prise en charge (caisses de retraite, aide sociale, APA, PCH etc.) la mise en place des prestations tenant financièrement compte de l’aide sera réalisée après accord de l’organisme financeur. Dans les autres cas, l’admission sera effective après accord du Président du CCAS.

Si votre situation l’exige, le SAD peut procéder à la mise en place de la prestation en urgence. Dans ce cas, si l’organisme financeur (Conseil Général, Caisses, Mutuelles etc.) ne vous accordait pas sa prise en charge financière, le SAD serait dans l’obligation de vous demander le paiement des heures effectuées au tarif fixé par le Conseil d’Administration du CCAS pour les usagers non aidés financièrement.

 *- Document individuel de prise en charge. (DIPEC)*

La mise en place de la prestation est précédée par la signature d’une convention d’intervention passée entre vous et le SAD, appelée « document individuel de prise en charge » (DIPEC).

Les tâches confiées à l’agent social intervenant sont précisées dans ce document. L’aide à domicile devant respecter les termes de cette convention, vous vous engagez à ne pas la solliciter pour effectuer des tâches non prévues.

Pour certaines prestations qui font déjà l’objet d’un plan d’aide ou de directives rédigés par l’organisme social financeur (APA, CRAM par exemple), le document reprendra ces préconisations en apportant, si nécessaire, les précisions complémentaires utiles.

 *- Suivi de la prise en charge.*

Afin de s’assurer que la prestation servie est de qualité et qu’elle est adaptée à vos besoins, le CCAS fera régulièrement intervenir à votre domicile des agents qualifiés pour recueillir vos attentes et vérifier la bonne réalisation du service.

***- Réadaptation de la prise en charge.***

Toute évolution de la prestation (changement du nombre d’heures ou des jours d’intervention, modification des tâches effectuées, etc.) ne pourra avoir lieu que sur votre demande et/ou sur proposition du service. Elle sera soumise à l’appréciation soit de l’organisme social financeur par révision du dossier de prise en charge, soit à l’accord du CCAS dans les autres cas.

Pour des modifications de convenance (changement des plages horaires ou des jours par exemple) qui n’engagent pas le fonds de la prestation, vous êtes invité à contacter le service **au moins une semaine à** **l’avance** pour que votre demande soit prise en compte sur le planning de votre aide à domicile.

Le SAD peut être amené à modifier les jours et heures d’intervention en fonction des contraintes du service.

***- Intervention les samedis, dimanches et jours fériés.***

Afin de ne pas rompre la continuité de la prestation et pour répondre à des besoins essentiels au regard de votre maintien à domicile, le SAD pourra intervenir les samedis, dimanches et jours fériés. Dans ce cas, la prestation se limitera à l’aide à la personne en excluant les tâches de ménage.

***- Rétablissement de la prestation après interruption****.*

En cas d’interruption de la prestation à la suite de votre absence (hospitalisation, départ temporaire…), celle-ci peut reprendre à votre retour sans changement de la prise en charge. Si modification de la prise en charge, un avenant sera établi et signé incluant les nouveaux plans d’aide, et les nouveaux plannings établis en fonction de vos besoins et attentes, et des contraintes du service.

***- Conditions de travail et sécurité de l’aide à domicile.***

Vous êtes tenu de prendre toute disposition pour que votre aide à domicile ou sa remplaçante puisse accéder au domicile sans risque (chiens de garde attachés etc.) et accomplir sa tâche à l’heure prévue dans les meilleures conditions. Pour cela, vous devrez mettre à sa disposition le matériel et les produits nécessaires.

En cas de mise en danger du personnel du service, le SAD se réserve le droit d’interrompre la prestation. En cas de récidive, le SAD se réserve le droit de mettre fin à son engagement d’intervention.

Les courses seront effectuées pendant les heures de travail de l’aide à domicile et, chaque fois que possible, au plus près de votre domicile. Pour les achats dans un supermarché périphérique, le rythme de ces courses devra faire l’objet d’un accord préalable du service consigné dans le Document Individuel de Prise En Charge (DIPEC).

Dans tous les cas, l’agent social n’avancera pas l’argent nécessaire aux courses. Les modalités particulières concernant le paiement par l’usager devront être prévues dans le DIPEC et signées par l’ensemble des co-contractants.

Les gros travaux, tels que lavage des murs, plafonds etc., sont interdits. Le nettoyage sommaire des pièces inhabitables (caves, greniers) ou inhabitées, les travaux de jardinage et les déplacements de gros mobiliers ne pourront être effectués sans un accord préalable donné par le service.

Le service reste à votre disposition pour toute précision ou étude des cas particuliers.

En aucun cas l’agent social ne doit être amené à se déplacer inutilement.

Si, pour un motif quelconque, le Service devait être interrompu de votre fait (absence ou toute autre circonstance), sauf cas de force majeure, il vous appartient d’avertir ou de faire avertir le service **48 heures minimum à l’avance**. Les usagers qui n’auront pas pris cette précaution, se verront facturer la totalité de l’intervention prévue ce jour-là.

***- Attestation de présence****.*

Les domiciles des bénéficiaires sont équipés de badges magnétiques afin que les agents puissent valider leur présence lors des interventions programmées.

Toutefois, dans certains cas (sortie d’hospitalisation, difficultés de connexion) l’intervenant devra faire valider sa présence par des fiches de travail signées par le bénéficiaire.

Tout décalage ou **retard important** doit être signalé immédiatement au Service.

***- Présence de stagiaires.***

Le CCAS travaille en partenariat avec des Centres chargés de la formation d’Aide à Domicile.

A ce titre le CCAS accueille des stagiaires. Un stagiaire intervenant dans le cadre d’un stage à domicile sera toujours accompagné par un agent du Service. Vous en serez préalablement informé et votre accord sera demandé.

1. ***Situation d’urgence à domicile, suspicion de maltraitance ou maltraitance avérée***

L’aide à domicile apporte, par sa présence et son aide, un soutien moral et joue, par sa vigilance, un rôle de sécurité auprès de vous. En conséquence, elle doit rendre compte de ses observations lors de transmissions régulières et alerter son service de toute évolution de votre état de santé physique ou psychique. Ces transmissions sont effectuées auprès des référents du service, eux-mêmes tenus au secret professionnel et garants de la confidentialité des informations délivrées.

Dans le cas où l’aide à domicile constaterait, à son arrivée à votre domicile, que votre état de santé nécessite l’intervention d’un médecin, l’agent contactera immédiatement votre médecin et/ou les urgences.

En cas de non réponse inhabituelle à votre aide à domicile lors d’une intervention programmée, le CCAS se réserve le droit de faire procéder à l’ouverture de votre logement en présence des autorités compétentes.

En cas de suspicion d’une situation de danger et/ou de maltraitance et à fortiori de maltraitance avérée, les agents du SAD sont tenus d’en informer immédiatement leur supérieur hiérarchique. Dans ce cadre, le CCAS se réserve le droit d’effectuer un signalement auprès du Procureur de la République.

1. ***Sûreté des biens et des personnes***

Si, en accomplissant ses tâches, votre aide à domicile endommageait l’un de vos biens, il vous est demandé de saisir votre assurance au titre de la responsabilité civile. Dès réception de votre déclaration, votre assureur se mettra en relation avec l’assureur du CCAS.

La procédure est la même pour les dommages corporels survenus lors de l’aide apportée par votre aide à domicile (pendant un transfert par exemple).

1. ***Tarification***

Le tarif du service d’Aide à domicile est fixé annuellement par le Conseil d’Administration du CCAS.

**Le tarif est au 1er avril 2019 de :**

* Pour les dossiers avec prise en charge :
* 20.80 € : heure – du lundi au samedi
* 25.30 € : heure – dimanche et jours fériés.

*La partie restant à votre charge dépend du montant alloué par l’organisme de prise en charge (APA, Caisses de Retraites, Mutuelles….) En cas de dépassement des quotas d’heures allouées par votre organisme, celles-ci seront facturées à taux plein.*

* Pour les dossiers sans prise en charge : 20.50 € : heure – du lundi au samedi
* Tout déplacement en véhicule fera l’objet d’une facturation supplémentaire et séparée, au taux de

0.40 €/kilomètre pour l’année 2019

Le document individuel de prise en charge précisera votre participation (c'est-à-dire le coût restant à votre charge) qui sera fonction de l’aide financière totale ou partielle de l’organisme social financeur dont vous dépendez (Caisse de retraite, Conseil Général au titre de l’APA, autres financeurs).

Une attestation fiscale correspondant à votre participation, à joindre à votre déclaration de revenus, vous sera remise chaque année.

1. ***Paiements***

Chaque mois, le CCAS vous fera parvenir une facture détaillée récapitulant le nombre d’heures effectuées chez vous, le montant horaire de votre participation et le montant total à payer.

En cas de désaccord sur le montant facturé, vous avez la possibilité de contacter le CCAS.

Ces factures doivent être honorées *auprès de la Régie de Recette du CCAS de TERRAUBE.*

En cas d’absence de règlement dans les 2 mois, la facture est transmise aux services du Trésorier Principal de FLEURANCE qui est chargé du recouvrement contentieux.

Si vous éprouvez des difficultés financières particulières, le CCAS reste à votre disposition pour étudier votre situation.

1. ***Droits de l’usager, réclamations, enquêtes de satisfaction***

Les informations recueillies pour la constitution de votre dossier font l’objet d’un **traitement informatique** et sont destinées au SAD, à votre organisme social financeur et ou au Conseil Général (service APA).

Conformément à la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978, vous bénéficiez d’un droit d’accès aux informations de votre dossier et de rectification de ces informations.

Si vous souhaitez exercer ce droit et obtenir communication des informations vous concernant, vous êtes invité à vous adresser au siège du CCAS De TERRAUBE à la Mairie 32 700 TERRAUBE tél. : 05-62-68-70-50)

Vos **réclamations** doivent être adressées au CCAS de TERRAUBE et ce dernier s’engage à vous répondre dans les meilleurs délais. En ce qui concerne une demande de changement d’aide à domicile, celle-ci doit être motivée et adressée par courrier.

Conformément à la réglementation en vigueur, vous pouvez faire appel, en vue de vous aider à faire valoir vos droits, à une **personne qualifiée** choisie conjointement par le Préfet et le Président du Conseil Général.

Tous les agents du SAD sont munis d’une **carte professionnelle** qu’ils sont tenus de présenter à votre demande.

Enfin, le CCAS étant très soucieux d’améliorer constamment la qualité de ses prestations et de vous rendre le meilleur service, vous serez sollicité pour répondre à des enquêtes portant sur les prestations que vous recevez. Votre avis nous sera très précieux.