REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT A L'ATTENTION DU BENEFICIAIRE

C.A.S.A.P du Canton Vert
22 avenue Frédéric Chevillon – 13380 Plan de Cuques
Tél : 04 91 68 47 07 – Mail : contact@casap.fr

SAS au capital de 10000 euros - SIRET 504728148 00033 – Code APE 8810A
Déclaration SAP504728148
Autorisation du Conseil Départemental suite à la loi ASV de 2015

Préambule

En vertu de l'article L. 311-7 du code de l'action sociale et des familles et du décret N°2003-1095 du 14 novembre 2003, le présent Règlement a pour objectifs de définir d'une part, les droits et obligations des personnes accueillies, et d'autre part les modalités de fonctionnement des services.
Dans ce cadre, il rappelle les principes qui régissent l'accueil et la prise en charge ainsi que les modalités pratiques d'organisation et de fonctionnement.
Ces dispositions, qui visent à favoriser la qualité de la prise en charge seront mises en œuvre dans le respect des termes de la Charte des Droits et Libertés de la Personne et de ses annexes.
Ce règlement de fonctionnement est affiché dans les locaux du service et remis à chaque personne aidée lors de la signature du contrat de prestation, ou à son représentant.

Art. 1 L'accueil

Pour répondre aux demandes des personnes aidées, le service organise son accueil de la façon suivante :
accueil téléphonique et physique du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h
Accueil téléphonique au 04.91.68.47.07 et astreinte téléphonique en dehors des horaires d'ouverture au 06.26.20.92.38 de 7h30 à 20h30.

Art. 2 Votre prise en charge et son évolution

- Votre prise en charge

Sur la base d'une prescription qui tient compte des besoins du bénéficiaire, une proposition d'intervention est faite et discutée avec la personne aidée ou son représentant. Elle fait l'objet d'un contrat de prestations signé dans le cadre d'un échange sur les modalités de l'intervention, les tarifs pratiqués, la participation de la personne aidée avec, le cas échéant, la contribution des organismes financeurs.
Le service met en œuvre tous les moyens pour assurer la continuité des interventions et veille aux remplacements en cas d'absence.
Un devis gratuit est réalisé systématiquement avant toute signature de contrat et pour toute personne qui en fait la demande. Votre prise en charge ne sera effective qu'après signature du contrat de prestations régulières qui vous sera remis.
Le service fait parvenir chaque mois une facture.

- Suivi individualisé

Sur la base du choix des pratiques validées dans le projet, vous bénéficiez d'un suivi individualisé tout au long de votre prise en charge.
Cet accompagnement évolutif est adapté à chacune des situations et mis en place avec vous, votre famille, le personnel du service, et votre médecin traitant le cas échéant.
Tout changement significatif dans la nature des prestations fera l'objet d'un avenant au document individuel de prise en charge.
Une visite annuelle est réalisée et permettra de constater l'évolution ou non de votre situation et de vos besoins.
Les intervenants participent au dispositif de suivi individualisé de la prestation. Ils signalent au service les évènements importants concernant le bénéficiaire ou signalés par celui-ci et sont associés aux réflexions entraînant des modifications d'intervention.

- Modalités d'intervention des services

La personne aidée doit respecter les termes du contrat qu'elle a signé avec le service pour la réalisation de l'intervention. Elle ne peut demander à l'intervenant d'effectuer des tâches autres que celles prévues dans ce même contrat.
* *Prise en charge par un organisme financeur (CD 13 et Caisses de Retraite)* : le bénéficiaire de la prise en charge se doit d'être présent au domicile.
Dans le cas de cohabitation avec des ascendants ou descendants, seules les pièces de vie utilisées par la personne et le linge de la personne seront entretenus.
* *Accompagnement véhiculé* : les salariés de la société sont habilités à transporter les bénéficiaires, à condition d'en

avoir été missionnés par la société. Ils ne sont autorisés à transporter, lors d'une même intervention, que les membres d'un même foyer vers une seule destination. L'intervenant(e) s'engage à ne pas laisser le bénéficiaire seul à aucun moment excepté le temps de visite médicale. Comme toutes nos prestations, l'accompagnement est facturé suivant un tarif horaire sur le temps effectué, s'ajoutent des frais kilométriques correspondants aux kilomètres parcourus par notre salarié durant votre accompagnement.
* Votre logement doit être accessible.
Votre aide à domicile peut recevoir les clés de votre domicile. Un document de gestion des clés devra être rempli.
* Les horaires de passage, leur fréquence et la durée des interventions sont fonction de votre état général, de la prescription médicale, de l'évaluation de la responsable de service et des moyens disponibles. Ces horaires sont définis dans le contrat de prestations préalablement conclus entre vous et la société.
Le service s'engage à respecter ces horaires prédéfinis. En cas d'impossibilité d'intervention ou de changement d'horaire important, il s'engage à vous prévenir au plus tôt.
* Une pause de 10 minutes doit être acceptée à votre intervenant pour toute intervention de plus de 4 heures consécutives à votre domicile
* Les services sont des terrains de stage pour les professionnels en formation. Le personnel salarié est donc parfois accompagné par des stagiaires (auxiliaires de vie sociale, aides à domicile…).
Vous vous engagez à accepter l'intervention des personnels que nous choisissons pour vous ainsi que les élèves en formation qui peuvent parfois les accompagner.

- *Modalités en cas d'absence*

En cas d'absence vous devez prévenir le service le plus rapidement possible, un répondeur est à votre disposition en dehors des heures d'ouverture.
En cas d'absence non prévue (admission d'urgence en milieu hospitalier par exemple), l'usager, la famille ou son entourage doit en informer le service et signaler l'identité de l'établissement d'accueil.
Il est impératif de nous tenir régulièrement informé de la situation, de l'état de santé de la personne aidée et de nous prévenir le plus tôt possible de la date approximative de retour à domicile.
En cas d'interruption supérieure à 15 jours, la reprise des prestations ne sera pas systématique, il risque d'y avoir un délai qui sera fonction des possibilités du service.
La responsable de service se réserve le droit de vérifier l'adéquation de l'état de santé de la personne avec les moyens d'intervention dont elle dispose.

Art. 3 Les règles d'hygiène, de sécurité et de confort

Votre domicile doit être **accessible et conforme aux règles d'hygiène et de sécurité.**
La personne aidée doit mettre à disposition, à son domicile, le matériel et les produits nécessaires à la réalisation de la prestation dans des conditions de qualité et de sécurité.
Le service, pour **assurer la sécurité de l'usager et celle du personnel**, pourra exiger l'achat de matériels ou la réalisation d'aménagements (dont certains peuvent faire l'objet d'une prise en charge partielle ou totale par les caisses, les mutuelles ou d'autres organismes).

La personne aidée doit permettre à l'intervenant de disposer de son téléphone afin d'enregistrer la durée de l'intervention. La communication est gratuite pour la personne aidée.
La personne aidée s'engage à avoir un comportement respectueux envers les intervenants notamment en ce qui concerne leur vie privée, leurs opinions politiques, religieuses et culturelles.

- *Animaux domestiques*

Nous vous demandons de **les tenir éloignés ou attachés** lors de nos interventions (sauf dérogation).
Nous vous rappelons que la vaccination est obligatoire ; qu'en cas de morsure votre responsabilité sera engagée et que vous devrez par ailleurs faire suivre à votre animal un protocole vétérinaire.
Les intervenants à domicile n'ont pas mission de s'occuper de vos animaux domestiques (sauf prestations de maintenance et vigilance temporaire lors de vos absences).

- *Tabagisme passif*

Il vous est demandé de ne pas fumer dans la pièce où se trouve l'intervenant. L'intervenant aérera la pièce de façon à renouveler l'air.

- *Sécurité*

Il est interdit de monter au-delà de la troisième marche d'un escabeau. L'escabeau fournit doit être en bon état et stable.
Pour les déplacements d'objets lourds (canapés, réfrigérateur, machine à laver, gazinière), l'intervenant doit être secondé par une autre personne.

Les situations à risques

- **pour un travail à l'intérieur du logement**

- risques liés à l'état du logement : mauvaise installation électrique, humidité, mauvaise aération, encombrement, existence d'obstacles, sols/escaliers en mauvais état
- risques liés au manque de matériel ou à un matériel défectueux : absence d'escabeau, appareils vétustes et dangereux, prises électriques défectueuses, fils dénudés. Les intervenants ont pour consigne de ne pas utiliser tout matériel semblant défectueux.
- risques liés aux produits d'entretien : déconditionnement, absence d'étiquetage, mélanges intempestifs, mauvais lieu de stockage sont autant de raisons de ne pas utiliser un produit

- **pour un travail avec la personne**

- risques liés aux moyens : matériel adapté : lit médicalisé, fauteuil, lève malade, barres de sécurité
- risques psychologiques : mauvaise relation agressivité, comportements inappropriés de l'usager envers l'intervenant

Contacts d'urgence et consignes de sécurité en lien avec les produits toxiques fournis à tout intervenant :

Centre Antipoison : 04.91.75.25.25.

L'utilisation de certains produits peut présenter des risques, surveiller l'étiquetage.

Art. 4 Disposition relatives au contenu des interventions à domicile

- Ce que vous êtes en droit d'attendre de nos intervenantes à domicile

Tâches ménagères courantes : ménage courant (sanitaires, poussières, sols, entretien de la cuisine), vaisselle, literie
Entretien du linge (lavage en machine et petites pièces à la main, étendage, repassage)
Vitrerie (sans dépasser la 3ème marche d'un escabeau) et encadrements intérieurs pour les intervenants ménage
Les hommes toutes mains pourront entretenir les vitreries de grande surface, les encadrements extérieurs, volets/stores et les vérandas

Aider à la préparation des repas
Aider à la prise des repas, Stimuler et surveiller la prise hydrique
Surveiller la prise des médicaments (pilulier préparé au préalable par les infirmiers / Aucun dosage de médicament ne sera fait par nos salariés, cela relevant d'un acte médical)

Faire les courses ou accompagner aux courses. Les charges lourdes doivent être réparties sur plusieurs prestations.
Aider et accompagner pour les démarches administratives simples

Aider à l'habillage et au déshabillage
Aider aux transferts
Aider aux déplacements et promenades extérieurs
Aider à la marche en intérieur
Compagnie et stimulation
Sorties en voiture à proximité du domicile

Surveiller les devoirs et apporter une aide en cas de difficultés
Garder vos enfants à votre domicile, les récupérer à l'école, les accompagner à des activités
Toilette et repas de vos enfants

Propreté des extérieurs (terrasse, escaliers, jardin)
Tonte, taille de haies et d'arbustes, désherbage, débroussaillement
Evacuation des déchets
Petit bricolage : chasse d'eau, siffon, déboucher un évier, changement d'ampoule, pose de tringles/étagères, montage de meubles en kit, débarras de cave, nettoyage de gouttières

- L'aide à domicile doit pouvoir signaler au service une situation de trop grande exclusion qui pourrait compromettre le maintien à domicile de la personne âgée. Celui-ci se mettra alors en rapport avec les travailleurs sociaux concernés. Une attention particulière sera apportée à l'évolution de vos besoins.
- Un cahier de liaison reste à votre domicile et permet au personnel de transmettre les informations nécessaires à une bonne coordination des missions exercées.

- Ce que ne peut pas et ne doit pas faire nos intervenantes à domicile

Déplacer des meubles lourds
Lessiver les murs, plafonds pour les intervenants ménage
Prendre en charge le linge ou le ménage d'un autre occupant que le bénéficiaire (sauf le conjoint et ce dans le cadre de prise en charge par un organisme financeur dans le cas de maintien à domicile)
Effectuer du nursing, la toilette intime et la douche complète
Ramener du travail à son domicile
L'intervenant ménage ne pourra entretenir les terrasses, caves, greniers, jardins pour les intervenants ménage
L'intervenant jardinier ne fera d'élagage.
Elle ne doit en aucun cas communiquer hors du service, les adresses, les numéros de téléphone et codes d'accès du domicile des personnes âgées et/ou handicapées.
Effectuer des courses de ravitaillement en dehors du canton, sauf cas exceptionnel et autorisation préalable.
Elle devra toujours rapporter la note du fournisseur et la monnaie au bénéficiaire lorsqu'elle effectuera des courses.

L'aide à domicile ne devra pas non plus recevoir de la personne âgée et/ou handicapée une quelconque rémunération ou gratification, objets ou clefs du logement en cas d'absence temporaire ou de départ.
L'aide à domicile ne doit en aucun cas avoir procuration sur le compte du bénéficiaire, ni gérer son argent.

Art. 5 Vos relations avec le personnel

Le personnel du service est à votre disposition pour toutes les missions qui lui ont été confiées par la Direction, dans le cadre de l'article 1 du présent règlement.

Les prestations s'effectuent dans le cadre d'un contrat de mise à disposition de travailleurs, le prestataire de service reste l'employeur.
Les responsables des services sont à la disposition de la personne aidée et de sa famille pour répondre à leurs observations et à l'évolution de leurs besoins.

Tout notre personnel est diplômé ou formé au type d'intervention qui lui est demandé.
Il lui est formellement interdit de recevoir de votre part des pourboires ou des dons de toute nature.
Il n'est pas habilité à recevoir une procuration de votre part pour un retrait d'argent ou autre.
Il lui est également interdit de réaliser des prestations hors champ de ses compétences et / ou non prévues dans le document individuel de prise en charge.

Le personnel est tenu de respecter la dignité, l'intimité, les convictions philosophiques, politiques ou religieuses des personnes prises en charge et la confidentialité des informations.
En retour, les usagers sont tenus de respecter le personnel mis à leur service.
Toute discrimination ou violence verbale, physique ou à caractère sexuel conduira à une rupture de contrat voire à des poursuites pénales.

Art. 6 Votre expression

En vertu des articles L311-5 et L311-6 du Code de l'action sociale et des familles, et des dispositions prévues par la Charte des Droits et Libertés de la Personne bénéficiaire, votre expression sera assurée par :

- Participation

Enquêtes de satisfaction, Entretien avec un responsable du service lors de visites inopinées ou lorsque nécessaire

- Litige

En cas de litige ou de contestation sur la qualité des prestations réalisées le client peut nous contacter au 04.91.68.47.07, se rendre en nos bureaux ou nous adresser un courrier par voie postale.
Nous vous informons que nous tenons un registre des plaintes de nos usagers.
- En cas de non résolution, une liste de personnes qualifiées est à disposition auprès du Conseil Départemental et gérée par l'ARS (https://www.paca.ars.sante.fr/les-personnes-qualifiees-dans-le-secteur-medico-social).
- Désormais, l'article L. 612-1.du code de la consommation prévoit que tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. La médiation de la consommation est un processus structuré dans lequel le médiateur a pour mission de faciliter la résolution d'un différend entre deux parties dont l'une est un professionnel et l'autre un consommateur. La médiation de la consommation s'inscrit en dehors de toute intervention du juge, totalement consensuelle du début à la fin du processus.

Art. 7 La responsabilité

- La responsabilité civile

Les règles générales de responsabilité applicables dans vos relations avec le personnel du service sont définies par les articles 1382 à 1384 du Code Civil.
La responsabilité du service est également susceptible d'être engagée (défaut de surveillance…).
Tout client de la société CASAP a obligation d'avoir également souscrit un contrat assurance responsabilité civile.

- La responsabilité en cas de vols, de perte ou de détérioration des biens vous appartenant

La société C.A.S.A.P du Canton Vert souscrit un contrat en responsabilité civile pour les dégâts pouvant éventuellement être occasionnés au domicile du client par notre salarié.

Le client dispose d'un délai de 48heures pour signaler auprès du bureau un dommage causé par un salarié.
La société C.A.S.A.P du Canton Vert ne saurait être tenue pour responsable des dommages dus à la défectuosité du matériel ou aux produits d'entretien fournis par le client.

- ***La confidentialité des données personnelles et le secret professionnel***

Les informations et données recueillies vous concernant ne seront pas diffusées. Nous sommes tenus au secret professionnel.
Les données vous concernant font l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi n° 78-17 du 06 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Le droit d'accès et de rectification des données s'exerce auprès de l'un de nos responsables. Sur rendez-vous, il vous est possible de consulter en nos bureaux les documents vous concernant. Toute personne prise en charge a le droit de s'opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement des données nominatives la concernant, dans les conditions fixées à l'article 40 de la loi du 6 janvier 1978.
La personne aidée peut avoir accès, sur simple demande, aux documents et aux informations la concernant détenus par le service.
L'ensemble du personnel de CASAP œuvre dans le respect du Règlement Général pour la Protection des Données (RGPD).

Art. 8 Conditions de résiliation

- ***Résiliation à l'initiative de l'usager***

Un bordereau de rétractation est joint au contrat de prise en charge pour annuler celui-ci dans un délai de 14 jours après sans signature et ce sans délai de préavis.
Passé ce délai de rétractation, l'usager dispose de un mois de préavis avant la date de cessation de la prise en charge.
La notification est à adresser à la responsable du service par courrier ou à remettre en mains propres.
En cas de résiliation pour une entrée en maison de retraite, ce délai est maintenu.

- ***Résiliation à l'initiative du service***

La vocation du service est d'accompagner la personne bénéficiaire dans le respect de son projet et dans la mesure de ses moyens.
* En cas d'inadaptation avérée des besoins de la personne avec les moyens du service, suite à une aggravation ou une amélioration de l'état de santé de l'usager, la responsable de service pourra proposer la recherche d'autres solutions de prise en charge (dans un établissement ou un service mieux adapté).
L'interruption ne sera prononcée qu'après consultation du médecin traitant et avec un préavis d'un mois.
* En cas de non-respect répété des dispositions du règlement de fonctionnement par l'usager, la notification de la résiliation du document individuel de prise en charge sera faite par écrit à lui-même ou à son représentant légal.
La prise en charge cessera dans les 15 jours qui suivent la notification.

Art. 9 Mesures exceptionnelles

- ***Maltraitance ou Violence***

La maltraitance est un acte, un propos, une attitude, ou une omission, intentionnel ou non, physique ou psychique, orienté contre autrui et portant atteinte à l'intégrité de la personne.
La personne qui a besoin d'assistance est une personne vulnérable.
Son âge, la séparation d'avec ses proches, sa culture, des difficultés de compréhension et ou d'expression, ses pathologies, peuvent affecter sa capacité à se défendre.
La maltraitance dont les personnes âgées et les personnes handicapées peuvent être victimes est un phénomène complexe. Elle correspond le plus souvent à une succession de petits actes qui, réunis, créent les conditions et l'isolement et de la souffrance des personnes.
L'une de nos principales missions est d'exercer une vigilance constante afin que l'adulte vulnérable ne soit victime d'aucun acte de maltraitance active ou passive de la part des salariés comme des autres personnes accueillies.

NUMERO NATIONAL CONTRE LA MALTRAITANCE AUX PERSONNES AGEES ET AUX PERSONNES HANDICAPEES VICTIMES DE MALTRAITANCE : 39 77

- ***Urgence***

En cas d'urgence ou de situations exceptionnelles, l'aide à domicile prend les mesures appropriées pour assurer la sécurité du bénéficiaire.
En cas d'urgence médicale, l'intervenant est autorisé à avertir médecin traitant, pompiers ou SAMU.

- ***Violence***

Des dispositions pénales en vigueur peuvent être appliquées à votre encontre ou envers le service en cas de comportement répréhensible notamment en cas de violence sur autrui.
Des procédures d'enquêtes administratives, de police et de justice peuvent être engagées.

Art. 10 La personne de confiance

Article L1111-6 du Code de Santé Publique

Conformément à l'article L.311-5-1 du Code de l'action sociale et des familles, il est proposé à la personne majeure de désigner une **personne de confiance**. Cette désignation est valable sans limitation de durée, à moins que vous n'en disposiez autrement.
La personne de confiance est consultée au cas où la personne intéressée rencontre des difficultés dans la connaissance et la compréhension de ses droits. La personne de confiance pourra vous accompagner dans vos démarches liées à votre santé, etc… Et, si un jour vous êtes hors d'état d'exprimer votre volonté, elle sera consultée en priorité pour l'exprimer : elle pourra recevoir l'information médicale à votre place et sera votre porte-parole.

Il est demandé à tout usager de nos services *CASAP Séniors* de compléter le formulaire de désignation de la personne de confiance, au sens de l'article L.1111-6 du Code de santé publique.
Les intervenants et encadrants de la société CASAP ne peuvent pas être désignés personne de confiance par l'un de nos usagers, hors lien de famille.

Art. 11 Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance

1. Choix de vie
Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

2. Cadre de vie
Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.

3. Vie sociale et culturelle
Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

4. Présence et rôle des proches
Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

5. Patrimoine et revenus
Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

6. Valorisation de l'activité
Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

7. Liberté d'expression et liberté de conscience
Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

8. Préservation de l'autonomie
La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps
Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

10. Qualification des intervenants
Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

11. Respect de la fin de vie
Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

12. La recherche : une priorité et un devoir
La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

13. Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable
Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

14. L'information
L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.

Art. 12 Révision du règlement de fonctionnement

Le présent règlement de fonctionnement est établi pour une durée maximale de 5 ans.
Etabli le 3 novembre 2008, il est périodiquement révisé et au minimum tous les 5 ans.
Cette mise à jour date du 01/09/2022.