

Règlement de Fonctionnement du Service Autonomie à Domicile CCAS de Ronchin



**49 avenue Jean Jaurès
59790 Ronchin
03.20.53.30.10**

Sommaire

Avant-propos

Chapitre 1 : Objet du Règlement et Cadre Légal

- a) Objet du règlement
- b) Cadre juridique de référence
- c) Finalité du service
- d) Champ d'application
- e) Instances internes de référence
- f) Révision et diffusion
- g) Documents remis à la personne accompagnée
- h) Archivage et mise à jour des documents

Chapitre 2 : Principes Généraux et Valeurs

- a) Principes fondamentaux d'action
- b) Les valeurs fondatrices du service
- c) Une éthique professionnelle partagée
- d) Bienveillance et prévention de la maltraitance
- e) Égalité, inclusion et lutte contre les discriminations

Chapitre 3 : Confidentialité et Accès à l'Information

- a) Principes généraux de confidentialité
- b) Protection des données personnelles (RGPD)
- c) Droits des personnes sur leurs données
- d) Accès et partage des informations
- e) Dossier Médical Partagé (DMP) et transmissions
- f) Communication, photos et supports de témoignages
- g) Obligation de discrétion et devoir de réserve

Chapitre 4 : Modalités d'Admission

- a) Conditions d'entrée dans le service
- b) Procédure d'admission
- c) Documents à fournir
- d) Personne de confiance et directives anticipées
- e) Consentement éclairé et signature
- f) Suivi et évolution de la prise en charge
- g) Facturation, suspension ou fin de prise en charge

Chapitre 5 : Organisation des interventions

- a) Une approche coordonnée et intégrée
- b) Les modalités d'intervention des trois volets du SAD
- c) Continuité, sécurité et résiliation des prestations
- d) Urgences et sécurité
- e) Une coordination au service du parcours de vie

Chapitre 6 – Le Médiateur à la consommation

Chapitre 7 – Prévention de la maltraitance

Chapitre 8 – Participation des usagers – Evaluation de la qualité

Chapitre 9 – Réclamations et recours

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

AVANT-PROPOS

Le Service Autonomie à Domicile (SAD) mixte du CCAS de Ronchin regroupe, au sein d'une même entité, les activités d'aide, d'accompagnement, de soins infirmiers et de portage de repas.

Cette organisation intégrée, conforme aux décrets n° 2023-608 du 13 juillet 2023 et n° 2024-166 du 4 mars 2024, garantit une approche globale, fluide et coordonnée de l'accompagnement à domicile des personnes âgées en perte d'autonomie.

Le SAD mixte agit selon une logique de continuité du parcours de vie, en articulant les interventions sociales, médico-sociales et sanitaires autour d'un projet individualisé. Chaque usager bénéficie ainsi d'un accompagnement cohérent, réactif et humain, soutenu par des professionnels qualifiés – aides-soignants, auxiliaires de vie, porteurs de repas, coordinatrices et personnel administratif – travaillant dans une culture commune de bientraitance et de qualité.

Le présent règlement de fonctionnement définit :

- Les droits et devoirs réciproques des usagers et du service ;
- Les modalités d'admission, d'intervention et de suivi ;
- Les règles relatives à la confidentialité, la sécurité et la participation ;
- Ainsi que les mécanismes de prévention, de médiation et de gestion des urgences.

Il constitue un cadre de référence opposable, garantissant la transparence, le respect mutuel et la qualité de la prise en charge.

Ce règlement s'applique à l'ensemble des usagers accompagnés par le SAD mixte du CCAS de Ronchin, quels que soient le type d'intervention (aide, soins, portage) et le mode de financement.

Il s'impose également à l'ensemble des professionnels du service, salariés ou conventionnés, et complète le livret d'accueil, le contrat de prestation ou DIPEC, la charte des droits et libertés et le projet de service 2026-2030.

Il est mis à jour tous les cinq ans ou en cas d'évolution réglementaire ou organisationnelle majeure, après consultation des instances internes (commission usagers, comité qualité, direction du CCAS).

Chapitre 1 – Objet du Règlement et Cadre Légal

a) Objet du règlement

Le présent règlement de fonctionnement définit les modalités d'organisation et de fonctionnement du Service Autonomie à Domicile (SAD) mixte du CCAS de Ronchin, service public communal autorisé et financé au titre du Code de l'action sociale et des familles (CASF). Il a pour vocation d'informer chaque personne accompagnée de ses droits, de ses devoirs et des conditions de son accompagnement, de préciser les engagements et obligations du service et de ses professionnels, et d'établir un cadre commun garantissant la qualité, la continuité et la sécurité des interventions à domicile. Il vise également à prévenir tout malentendu, incident ou rupture de prise en charge, et à garantir la transparence comme l'équité dans les relations entre le service, les usagers et leurs proches.

Ce document complète le livret d'accueil, la charte des droits et libertés de la personne accompagnée, le Document Individuel de Prise En Charge (DIPEC) ou le contrat de prestation, ainsi que le projet de service 2026-2030. Il s'applique à l'ensemble des prestations réalisées par le SAD : aide et accompagnement à domicile, soins infirmiers prescrits, portage de repas, et plus largement toute action de prévention, de coordination ou de soutien aux aidants assurée par le service.

b) Cadre juridique de référence

Le SAD mixte du CCAS de Ronchin agit dans le respect de la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale et du Code de l'action sociale et des familles, notamment ses articles L.311-3, L.311-7 et D.311-0-5 à D.312-176 et suivants. Il applique le décret n° 2023-608 du 13 juillet 2023 relatif au cahier des charges national des services autonomie à domicile et le décret n° 2024-166 du 4 mars 2024 portant modalités d'autorisation, d'évaluation et de contractualisation des SAD. Il se conforme au décret n° 2021-790 du 10 juin 2021 sur les actes relevant de la compétence des aides-soignants, ainsi qu'aux dispositions du Code de la santé publique relatives aux soins infirmiers. La protection des données est assurée conformément au Règlement général sur la protection des données (RGPD – UE 2016/679) et à la loi « Informatique et Libertés » modifiée. Les circulaires et instructions de la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA) et de l'ARS Hauts-de-France, relatives à l'organisation des SAD, complètent ce cadre. L'ensemble de ces textes encadre les missions, les droits, la participation et les obligations du service et des personnes accompagnées.

c) Finalité du service

Le Service Autonomie à Domicile a pour finalité de favoriser le maintien à domicile des personnes âgées ou en situation de handicap dans des conditions de sécurité et de dignité, de prévenir la perte d'autonomie et ses conséquences, et de coordonner l'aide, les soins et le portage de repas au sein d'un même dispositif. Il soutient les proches aidants, assure la continuité des interventions, y compris en cas de crise ou d'urgence, et contribue au lien social à l'échelle communale et intercommunale. Son action s'appuie sur des valeurs partagées — respect, bienveillance, écoute, professionnalisme et accompagnement — qui inspirent l'ensemble des pratiques professionnelles.

d) Champ d'application

Le présent règlement s'applique à toutes les personnes accompagnées par le SAD, qu'elles bénéficient d'une prestation d'aide, de soins ou de portage de repas. Il s'impose à l'ensemble des professionnels du service — agents du CCAS, personnels de santé, porteurs de repas, agents administratifs et encadrants — ainsi qu'aux partenaires conventionnés intervenant pour le compte

du service, notamment les infirmiers libéraux et les prestataires de repas. Les dispositions du règlement sont acceptées par la personne accompagnée, ou son représentant légal, lors de la signature du contrat ou du DIPEC. Toute modification substantielle est portée à la connaissance des usagers et peut donner lieu à une version révisée annexée à leur dossier.

e) Instances internes de référence

La bonne application du règlement relève de la direction du CCAS de Ronchin, de l'équipe de coordination du SAD, de la Commission usagers — garante de l'expression des personnes accompagnées — et du Comité qualité et bientraitance, instance de suivi et d'évaluation interne. En cas de situation exceptionnelle, la cellule de crise peut être mobilisée.

f) Révision et diffusion

Le règlement est révisé tous les cinq ans, ou plus fréquemment si une évolution réglementaire ou organisationnelle l'exige, ou à la suite de préconisations issues d'une évaluation externe. Il est remis à chaque personne accompagnée lors de l'admission, annexé au livret d'accueil, affiché dans les locaux du SAD et transmis à l'ARS Hauts-de-France lors des contrôles ou actualisations.

g) Documents remis à la personne accompagnée

Lors de l'admission au sein du SAD mixte du CCAS de Ronchin, un dossier d'information et de consentement est remis à la personne accompagnée ou à son représentant légal. Il comprend le livret d'accueil présentant l'organisation du service et ses modalités d'intervention, le présent règlement de fonctionnement, la charte des droits et libertés de la personne accompagnée issue de la loi du 2 janvier 2002, le contrat de prestation pour les interventions d'aide ou le DIPEC pour les soins prescrits, ainsi que les consentements relatifs au traitement des données personnelles (RGPD) et, le cas échéant, à l'accès au Dossier Médical Partagé (DMP). Y figurent également la désignation d'une personne de confiance au sens de l'article L.1111-6 du Code de la santé publique, le recueil des directives anticipées si la personne souhaite formaliser ses volontés, la grille tarifaire en vigueur pour l'aide et le portage, et les coordonnées du médiateur de la consommation conformément aux articles L.611-1 et suivants du Code de la consommation. Ce dossier est expliqué oralement lors de la visite d'admission par une coordinatrice « aide » ou « soins ». La personne dispose d'un temps de réflexion avant signature, afin d'exprimer un consentement libre, éclairé et réversible. Toute modification ultérieure — coordonnées, personne de confiance, modalités de soins ou d'aide — fait l'objet d'un avenant écrit annexé au dossier individuel.

h) Archivage et mise à jour des documents

Les documents signés sont conservés dans le dossier individuel de la personne accompagnée, sous format papier et/ou numérique sécurisé. Ils sont accessibles à l'intéressé(e) ou à son représentant légal, aux professionnels habilités du SAD dans le strict cadre de leurs fonctions, et, le cas échéant, aux autorités de contrôle (ARS, Département, évaluation externe). Chaque année, le service vérifie la validité et l'actualisation de ces documents, notamment les coordonnées, les consentements, les directives anticipées et la désignation de la personne de confiance.

Chapitre 2 – Principes Généraux et Valeurs

a) Principes fondamentaux d'action

Le Service Autonomie à Domicile (SAD) mixte du CCAS de Ronchin inscrit son action dans le cadre des principes définis par la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale et par le Code de l'action sociale et des familles, en particulier ses articles L.311-3 et D.312-176.

Ces principes fondent une approche centrée sur la personne, respectueuse de ses droits, de ses choix et de sa dignité.

Ils s'appliquent à toute intervention d'aide, de soins ou de portage de repas réalisée dans le cadre du service.

Le SAD s'engage ainsi à garantir :

- Le respect de la dignité, de la vie privée, de l'intimité, de la sécurité et de la liberté de la personne accompagnée ;
- La reconnaissance de sa singularité et de son histoire ;
- La participation active de la personne à l'élaboration et à l'évaluation de son projet d'accompagnement ;
- Le consentement libre et éclairé à toute intervention ;
- Le droit à l'information complète et accessible sur les prestations proposées ;
- La confidentialité des échanges et des données personnelles ;
- L'accès équitable aux prestations, sans discrimination d'âge, de genre, d'origine, de croyance, de situation sociale, de handicap ou d'orientation ;
- La prévention et le signalement de toute situation de maltraitance ou d'atteinte aux droits fondamentaux.

b) Les valeurs fondatrices du service

À l'issue d'une réflexion collective menée en 2025, l'ensemble de l'équipe du SAD – aides à domicile, aides-soignants, porteurs de repas, personnels administratifs et encadrants – a défini cinq valeurs fondamentales qui guident chaque geste professionnel.

Ces valeurs, reprises dans le projet de service 2026–2030, constituent le socle éthique commun du SAD de Ronchin :

Respect : de la personne, de son rythme, de ses choix, de ses habitudes et de son domicile comme lieu de vie inviolable.

Bienveillance : posture d'écoute, d'attention et de compréhension des fragilités, sans jugement.

Écoute : capacité à entendre, à reformuler, à observer les signes verbaux et non verbaux, pour ajuster les interventions.

Professionnalisme : engagement dans la rigueur, la compétence, la formation et la responsabilité collective.

Accompagnement : agir « avec » la personne plutôt que « pour » elle, en soutenant son autonomie et son pouvoir d'agir.

Ces valeurs ne sont pas des principes théoriques : elles s'incarnent au quotidien dans les attitudes, les mots, la qualité des échanges et la cohérence des pratiques.

Elles sont présentées aux nouveaux agents lors de leur intégration et rappelées dans le plan de formation annuel.

c) Une éthique professionnelle partagée

L'action du SAD repose sur une éthique de la relation et de la responsabilité.

Chaque professionnel, quel que soit son rôle, agit dans le cadre du secret professionnel et du devoir de réserve.

L'éthique du SAD s'appuie sur trois repères essentiels :

- Le juste soin et la juste aide : proportionnés aux besoins, sans excès ni négligence.
- La posture d'ajustement : intervenir au bon moment, dans le bon cadre, en respectant les choix et les émotions de la personne.
- La cohérence collective : garantir une continuité dans les pratiques, dans le respect des règles professionnelles et de la coordination interne.

Tout dilemme éthique rencontré dans l'exercice professionnel peut être analysé collectivement lors des réunions d'équipe, dans un cadre bienveillant et confidentiel.

d) Bientraitance et prévention de la maltraitance

La bientraitance constitue l'un des fondements de l'identité du SAD de Ronchin. Elle se manifeste dans la qualité de la relation, le respect de la parole donnée, le confort de la personne accompagnée et la recherche constante de son bien-être.

Être bientraitant, c'est reconnaître la dignité de l'autre, respecter ses limites et adapter son intervention à ce qu'il vit, plutôt qu'à ce que l'on attend de lui.

Le service a élaboré, avec l'ensemble de ses équipes, une charte de bientraitance présentée sous forme d'un acrostiche du mot *BIENTRAITANCE*. Cette charte, affichée dans les locaux et intégrée au plan de formation, constitue un repère collectif pour interroger les pratiques et prévenir toute dérive.

La prévention de la maltraitance repose sur la vigilance de tous les professionnels, la formation obligatoire au repérage et au signalement, la traçabilité des faits observés et la remontée immédiate de toute situation préoccupante à la coordinatrice ou à la direction du service. Chaque signalement est traité selon les procédures internes, dans le respect de la confidentialité, et peut être transmis à l'ARS Hauts-de-France ou au Conseil Départemental du Nord selon la gravité des faits.

Un référent bientraitance est désigné au sein du service. Il soutient les professionnels dans l'analyse des situations complexes, veille à la diffusion de la culture bientraitante et participe à la Commission usagers, instance garante du respect des droits et de la dignité des personnes.

e) Égalité, inclusion et lutte contre les discriminations

Le SAD du CCAS de Ronchin promeut une société inclusive, respectueuse des différences et des droits fondamentaux. Il veille à garantir l'égalité de traitement entre les usagers et entre les agents, la neutralité des interventions dans le respect des convictions de chacun et la non-discrimination liée à l'origine, à la religion, au handicap, à l'âge, au genre ou à la situation économique.

Le service agit également pour favoriser l'accessibilité des prestations et des informations à toutes les personnes accompagnées, quelles que soient leurs capacités ou leurs contraintes.

Il adhère à la Charte de l'égalité et de la diversité dans la fonction publique et veille à sa mise en œuvre concrète dans les pratiques quotidiennes. En promouvant l'équité et la reconnaissance de chacun, le SAD renforce la cohésion de ses équipes et la qualité du service rendu à tous.

Chapitre 3 - Confidentialité et Accès à l'Information

a) Principes généraux de confidentialité

Le Service Autonomie à Domicile (SAD) mixte du CCAS de Ronchin accorde une importance primordiale à la confidentialité des informations recueillies auprès des personnes accompagnées. Ces informations, qu'elles soient d'ordre administratif, social, médical ou familial, sont strictement protégées et utilisées uniquement dans le cadre de la mission d'aide, de soins et de coordination assurée par le service.

La confidentialité s'impose à tous les professionnels du SAD, salariés ou intervenants extérieurs (infirmiers libéraux, prestataires repas, partenaires de santé).

Chaque agent est tenu au secret professionnel conformément à l'article 226-13 du Code pénal, à l'article L.1110-4 du Code de la santé publique et à l'article L.311-3 du CASF. Toute divulgation d'information non autorisée constitue une faute grave passible de sanctions disciplinaires et pénales.

b) Protection des données personnelles (RGPD)

Le SAD mixte est responsable du traitement des données personnelles nécessaires à la gestion administrative, à la coordination des interventions et au suivi individualisé des usagers. Ces traitements sont réalisés dans le respect du Règlement Général sur la Protection des Données (UE) 2016/679 – RGPD et de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée.

Les données collectées concernent notamment :

- Les informations d'identité (nom, prénom, coordonnées, date de naissance, numéro de sécurité sociale) ;
- Les informations relatives à la santé (prescriptions médicales, traitements, évaluations, protocoles de soins) ;
- Les données administratives (plans d'aide, autorisations, tarification, financements) ;
- Et, le cas échéant, les coordonnées de la personne de confiance ou du représentant légal.

Ces données sont enregistrées dans un système d'information sécurisé du CCAS de Ronchin, hébergé sur des serveurs conformes aux normes HDS (hébergement de données de santé). Elles ne sont conservées que pour la durée strictement nécessaire à la réalisation des prestations, puis archivées ou supprimées conformément aux délais légaux.

c) Droits des personnes sur leurs données

Chaque personne accompagnée dispose des droits suivants :

- Droit d'accès à ses données personnelles et médicales ;
- Droit de rectification ou de mise à jour en cas d'erreur ou d'évolution de situation ;
- Droit à la limitation ou à l'opposition au traitement, lorsque celui-ci n'est pas nécessaire à la prestation ;
- Droit à l'effacement (« droit à l'oubli »), dans la limite des obligations légales de conservation ;
- Droit à la portabilité des données, sur demande écrite.

Ces droits peuvent être exercés à tout moment en contactant :

Référent RGPD – CCAS de Ronchin

12/13 place du Général de Gaulle – 59790 Ronchin - 03 20 96 74 00

Toute demande sera traitée dans un délai maximal d'un mois, conformément à l'article 12 du RGPD.

En cas de désaccord persistant, la personne peut saisir la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés).

d) Accès et partage des informations

Les informations nécessaires à la prise en charge peuvent être partagées uniquement entre les professionnels directement impliqués dans l'accompagnement, et ce dans le respect du secret professionnel partagé prévu par le Code de la santé publique (article L.1110-4).

Les échanges peuvent concerner :

- Les équipes du SAD (aides-soignantes, auxiliaires de vie, porteurs de repas, coordinatrices, direction),
- Les professionnels de santé libéraux (infirmiers, kinésithérapeutes, médecins traitants),
- Les partenaires institutionnels (Conseil Départemental, ARS, CARSAT, mutuelles, établissements hospitaliers).

Aucun partage n'est réalisé sans consentement explicite de la personne accompagnée, formalisé lors de l'admission et actualisable à tout moment.

e) Dossier Médical Partagé (DMP) et transmissions

Lorsque la personne accompagnée dispose d'un Dossier Médical Partagé (DMP), le SAD peut y accéder et y renseigner les informations pertinentes, avec son accord écrit. Ce dispositif vise à renforcer la continuité des soins entre les acteurs de santé.

Les transmissions écrites (fiches de suivi, diagrammes de soins, observations) sont conservées dans le dossier individuel de la personne, tenu à jour par les équipes soignantes et sociales. Les transmissions orales doivent être limitées à ce qui est nécessaire à la sécurité et à la qualité de l'intervention.

f) Communication, photos et supports de témoignages

Toute utilisation de l'image, du témoignage ou de la parole d'une personne accompagnée à des fins de communication, d'affichage, de formation ou d'événementiel (par exemple dans les supports du CCAS) nécessite un accord écrit préalable de l'intéressé(e) ou de son représentant légal.

Cet accord précise la finalité, la durée et le support de diffusion.

Aucune diffusion n'est réalisée sans ce consentement explicite.

g) Obligation de discrétion et devoir de réserve

Tous les intervenants du SAD, qu'ils soient salariés du CCAS ou partenaires conventionnés, sont soumis à une obligation stricte de discrétion professionnelle.

Ils s'engagent à :

- Ne pas évoquer la situation d'une personne accompagnée en dehors du cadre professionnel ;
- Ne pas divulguer d'informations à des tiers non autorisés ;
- Respecter la neutralité et la confidentialité lors de leurs échanges avec les familles ou les partenaires.

Chapitre 4 – Modalités d'Admission

a) Conditions d'entrée dans le service

L'accompagnement par le Service Autonomie à Domicile (SAD) mixte du CCAS de Ronchin s'adresse :

- Aux personnes âgées de 60 ans et plus, rencontrant une perte d'autonomie temporaire ou durable ;
- Aux personnes de moins de 60 ans souffrant d'une pathologie chronique ou invalidante ;
- Aux personnes en situation de handicap, selon convention avec les organismes financeurs.

L'admission peut concerner :

- Des prestations de soins (aide à la toilette, nursing, pansements, suivi thérapeutique, coordination IDEL) sur prescription médicale,
- Des prestations d'aide à domicile (entretien du logement, courses, aide à l'hygiène, stimulation sociale, portage de repas), après évaluation des besoins,
- Ou une combinaison des deux, dans le cadre du SAD mixte.

Une évaluation globale de la situation est systématiquement réalisée par la coordinatrice soins et/ou la coordinatrice aide et sociale, en lien avec le plan d'aide en vigueur (APA, PCH, mutuelle, aide sociale...).

Le consentement libre et éclairé de la personne accompagnée (ou de son représentant légal) est requis avant toute intervention.

b) Procédure d'admission

L'admission se déroule selon quatre étapes :

1. Ouverture du dossier

La demande peut provenir :

- De la personne elle-même ou de son entourage,
- D'un professionnel de santé (médecin, infirmier libéral, hôpital),
- Ou d'un travailleur social du CCAS.

Le service recueille les premiers éléments et remet :

- La plaquette de présentation du SAD mixte si nécessaire,
- Le livret d'accueil,
- La grille tarifaire en vigueur,
- Et la liste des pièces à fournir.

2. Visite à domicile et évaluation

Une visite à domicile est organisée par la coordinatrice soins et/ou la coordinatrice aide et sociale.

Elle vise à :

- Rencontrer la personne et évaluer son environnement,
- Présenter clairement le rôle du service,
- Recueillir ses besoins, attentes, habitudes de vie et priorités,
- Repérer les risques domestiques ou facteurs de vulnérabilité.

Une fiche d'évaluation globale (aide, soins, autonomie, environnement, sécurité, alimentation, lien social) est établie.

Elle constitue la base du Document Individuel de Prise En Charge (DIPEC) et du Plan d'Accompagnement Personnalisé (PAP).

Si des non-conformités majeures (insalubrité, matériel dangereux, absence de sécurité) sont constatées, des mesures correctives sont proposées.

En cas de refus ou d'impossibilité de correction, la prise en charge peut être suspendue ou refusée, dans l'intérêt de la sécurité des usagers et des agents.

3. Élaboration du dossier de prise en charge

Selon la nature des interventions :

→ *Pour le SAD soins :*

Les soins sont réalisés sur prescription médicale et pris en charge à 100 % par l'Assurance Maladie. La durée initiale de prise en charge est de 30 jours renouvelables selon l'évolution de l'état de santé.

Tout changement (fréquence, nature, durée des soins) donne lieu à un avenant signé.

Les interventions sont programmées selon l'état de dépendance, les disponibilités du service et les contraintes de tournée.

Les passages de week-end et jours fériés sont réservés aux soins essentiels à la sécurité et au confort, après évaluation par l'infirmière coordinatrice.

→ *Pour le SAD aide :*

Un devis estimatif personnalisé est remis à la personne ou à son représentant, précisant :

- La nature, la fréquence et le volume horaire des prestations,
- Les tâches confiées aux intervenants,
- Les qualifications du personnel,
- Les aides financières mobilisables,
- Les conditions de participation financière.

Un contrat de prestation est signé pour un an (tacite reconduction).

Toute évolution (besoins, horaires, aides) entraîne un avenant.

→ *Pour le portage de repas :*

Un formulaire d'inscription est établi, précisant :

- Les jours de livraison,
- Le type de menu et régimes éventuels,
- Les tarifs,
- Les modalités de suspension ou d'arrêt du service.

Les repas sont livrés au domicile par les agents du CCAS, selon un calendrier fixé à l'avance.

4. Remise du dossier complet

Lors de la signature du contrat ou du DIPEC, un dossier d'information complet est remis à la personne accompagnée.

Il comprend :

- Le DIPEC ou contrat de prestation,
- Le livret d'accueil,
- La charte des droits et libertés,
- Le présent règlement de fonctionnement,
- La grille tarifaire en vigueur,
- La désignation de la personne de confiance,

- Le consentement RGPD et DMP,
- Les directives anticipées (si exprimées),
- Et un classeur de suivi contenant diagrammes de soins et transmissions.

Ce dossier garantit la transparence, la traçabilité et la clarté du contrat d'accompagnement.

c) Documents à fournir

Lors de l'admission, la personne (ou son représentant) fournit :

- Une pièce d'identité ;
- Une carte vitale ou attestation de sécurité sociale ;
- Une prescription médicale pour les soins ;
- La liste des traitements en cours ;
- Un compte rendu d'hospitalisation récent (si applicable) ;
- Le plan d'aide APA/PCH ;
- Un RIB pour la facturation ;
- Et, le cas échéant, un jugement de protection juridique.

Des pièces complémentaires peuvent être demandées selon la situation (mutuelle, justificatifs de ressources, évaluations externes...).

d) Personne de confiance et directives anticipées

Chaque bénéficiaire est invité à désigner une personne de confiance, consultable en cas de difficulté ou d'impossibilité d'exprimer sa volonté.

Cette désignation est formalisée par écrit et modifiable à tout moment.

Le service propose également le recueil des directives anticipées, qui peuvent être annexées au dossier individuel.

e) Consentement éclairé et signature

Avant tout début d'intervention, la personne signe :

- Le DIPEC ou contrat de prestation,
- Le règlement de fonctionnement,
- Les consentements RGPD et DMP,
- Et, le cas échéant, la désignation de la personne de confiance.

Ces documents matérialisent le consentement libre, éclairé et réversible de la personne accompagnée.

f) Suivi et évolution de la prise en charge

Chaque personne accompagnée bénéficie d'un suivi individualisé assuré par les coordinatrices (aide et soins).

Les prestations sont réévaluées :

- À la demande de la personne,
- Après tout changement d'état de santé,
- Ou dans le cadre d'une visite annuelle systématique.

Toute évolution significative des besoins donne lieu à un avenant écrit.

Les coordinatrices assurent la cohérence entre les intervenants, les aidants et les partenaires de santé.

Le SAD reconnaît le rôle essentiel des proches aidants dans le maintien à domicile. Ils sont associés aux temps d'évaluation et d'ajustement des interventions, dans le respect de la volonté et de l'autonomie de la personne accompagnée.

g) Facturation, suspension ou fin de prise en charge

→ Facturation :

- Les prestations d'aide à domicile sont facturées mensuellement selon le nombre d'heures effectivement réalisées.
- Les prestations de soins sont prises en charge à 100 % par l'Assurance Maladie et ne font l'objet d'aucune facturation à l'utilisateur.
- En cas de contestation sur une facture, la personne est invitée à contacter le service administratif pour vérification.

→ Suspension ou fin de prise en charge :

Le service peut suspendre ou mettre fin à une intervention en cas :

- D'absence de place ou de personnel qualifié,
- De non-respect du règlement,
- De danger au domicile,
- De refus du plan d'aide,
- Ou sur demande expresse de la personne.

Toute décision est notifiée par écrit après entretien avec la personne concernée.

NB : En cas d'hospitalisation de plus de 30 jours, le versement de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) est suspendu conformément à la réglementation en vigueur. Le service accompagne la personne et son entourage dans la réactivation du plan d'aide au retour à domicile.

Chapitre 5 - Organisation des interventions

Le Service Autonomie à Domicile (SAD) du CCAS de Ronchin assure un accompagnement global des personnes âgées en perte d'autonomie, articulé autour de trois volets complémentaires : les soins, l'aide à domicile et le portage de repas.

Ces trois composantes fonctionnent en interaction permanente, afin de garantir la continuité, la sécurité et la qualité de l'accompagnement.

a) Une approche coordonnée et intégrée

Le SAD mixte repose sur une organisation transversale où chaque professionnel, quel que soit son domaine d'intervention, contribue à un objectif commun : le maintien à domicile dans les meilleures conditions de santé, de confort et de dignité.

Un dossier unique de suivi est conservé au domicile de la personne accompagnée. Il comprend les éléments administratifs, le plan d'aide, le plan de soins et les transmissions quotidiennes. Ce dossier est la propriété du service et constitue le support de coordination entre l'ensemble des intervenants : aides-soignantes, aides à domicile, infirmiers libéraux, pédicures, kinésithérapeutes, porteurs de repas et équipe de coordination.

Chaque professionnel y consigne ses observations, garantissant la traçabilité et la cohérence des interventions. Ce dossier partagé permet d'éviter les ruptures d'information, de repérer précocement les signes de fragilité et de favoriser une réponse adaptée.

Des transmissions orales et écrites quotidiennes sont organisées entre les équipes et sous la responsabilité de la coordinatrice soins. Elles permettent d'échanger sur les situations rencontrées, d'ajuster les interventions et de maintenir un haut niveau de qualité. Des réunions pluridisciplinaires sont tenues régulièrement afin d'analyser les situations complexes, d'assurer le lien avec les partenaires extérieurs (médecins traitants, hôpitaux, structures sociales) et d'adapter les accompagnements.

b) Les modalités d'intervention des trois volets du SAD

I. Le SAD soins

Le volet « soins » assure les interventions prescrites médicalement, réalisées par les aides-soignantes du service et coordonnées par l'infirmière coordinatrice. Les soins techniques réalisés par les infirmiers libéraux conventionnés et les pédicures sont pris en charge financièrement par le service, dans le cadre d'un partenariat formalisé.

Les horaires d'intervention sont fixés en fonction de l'évaluation des besoins, et le service veille à respecter au mieux les plages convenues. Toutefois, les horaires ne peuvent être strictement personnalisés, les équipes devant s'adapter aux aléas, aux priorités et aux imprévus. Le service garantit la continuité de l'accompagnement, même en cas d'absence ou de réorganisation interne.

En complément, les aides-soignantes et aides à domicile veillent à l'état général de la personne : alimentation, hydratation, sommeil, humeur, mobilité, etc. Tout changement inhabituel, chute, malaise, absence ou altération de l'état de santé est immédiatement signalé à la coordinatrice afin que les dispositions nécessaires soient prises sans délai. Les professionnels tiennent compte, dans leurs interventions, des directives anticipées éventuellement rédigées par la personne accompagnée ou son représentant légal.

II. Le SAD aide

Le volet « aide à domicile » intervient en complément des soins, afin de soutenir la vie quotidienne : aide à la toilette, entretien du logement, préparation ou réchauffage des repas, courses, accompagnement social et stimulation de l'autonomie.

Pour garantir la qualité et la sécurité des interventions, la personne accompagnée met à disposition le matériel de base nécessaire (seau, balai, produits non toxiques, linge propre, etc.). L'aide à domicile n'apporte pas son propre matériel.

Les interventions sont consignées dans le classeur de suivi partagé mentionné ci-dessus. Ce support permet d'assurer la traçabilité des passages, de connaître les tâches effectuées et de faciliter la coordination avec les autres acteurs du domicile (soins, portage, famille, kiné, etc.).

En cas d'absence d'un professionnel (congé, maladie), le service s'engage à assurer un remplacement dans un délai maximum de 48 heures ouvrées, sous réserve de disponibilité. Toute absence ou hospitalisation de la personne accompagnée doit être signalée au moins 48 heures à l'avance afin d'ajuster la planification et éviter une facturation inutile. En cas d'absence de l'intervenante habituelle, le service se réserve le droit de désigner une remplaçante présentant des compétences équivalentes. La personne accompagnée ne peut refuser cette intervention, sauf motif légitime dûment justifié.

Les interventions reposent sur le respect mutuel, la politesse, la confidentialité et les limites professionnelles. Les intervenants ne peuvent recevoir ni pourboires, ni dons, ni procurations, et les animaux doivent être attachés ou isolés durant les interventions. Il est également demandé de ne pas fumer en présence du personnel.

Le service se réserve le droit de suspendre la prise en charge en cas de non-respect de ces conditions ou de danger pour le personnel.

III. Le portage de repas

Le service de portage de repas participe activement à la prévention de la dénutrition et à la lutte contre l'isolement social des personnes accompagnées.

Les livraisons sont organisées selon un itinéraire optimisé, garantissant un passage régulier et des délais de distribution raisonnables pour l'ensemble des bénéficiaires.

L'heure exacte de livraison ne peut être personnalisée, mais le service veille à assurer la meilleure régularité possible et informe les usagers en cas de retard exceptionnel ou de modification ponctuelle.

Les repas, élaborés par un prestataire agréé, sont adaptés aux régimes alimentaires, goûts et besoins spécifiques de chaque bénéficiaire.

Les porteurs de repas, identifiables par leur tenue professionnelle et leur badge nominatif, assurent un rôle essentiel de lien social et de vigilance : ils signalent sans délai à la coordinatrice aide toute absence, difficulté ou changement notable dans l'état de la personne accompagnée.

Toute absence ou hospitalisation doit être signalée au moins 48 heures à l'avance, afin de suspendre temporairement la livraison et la facturation correspondante.

Les porteurs de repas ne sont pas habilités à manipuler de l'argent, ni à effectuer de tâches extérieures à leur mission de distribution.

c) Continuité, sécurité et résiliation des prestations

Les interventions peuvent être interrompues temporairement ou définitivement dans les cas suivants :

- Absence temporaire de la personne (vacances, hospitalisation) : la coordinatrice doit être informée dès que possible ; la reprise est organisée à la date prévue du retour.
- Non-respect du règlement vis-à-vis des animaux de compagnie qui doivent être tenus en laisse ou isolés lors de l'intervention.
- À la demande de la personne accompagnée :
 - Pour les soins : préavis de 8 jours.
 - Pour l'aide à domicile : préavis d'un mois, notifié par écrit.
 - Pour le portage repas : préavis d'un mois, notifié par écrit.
- À l'initiative du service :
 - Reprise d'autonomie, aggravation de l'état de santé, conditions d'hygiène ou de sécurité non conformes, ou impossibilité d'assurer la continuité.
 - La décision est prise après consultation du médecin traitant et recherche de solutions alternatives.
- Comportements violents ou menaçants : résiliation immédiate décidée par la direction, après information de la famille et du médecin traitant, et signalement au Conseil départemental.
- Défaut de paiement : après relance écrite et délai de régularisation de 15 jours.
- Décès de la personne : le proche aidant informe le service pour mettre fin aux prestations.

d) Urgences et sécurité

La sécurité des personnes accompagnées et celle des professionnels du SAD constitue une priorité absolue.

Le service met en œuvre toutes les mesures nécessaires pour garantir des interventions dans un cadre sûr, bienveillant et respectueux.

En cas d'urgence

En situation d'urgence médicale, le personnel du SAD contacte immédiatement le médecin traitant ou les services d'urgence (15 / 112), puis informe sans délai la famille et la coordinatrice de secteur. Le SAD reste joignable à tout moment au 03.20.53.30.10, numéro de permanence communiqué lors de l'admission.

Identification et sécurité des interventions

Chaque professionnel est identifiable par un badge nominatif avec photographie.

Le service peut demander certains aménagements du domicile (aides techniques, matériel médical, adaptation du mobilier) afin d'assurer la sécurité des interventions et de préserver la santé des intervenants.

Ce matériel, prescrit si nécessaire par un professionnel de santé, doit être maintenu en bon état de propreté par la famille ou les proches aidants.

Prévention des violences et des maltraitances

Tout acte de violence, menace ou mise en danger envers un professionnel du service entraîne l'interruption immédiate de la prise en charge.

Inversement, tout soupçon ou fait de maltraitance à l'égard d'une personne accompagnée, observé par le personnel ou signalé par un proche, est immédiatement transmis à la direction pour évaluation et signalement aux autorités compétentes si nécessaire.

Les faits graves sont susceptibles d'entraîner une procédure administrative et/ou judiciaire.

Responsabilité et éthique professionnelle

Le service est couvert par une assurance responsabilité civile, garantissant la réparation des dommages corporels ou matériels susceptibles d'être causés à un tiers dans le cadre des interventions.

Les professionnels du SAD sont tenus à une éthique stricte :

- Ils ne peuvent accepter aucun pourboire, gratification, don ou legs ;
- Ils ne sont pas autorisés à détenir une procuration bancaire, ni à manipuler de l'argent appartenant à la personne accompagnée ;
- Ils n'effectuent pas d'achats ou de courses personnelles pour le compte du bénéficiaire ;
- Les clés du domicile ne peuvent être confiées au service que lorsque la personne ne peut ouvrir elle-même et qu'aucun proche n'est en capacité de le faire.

Ces règles visent à préserver une relation professionnelle de confiance, fondée sur le respect mutuel et la sécurité de chacun.

e) Une coordination au service du parcours de vie

L'organisation du SAD mixte s'appuie sur une coordination transversale entre les trois volets du service, favorisant un accompagnement global, ajusté et sécurisant.

Cette synergie permet :

- D'éviter les ruptures de parcours,
- D'assurer une cohérence entre les plans de soins et d'aide,
- D'optimiser les transmissions,
- De renforcer le lien avec les partenaires du territoire,
- Et de garantir une qualité de vie et un maintien à domicile durable.

Chapitre 6 – Le Médiateur à la consommation

Conformément à l'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, toute personne accompagnée ayant conclu un contrat à titre onéreux avec le Service Autonomie à Domicile (SAD) du CCAS de Ronchin dispose du droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation.

Ce dispositif permet de rechercher une solution amiable en cas de différend entre le service et l'usager, lorsque la réclamation formulée directement auprès du SAD n'a pas reçu de réponse satisfaisante dans un délai de deux mois.

Le SAD du CCAS de Ronchin adhère au dispositif de médiation de la consommation AME CONSO, organisme agréé par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC).

Les usagers peuvent saisir le médiateur :

- Par voie postale : AME CONSO
197, Boulevard Saint-Germain – 75007 Paris
- Ou par voie électronique :
www.mediationconso-ame.com

La saisine du médiateur est gratuite et peut intervenir uniquement après une réclamation écrite restée sans solution dans le délai précité.

Ce recours constitue une procédure amiable complémentaire, qui n'interrompt pas les autres voies de recours administratifs ou judiciaires dont dispose la personne accompagnée.

Chapitre 7 – Prévention de la maltraitance

Le SAD du CCAS de Ronchin s'engage résolument dans une démarche de **prévention et de lutte contre toutes les formes de maltraitance**, qu'elles soient physiques, psychologiques, financières ou institutionnelles.

Tout membre du personnel est sensibilisé à la détection des signes de maltraitance et aux conduites à tenir en cas de suspicion. Les situations préoccupantes sont signalées à l'encadrement, qui applique sans délai les procédures internes de traitement des alertes et, si nécessaire, saisit les autorités compétentes.

Les usagers, leurs proches ou tout tiers peuvent également signaler une situation de maltraitance en contactant la direction ou en appelant le numéro national dédié : **3977** (ALMA – Allô Maltraitance).

Toute situation de maltraitance, violence ou mise en danger doit être signalée.



Ligne directe : 09.70.72.70.72

Maltraitance, brisons la chaîne du silence

Chapitre 8 – Participation des usagers – Evaluation de la qualité

La participation active des usagers est au cœur de l'amélioration continue de la qualité de service. Le SAD recueille régulièrement les retours d'expérience des personnes accompagnées et de leurs proches, notamment par le biais de **questionnaires de satisfaction**, remis **au début, en cours et à la fin de la prise en charge**.

Les résultats de ces enquêtes sont analysés en équipe, partagés de manière synthétique, et donnent lieu à des plans d'action. Cette démarche permet de faire évoluer les pratiques et de mieux répondre aux attentes exprimées.

Par ailleurs, les usagers peuvent faire part de leurs remarques, suggestions ou réclamations à tout moment auprès du personnel ou de la direction. Un registre de réclamations est également disponible au sein du service.

Chapitre 9 – Réclamations et Recours

Les réclamations peuvent être adressées :

- À Monsieur Raphaël BRESLER, directeur du SAD : rbresler@ville-ronchin.fr
- À l'ARS HDF (03.62.72.77.00),
- À ALMA (3977) pour les signalements de maltraitance,
- À une personne qualifiée désignée par l'ARS HDF et le Conseil Départemental du Nord (2024) : Monsieur Jean-Pierre GUFFROY : jpguffroy@free.fr

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° La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées 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,

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

soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ;

2° 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° 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 bénéficie 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 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.

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.