



ANNEXE DU LIVRET D'ACCUEIL

RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT DU SAAD

Adresse : 1, rue du Griffon - 35 105 Rennes

Téléphone : 02 23 62 20 20

Mail : secretariat-pole-domicile@ccasrennes.fr

À l'attention des personnes accompagnées

À l'attention des professionnels et des stagiaires

DIRECTION DES PERSONNES ÂGÉES

Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (SAAD)

SOMMAIRE

INTRODUCTION	4
Objet du règlement de fonctionnement	4
Elaboration, révision et diffusion du règlement de fonctionnement	5
I. L'ORGANISATION INSTITUTIONNELLE	6
1. Régime juridique du service et projet de service	6
2. Admission, absences et rétablissement des prestations	6
3. Modalités d'association de la famille et de l'entourage	7
4. Matériel	7
5. Prestations assurées par le service	8
6. Transports et accompagnements aux rendez-vous	9
7. Sûreté et sécurité des biens et des personnes	9
8. Urgences ou situations exceptionnelles	10
II. LES DROITS ET DEVOIRS DES PERSONNES ACCOMPAGNÉES	11
1. Principes des droits et libertés	11
2. Droit au respect de sa dignité et de son intégrité - liberté d'opinion et non-discrimination	11
3. Droit au respect de sa vie privée, de son intimité et de son logement	12
4. Droit à la liberté d'aller et venir et de choisir les prestations offertes	12
5. Droit à la confidentialité et à l'accès aux informations	13
6. Droit à la « bientraitance » et prévention de la violence	14
7. Concertation et expression	14
8. Obligations des personnes accompagnées	15

INTRODUCTION

OBJET DU RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Ce règlement de fonctionnement définit :

- les règles générales et permanentes d'organisation et de fonctionnement du service,
- les droits de la personne accompagnée,
- les obligations et devoirs qui constituent les règles essentielles à respecter pour le bon fonctionnement du service.

Inscrit dans la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale et réaffirmé par la loi du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement (dispositions codifiées dans le code de l'action sociale et des familles), le règlement de fonctionnement est un des outils à disposition des établissements et services médico-sociaux pour faire valoir le respect des droits des personnes accompagnées. Sa mise en place est obligatoire.

Le règlement de fonctionnement doit préciser les éléments suivants conformément aux articles L. 311-7 et R 311-33 à R311-37 du code de l'action sociale et des familles :

- les modalités concrètes d'exercice des droits et libertés individuels de la personne accompagnée ;
- les modalités d'association de la famille à la vie de l'établissement ;
- les mesures relatives à la sûreté des personnes et des biens ;
- les mesures à prendre en cas d'urgence ou de situations exceptionnelles ;
- les modalités de rétablissement des prestations dispensées par le service lorsqu'elles ont été interrompues ;
- les dispositions relatives aux transferts et déplacements, aux modalités d'organisation des transports, aux conditions d'organisation de la délivrance des prestations offertes par l'établissement à l'extérieur ;
- les règles essentielles de la vie du service : il s'agit des obligations faites aux usagers pour permettre la réalisation des prestations qui leur sont nécessaires :
 - respect des décisions d'accompagnement de la personne définies dans le contrat ou le document individuel de prise en charge ;
 - comportement civil à l'égard des membres du personnel ;
 - respect des conseils en soins d'hygiène.

Document de portée générale, le règlement de fonctionnement vient en complément des autres documents intéressant le fonctionnement du service (livret d'accueil, devis, contrat et Charte des droits et libertés de la personne accueillie).

ÉLABORATION, RÉVISION ET DIFFUSION DU RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Le règlement de fonctionnement est arrêté par le Conseil d'administration du CCAS de la Ville de Rennes après consultation des instances représentatives du personnel. Il est révisé chaque fois que nécessaire et au moins une fois tous les 5 ans. Les modifications font l'objet d'avenants conclus dans les mêmes conditions que le règlement initial et sont portées à la connaissance des personnes ou de leurs représentants légaux.

En sus de sa remise à toute personne accompagnée ou à son représentant légal en annexe du livret d'accueil, le règlement de fonctionnement est affiché dans les locaux du service et remis à chaque professionnel qui y exerce, ainsi qu'à toute personne qui y intervient (stagiaire...).

Par ailleurs, les équipes sont à la disposition de la personne pour lui en faciliter la compréhension, le cas échéant.

I. L'ORGANISATION INSTITUTIONNELLE

1. Régime juridique du service et projet de service

1.1. Régime juridique

Le Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (SAAD) est un service public qui existe depuis 1960. Il est géré par le Centre Communal d'Action Sociale de la ville de Rennes (établissement public administratif communal), désigné ci-après le gestionnaire.

Il relève de la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 relative aux institutions sociales et médico-sociales.

Le service est autorisé par le Président du Conseil Départemental (autorisation renouvelée en 2021 pour une durée de 15 ans) et agréé par le Préfet d'Ille-et-Vilaine depuis le 1^{er} janvier 2007.

1.2. Projet de service

Le Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (SAAD) concourt au soutien à leur domicile des personnes nécessitant une aide liée à une perte d'autonomie, un handicap ou une fragilité. Il favorise la préservation ou le recouvrement de l'autonomie et contribue au maintien des liens avec l'entourage ainsi que des activités sociales.

Le service accompagne le souhait des personnes de rester à leur domicile dans les meilleures conditions possibles en respectant leurs choix et leurs cadres de vie.

Tous les moyens sont mis en œuvre au quotidien pour respecter les habitudes de vie et les souhaits de la personne. Le respect des choix de la personne est favorisé chaque fois que possible.

L'objectif du projet de service est de permettre à chaque personne de recevoir une réponse adaptée à ses besoins.

Dans la mesure de ses moyens, le service accompagne la personne sans limitation dans le temps en s'adaptant à l'évolution de ses besoins.

2. Admission, absences et rétablissement des prestations

2.1. Personnes accompagnées

Le service accueille des personnes de plus de 60 ans ou des personnes de moins de 60 ans en situation de handicap vivant sur le territoire de la ville de Rennes.

Le SAAD élabore avec la personne accompagnée son projet d'intervention individualisée qui précise les objectifs et les modalités d'accompagnement.

2.2. Modalités d'admission

L'admission a lieu après évaluation des besoins lors d'une visite à domicile. Le professionnel du service tient compte des attentes du demandeur et des missions du service. Un devis et un contrat sont remis à la personne. L'admission prend effet à la signature du contrat (contrat d'intervention ou document individuel de prise en charge, cf. 2.3) qui pourra faire l'objet d'avenant(s) ultérieur(s). Les interventions des auxiliaires de vie sociale sont payantes. Sous certaines conditions, la personne accompagnée peut bénéficier d'une aide financière (se référer au livret d'accueil).

Le personnel administratif se tient à la disposition de la personne accompagnée pour lui apporter une aide à la constitution du dossier.

2.3. Contrat d'intervention

Le contrat d'intervention, ou le document individuel de prise en charge, définit les objectifs et la nature de l'accompagnement de la personne dans le respect des principes déontolo-

giques et éthiques et des recommandations de bonnes pratiques professionnelles (décret du 26 novembre 2004 relatif au contrat de séjour prévu par l'article L 311-4 du code de l'action sociale et des familles).

Il est complété par le livret d'accueil, le règlement de fonctionnement et la Charte des droits et libertés de la personne accueillie, documents remis à la personne et/ou à son représentant légal lors de l'entrée dans le service.

2.4. Les absences et le rétablissement des prestations

La personne accompagnée (ou son représentant) doit informer le service de son absence dès qu'elle en a connaissance (hospitalisation, vacances, séjours dans la famille...) ainsi que la date prévisible de retour. Cette information permettra de limiter les inquiétudes et d'éviter la mise en œuvre d'une procédure d'urgence (cf. paragraphe 7.3) et aidera le service à prévoir au mieux la planification des interventions.

Toute absence prévisible signalée au service dans un délai supérieur ou égal à 2 jours ouvrables (du lundi au vendredi inclus) ne donnera pas lieu à facturation. Par exemple : pour une intervention le vendredi prévenir le mercredi, pour une intervention le lundi prévenir le jeudi.

Toute intervention annulée dans un délai inférieur à ces 48 heures sera facturée en totalité au tarif plein de référence (sans intervention du financeur habituel) sauf en cas de force majeure (hospitalisations non programmées, événements familiaux exceptionnels...). Un justificatif pourra être demandé.

Pour la période des congés d'été et de Noël, la personne accompagnée doit faire connaître ses éventuelles absences en renseignant l'imprimé transmis à cet effet par le service.

3. Modalités d'association de la famille et de l'entourage

L'information et la concertation entre la famille et le service sont recherchées et doivent être

maintenues avec l'accord de la personne accompagnée afin d'instaurer une relation de confiance réciproque, y compris pendant les éventuelles périodes d'hospitalisation.

Pour faciliter ces relations, la personne accompagnée est invitée, au moment de son admission dans le service, à désigner une personne référente et/ou une personne de confiance (cf. partie II – 7.3 du présent règlement). Toute modification des coordonnées de la famille ou des personnes à joindre est à signaler au service.

4. Matériel

4.1. Le support de liaison

Un support de liaison est mis en place par le SAAD au domicile avec le consentement de la personne accompagnée. Ce document est mis à disposition des auxiliaires de vie sociale qui peuvent y noter toute information utile concernant la situation de la personne. Il peut être consulté et renseigné en permanence par la personne (ainsi que sa famille si la personne l'y autorise) et par les autres intervenants afin d'assurer une bonne coordination.

Ce support de liaison (classeur avec badge) est la propriété du service et devra être restitué en cas d'arrêt des interventions.

4.2. Les smartphones professionnels

Les intervenants sont équipés de smartphones professionnels qui constituent des outils de travail permettant de :

- connaître la durée exacte de l'intervention : à leur arrivée au domicile et à la fin de l'intervention les professionnels doivent badger avec leurs smartphones professionnels une carte disposée dans le support de liaison ;
- accéder aux informations sur la prestation à réaliser chez la personne accompagnée et avoir les informations nécessaires à un bon accompagnement.

4.3. L'équipement des professionnels

L'employeur assure la sécurité de ses employés en les équipant de tenues, chaussures de travail et autres équipements de protection individuelle (gants...). Ces équipements doivent être portés par les auxiliaires de vie sociale au domicile des personnes accompagnées.

4.4. Le matériel indispensable

La personne accompagnée doit mettre à disposition du personnel le matériel et les produits nécessaires à l'accomplissement des interventions. Il peut notamment s'agir, selon la nature des prestations prévues, de :

- matériel en nombre suffisant, en bon état de fonctionnement et adapté (aspirateur, balais, torchons, chiffons propres, brosses, éponges, raclette à vitre, gants type Mapa...),
- produits d'entretien nécessaires pour sol, surfaces, sanitaires notamment,
- marchepied de 3 marches (en bon état)

Des précisions sur ces équipements sont apportés en partie II - 8.3.

4.5. Un aménagement dans le logement si nécessaire

Pour assurer la sécurité de la personne prise en charge et celle du personnel, le service pourra demander à la personne accompagnée la mise en place de matériels ou d'aménagements précisés au paragraphe II. 8.

5. Prestations assurées par le service

Le service intervient 7 jours sur 7 afin d'assurer une continuité des interventions.

L'équipe administrative du SAAD - composée d'une responsable, d'une travailleuse sociale coordinatrice et de gestionnaires d'activités - organise et coordonne l'activité du service.

Les prestations sont mises en œuvre par des auxiliaires de vie sociale salarié(e)s du CCAS.

- La personne accompagnée ne peut pas choisir l'auxiliaire de vie sociale qui interviendra chez elle
- De plus, les auxiliaires de vie sociale ne sont jamais affecté(e)s de façon définitive auprès des personnes accompagnées. En effet, des changements peuvent survenir, aussi bien du fait des personnes accompagnées (hospitalisations, vacances...) que du personnel (repos hebdomadaires, congés, formations...) ou des contraintes d'organisation du service.

Le service veille au respect des horaires. Cependant, des modifications liées aux contraintes d'organisation du service (situation particulière d'une autre personne accompagnée, retards, déplacements...) peuvent intervenir, à charge pour le service de prévenir la personne accompagnée.

Pour la continuité du service, en cas d'absence imprévue de l'auxiliaire de vie sociale habituel(le), le service fait le maximum pour proposer un remplaçant ou reporter l'intervention.

Les prestations des auxiliaires de vie sociale sont encadrées pendant toute la durée des interventions, y compris les week-ends et jours fériés. Une astreinte téléphonique est assurée par une responsable ou une travailleuse sociale coordinatrice en dehors des heures d'ouverture du service administratif.

Les interventions sont adaptées aux besoins avérés des personnes accompagnées et à la durée d'intervention financée.

Les horaires parfois spécifiques du matin, du midi et du soir sont réservés aux personnes pour lesquelles l'intervention se révèle indispensable dans ces créneaux horaires. Il en est de même pour les interventions des week-ends et des jours fériés.

Les prestations apportées par le SAAD sont inscrites dans le projet individualisé de la personne, à partir d'une évaluation globale de ses besoins réalisée par la coordinatrice lors de la visite à domicile. Elles concernent :

- les activités domestiques ordinaires de la vie quotidienne,
- l'accompagnement et l'aide à la personne dans les actes essentiels de la vie quotidienne (hors prescription médicale),

- l'aide dans les activités sociales et relationnelles,
- l'aide aux démarches administratives simples,
- le soutien aux aidants familiaux.

Le cadre d'intervention des auxiliaires de vie sociale se réfère aux référentiels métiers du secteur du domicile qui posent certaines limites d'intervention. Une présentation détaillée de ce que l'auxiliaire de vie sociale est autorisé(e) à faire et à ne pas faire est annexée à ce contrat.

Des prestations individualisées peuvent être mises en œuvre au cas par cas (elles font alors l'objet de la signature d'un avenant au contrat).

Pour favoriser le développement de la profession, le service est amené à accueillir régulièrement des stagiaires qui accompagnent l'auxiliaire de vie sociale titulaire. Dans ce cas, le service s'engage à en informer préalablement la personne accompagnée.

Le SAAD travaille en étroite collaboration avec l'ensemble des partenaires du réseau gérontologique afin de développer une approche pluridisciplinaire des besoins des personnes accompagnées et une complémentarité des accompagnements.

6. Transports et accompagnements aux rendez-vous

Pour tout déplacement à l'extérieur du domicile pour une distance qui nécessite l'utilisation d'un véhicule, la personne accompagnée peut recourir :

- à un VSL (Véhicule Sanitaire Léger) ou faire appel à ses proches pour les rendez-vous médicaux ou autres ;
- aux transports en commun ou à un taxi (la personne accompagnée devra alors aussi prendre en charge financièrement ce déplacement pour l'auxiliaire de vie sociale) ;
- au service Handistar de la ville de Rennes ou à d'autres services de transport accompagné (le Centre Local d'Information et de Coordination gérontologique (CLIC) de Rennes peut communiquer la liste de ces services).

La personne accompagnée ne peut être conduite dans le véhicule personnel de l'auxiliaire de vie sociale. De même, l'auxiliaire de vie sociale ne peut pas être conduit(e) dans le véhicule de la personne accompagnée. L'auxiliaire de vie sociale ne doit pas non plus utiliser son véhicule personnel pour des courses.

7. Sûreté et sécurité des biens et des personnes

7.1. En cas de dégradation ou de litige

Dans le cadre de son travail, le personnel est couvert par une assurance spéciale en cas d'accident corporel ou matériel. En cas de dégradation lors de l'intervention de l'auxiliaire de vie sociale ou d'un litige avec celui-ci, la personne accompagnée doit en référer au responsable du service qui, après évaluation de la situation, prendra les mesures nécessaires. Pour la réparation d'un dommage matériel, l'état de vétusté sera pris en compte.

La personne accompagnée déclare avoir contracté une Assurance Responsabilité Civile et être à jour de sa cotisation.

7.2. L'accès au domicile au quotidien : la gestion des clefs

Pour toute personne vivant seule et ne pouvant se déplacer pour ouvrir la porte aux intervenants, des solutions adaptées sont recherchées.

Le service peut aller jusqu'à accepter des doubles de clefs et de badges de la personne ou demander que des doubles de clefs lui soient fournis pour permettre le déroulement des interventions. Dans ce cas, les modalités de prise en charge sont consignées en annexe au contrat d'intervention.

Le nombre de clés et de badges est déterminé par les responsables ou les travailleuses sociales coordinatrices en fonction du nombre de passages prévus au plan d'aide. Ce nombre

peut aller jusqu'à 5 jeux de clefs. La réalisation des jeux de clés reste à la charge de la personne et fait l'objet d'un reçu signé par les deux parties.

A la fin de la prise en charge, les jeux de clés sont rendus et un récépissé de remise des clés est signé par les deux parties.

Lorsque l'auxiliaire de vie sociale se déplace au service pour chercher des clés, son temps de déplacement peut être imputé sur le temps d'intervention de la personne accompagnée après évaluation du service.

7.3. L'accès au logement en cas d'urgence

Par mesure de sécurité, il est demandé à l'intervenant d'appeler le service si la personne accompagnée ne répond pas lorsque l'intervenant se présente à son domicile. Le service tentera de joindre un proche et, en cas de doute, l'intervention des pompiers sera sollicitée si le service ne dispose pas de doubles de clefs afin de vérifier que la personne n'a pas été victime d'une chute ou d'un malaise. Les frais de remise en état suite à l'ouverture du logement (porte, vitre) sont à la charge de la personne accompagnée.

7.4. Animaux

La présence d'animal au domicile de la personne accompagnée doit être signalée au service. Un formulaire doit alors être renseigné afin de déterminer le cadre de fonctionnement des interventions des professionnels.

Le service est en droit de demander à la personne accompagnée de faire attacher ou enfermer les animaux domestiques pendant la réalisation de l'intervention.

Le refus de la personne accompagnée peut conduire à une suspension provisoire, voire à un arrêt définitif des interventions.

8. Urgences ou situations exceptionnelles

8.1. Urgence médicale

Le service se réserve le droit de prendre toutes les mesures imposées par l'état de santé de la personne accompagnée. Le personnel peut appeler le médecin traitant ou les services d'urgence médicale (15). Le référent familial ou le représentant légal est contacté.

En cas de chute d'une personne accompagnée, il est demandé à l'auxiliaire de vie sociale d'appeler les secours et de ne pas tenter de relever seule la personne accompagnée.

8.2. Vague de chaleur, grand froid, épidémie...

En cas de situations exceptionnelles, des recommandations sont transmises à la personne accompagnée ou à son représentant. Certaines consignes pourront être imposées par le service pour la sécurité du personnel. Le SAAD pourra aller jusqu'à une suspension provisoire ou définitive de ses interventions en cas de non-respect de ces consignes.

Une réorganisation des interventions peut s'avérer nécessaire (suppression d'interventions auprès des personnes les plus autonomes, sollicitation d'aide de la famille...).

II. LES DROITS ET DEVOIRS DES PERSONNES ACCOMPAGNÉES

1. Principes des droits et libertés

Les articles 9 et 16 du code civil prévoient que chaque citoyen a droit au respect de sa vie privée ainsi qu'au respect de sa dignité.

L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne accompagnée par un service social ou médico-social. La Charte des droits et libertés annexée à ce document en retrace le contenu exhaustif. Dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur (notamment l'article L.311-3 du code de l'action sociale et des familles), sont assurés à la personne accompagnée :

1. le respect de sa **dignité**, de son **intégrité**, de sa **vie privée**, de son **intimité**, de sa **sécurité** et de son **droit à aller et venir librement** ;
2. le **libre choix entre les prestations adaptées** qui lui sont offertes dans le cadre de son admission dans le service (sous réserve des pouvoirs reconnus à l'autorité judiciaire et des nécessités liées à la protection des majeurs protégés) ;
3. une prise en charge et **un accompagnement individualisés de qualité** favorisant son développement, son autonomie et son insertion, adaptés à son âge et à ses besoins. On veillera aussi au respect de son consentement éclairé qui doit systématiquement être recherché lorsque la personne est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision. Concernant cette dernière, le consentement de son représentant légal demeure cependant indispensable ;
4. la **confidentialité des informations** la concernant ;
5. l'**accès à toute information** ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires ;

6. **une information sur ses droits fondamentaux** et les protections particulières légales et contractuelles dont elle bénéficie, ainsi que sur les voies de recours à sa disposition ;

7. 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.

2. Droit au respect de sa dignité et de son intégrité - liberté d'opinion et non-discrimination

2.1. Respect de sa dignité et de son intégrité

La personne accompagnée est appelée par son nom de famille précédé de Monsieur ou Madame. Le vouvoiement est utilisé. Les expressions de familiarité (le prénom notamment) ne peuvent être employées qu'exceptionnellement, uniquement à la demande de la personne ou dans un but thérapeutique (dans ce cas, la décision est prise en lien avec le service).

Les interventions sont toujours effectuées dans le respect de la volonté, de l'intimité et de la dignité de la personne.

Le SAAD ne peut intervenir qu'avec le consentement de la personne accompagnée (ou de son représentant légal si la personne accompagnée ne peut exprimer sa volonté).

Les professionnels s'attachent à employer la politesse et un langage correct et adapté à la personne accompagnée. Ils se présentent à l'écoute et dans un dialogue permanent avec les personnes accompagnées.

2.2. Droit à la liberté d'opinion et à la non-discrimination

Le personnel du SAAD est soumis au statut de la Fonction Publique Territoriale et a donc l'obligation de discrétion professionnelle sur toutes les informations, faits ou documents dont il aurait connaissance dans le cadre ou à l'occasion de l'exercice de sa mission.

L'ensemble du personnel est également tenu à l'obligation de réserve et de neutralité qui impose de ne pas émettre ses opinions politiques, philosophiques, religieuses ou syndicales durant l'accomplissement de ses fonctions.

Le personnel du service exerce son activité au regard de la Charte des droits et libertés de la personne accueillie qui stipule que : « 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 médico-social ».

Le personnel n'est pas autorisé à recevoir de gratification en nature ou en argent de la part des personnes accompagnées ou de leur proche, ni accepter de dons ou de legs.

3. Droit au respect de sa vie privée, de son intimité et de son logement

3.1. Respect de la vie privée, de l'intimité et du logement

Le domicile de la personne accompagnée est un lieu de vie privée. C'est l'espace de la personne où elle organise sa vie en toute liberté selon ses propres normes et ses désirs.

Les interventions des professionnels du SAAD qui s'y déroulent se font dans le respect de la personne, de ses habitudes de vie, de son lieu de vie et de son intimité.

Le personnel du service ne doit pénétrer dans le logement qu'après avoir frappé à la porte et après avoir été invité à entrer par la personne. Il se présente ensuite à la personne, muni de sa carte professionnelle.

3.2. Droit à l'image

La personne bénéficie du droit à l'image. Si le service est amené à effectuer des prises de vue de la personne (photos et/ou vidéos), un formulaire d'autorisation expresse lui est remis pour recueillir son consentement ou son refus quant à l'utilisation de ces images.

4. Droit à la liberté d'aller et venir et de choisir les prestations offertes

4.1. Liberté de mouvements et sécurité

La personne vit chez elle et est libre d'aller et venir comme bon lui semble. La présence de la personne à son domicile est toutefois nécessaire lors des interventions des professionnels du service.

Le service peut, dans la limite de ses moyens, prendre des mesures nécessaires à la sécurité de la personne qu'il accompagne si l'état de santé de cette dernière impose une limite à sa libre circulation à l'extérieur de son domicile. Ces mesures sont prises en lien avec la personne, sa famille et après une évaluation en équipe du SAAD et des professionnels intervenants auprès de la personne. Dans ce cas, cette mesure est formalisée par écrit et remise à la personne.

4.2. Accompagnement adapté et libre choix entre les prestations

Dans toute la mesure du possible, l'accompagnement est proposé à la personne dans le respect de ses choix, ses habitudes de vie, ses besoins, en tenant compte des contraintes qui s'imposent au service.

Le service s'attache, autant que faire se peut, à planifier les interventions en fonction des besoins prioritaires de la personne.

Une réévaluation des prestations est réalisée aussi souvent que nécessaire. La personne accompagnée peut demander à tout moment une réévaluation des heures d'intervention à la hausse comme à la baisse.

La personne accompagnée peut demander à tout moment l'arrêt définitif des interventions du service. Elle doit cependant respecter un délai de 15 jours, informer oralement le service dès que possible et adresser ensuite un courrier de confirmation avant la date d'arrêt du service.

5. Droit à la confidentialité et à l'accès aux informations

La confidentialité des données relatives à la personne accompagnée est garantie dans le respect de la réglementation en vigueur.

5.1. Secret professionnel et encadrement du partage d'information

Les données administratives sont protégées par le secret professionnel auquel les professionnels du service sont soumis dans les conditions prévues par le code de l'action sociale et de la famille, notamment dans son article L. 133-5.

Le secret professionnel peut être partagé entre les professionnels intervenant dans la prise en charge de la personne accompagnée afin d'assurer la coordination, la continuité de l'accompagnement, la prévention et le suivi médico-social et social dans l'intérêt thérapeutique de la personne accompagnée. Des réunions de transmissions sont notamment organisées selon les besoins au sein du SAAD au cours desquelles les situations particulières sont évoquées. Le SAAD est également amené à participer à des réunions de coordination avec les partenaires médicaux et médico-sociaux, notamment dans le cadre du dispositif de coordination gériatrique organisé par le CLIC (Centre Local d'Information et de Coordination). Ces réunions visent à ajuster l'aide apportée aux personnes accompagnées afin de ré-

pondre au mieux à leurs besoins. La personne est alors tenue informée du fait que sa situation sera abordée en réunion partenariale. Le secret professionnel partagé lors de ces réunions est toujours limité aux éléments nécessaires, pertinents et non excessifs.

5.2. Traitement informatique

Le traitement des données relatives aux personnes accompagnées se fait en partie par informatique. Après l'admission dans le service, un dossier administratif pour chaque personne est ouvert dans le logiciel du SAAD.

Les services du CCAS de la ville de Rennes sont soucieux de la protection des données personnelles des personnes qu'ils accompagnent et s'engagent à assurer le meilleur niveau de protection de celles-ci (sécurité, confidentialité) en conformité avec la loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et au règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018 (Règlement Général sur la Protection des Données ou RGPD).

Conformément à la réglementation en vigueur, chaque personne accompagnée dispose des droits d'information (art. 13 RGPD), d'accès (art. 15 RGPD) et de rectification (art. 16 RGPD) des données à caractère personnel la concernant ainsi que d'un droit d'opposition au traitement de ces données (art. 21 RGPD), d'un droit à la limitation du traitement (art. 18 RGPD) et d'un droit à l'effacement (art. 17 RGPD). Ainsi, elle peut exiger que soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées les informations la concernant qui sont inexacts, incomplètes, équivoques, périmés ou dont la collecte ou l'utilisation, la communication ou la conservation est interdite. La personne accompagnée ou son représentant légal peut en outre à tout moment demander que le contenu de son dossier lui soit communiqué sur simple demande écrite à la Direction.

La personne accompagnée dispose également d'un droit de réclamation auprès de l'autorité

de contrôle : la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Une note d'information plus détaillée relative au traitement informatique des données personnelles est disponible en annexe.

6. Droit à la « bientraitance » et prévention de la violence

Le personnel bénéficie régulièrement de formations sensibilisant à la bientraitance et au respect à l'égard des personnes accompagnées dans une approche professionnelle éthique.

La Direction donnera les suites appropriées (procédures administratives et judiciaires) à tout acte éventuel de maltraitance physique, psychique ou morale, matérielle et financière, de négligence active ou passive dont elle pourrait avoir connaissance envers les personnes accompagnées ou leurs familles. La Direction en informera l'ARS et le conseil départemental qui ont une mission de contrôle dès lors qu'ils reçoivent des signalements de maltraitance en structure médico-sociale. Les faits de violence sur autrui sont en effet susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires.

Tout acte de violence, escroquerie ou abus de faiblesse sur une personne vulnérable est automatiquement sanctionné ; ces sanctions sont celles prévues par le code pénal (articles 222-14, 223-15-2 et 313-2).

Les personnels ont l'obligation de dénoncer les faits de maltraitance dont ils sont témoins dans l'exercice de leurs fonctions. Ils sont alors protégés conformément à la législation en vigueur. L'obligation de dénonciation des actes de maltraitance, sous peine de sanction, est définie dans l'article 434-3 du code pénal.

Une plate-forme nationale d'écoute dédiée aux personnes âgées et aux adultes victimes de maltraitance, gérée par la Fédération 3977, est également à disposition des personnes et des familles en composant le 3977 ou sur le site

Internet www.3977.fr. Un écoutant formé recueille la présentation de la situation, conseille sur les démarches à entreprendre et peut effectuer le lien avec les autorités et dispositifs locaux appropriés pour faire cesser la situation de maltraitance subie.

7. Concertation et expression

L'exercice des droits et libertés de la personne accompagnée est rendu possible par l'existence de moyens d'expression mis à la disposition dans le service. La personne et sa famille disposent de différents recours lorsqu'ils considèrent que ces droits et libertés ne lui sont pas garantis de manière satisfaisante.

7.1. La médiation

La Direction ou un représentant du service se tient à la disposition des personnes et de leurs familles souhaitant faire entendre une remarque : soit par téléphone, soit par écrit, soit lors d'un rendez-vous au cours duquel la personne peut être accompagnée de la personne de son choix.

Tout incident sera traité avec tout le soin exigé et donnera lieu à une réponse écrite si nécessaire.

7.2. La démarche qualité

Le service est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité des prestations qu'il délivre. Il réalise et fait réaliser par un organisme extérieur, au rythme que la loi a fixé, des évaluations de la qualité de ses prestations.

Le SAAD met également en place une enquête de satisfaction périodique afin de recueillir l'avis des personnes accompagnées (ou de leurs représentants légaux, le cas échéant) sur le service mis en place.

Les personnes peuvent également faire part de leur avis au service sans attendre d'être consultées dans le cadre de cette enquête de satisfaction.

Des groupes d'expression représentatifs des personnes accompagnées peuvent également être constitués pour donner leurs avis et suggestions sur des thématiques spécifiques relatives à l'organisation ou à la qualité des interventions.

Le suivi de la qualité est assuré en permanence par les responsables du service et les travailleuses sociales coordinatrices.

7.3. La personne de confiance

La loi n° 2015-1776 du 28 décembre 2015 octroie à la personne accompagnée le droit de désigner un parent, un proche ou le médecin traitant comme personne de confiance selon l'article L.311-5-1 du code de l'action sociale et des familles.

Cette personne de confiance est consultée dans le cas où la personne rencontrerait des difficultés dans la connaissance et la compréhension de ses droits ou serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information à cette fin. Elle est nommée sans limitation de durée, sauf si la personne en décide autrement.

La personne de confiance peut, par exemple, accompagner la personne lors de l'entretien d'évaluation précédant la conclusion de son contrat ou l'assister dans ses démarches avec le service. Elle est également sollicitée par le service pour toute proposition ou prise de décision concernant le maintien à domicile de la personne accompagnée.

Une note d'information précisant le rôle de la personne de confiance et les modalités de désignation de celle-ci est disponible en annexe de ce document. Nous vous invitons à la consulter.

7.4. Recours à une personne qualifiée

Pour l'aider à résoudre un conflit individuel ou collectif et à faire valoir ses droits en tant qu'utilisateur d'un service médico-social, la personne accompagnée ou son représentant légal peut faire appel à une personne quali-

fiée extérieure au service qu'il choisit sur une liste établie conjointement par le Directeur de l'Agence Régionale de Santé (ARS) et le Président du Conseil Départemental.

Les personnes qualifiées ont pour mission, sans pouvoir de contrainte, de trouver des solutions par le dialogue aux conflits entre les personnes accompagnées et le service.

Les coordonnées de ces médiateurs externes ainsi que les modalités pour y recourir sont communiquées par toutes les voies utiles aux personnes accompagnées : le dernier arrêté de nomination présentant la liste de ces personnes qualifiées est affiché dans le hall du service et remis en annexe de présent règlement.

8. Obligations des personnes accompagnées

La personne accompagnée a le droit au respect de ses libertés fondamentales mentionnées au II du présent règlement, toutefois elle a aussi des devoirs. Pour garantir la qualité de l'accompagnement proposé par le service, un certain nombre d'obligations vis-à-vis des professionnels du service doit être respecté par le bénéficiaire.

En cas de non-respect du présent règlement, le service peut suspendre ou mettre fin à la prise en charge.

Un courrier précisant la date de suspension des prestations est adressé à la personne accompagnée ou à son représentant légal, le cas échéant.

En l'absence d'évolution de la situation, la décision de mettre fin à la prestation peut être prise par le CCAS sur la base d'un rapport circonstancié présenté par le service.

8.1. Respect du personnel

Le bénéficiaire doit avoir un comportement civil et respectueux à l'égard des intervenants : politesse, tolérance, courtoisie, convivialité, solidarité....

La personne accompagnée ne peut faire de distinction entre les différents professionnels à domicile. Aucune exigence exprimée par le bénéficiaire dans le choix d'un professionnel plutôt qu'un autre ne pourra être prise en compte.

La suspension des prestations peut intervenir dans le cas où la personne accompagnée refuse l'intervention d'un professionnel proposé par le service.

Tout comportement inadapté peut entraîner la suspension voire l'arrêt des interventions et le cas échéant des poursuites judiciaires prévues par la loi. Les faits de violence (verbale ou physique) ou de harcèlement commis par le bénéficiaire ou un tiers sur un membre du personnel sont punis pénalement.

Une tenue décente lors des interventions est demandée à toute personne accompagnée.

Les professionnels ont le droit au respect de leur vie privée et de leur intimité. Ils ne sont pas autorisés par le service à communiquer leur adresse et numéro de téléphone personnels. Le SAAD constitue un service prestataire dans lequel le dialogue doit impérativement passer par le service (demande sur les prestations, informations...) et non avec l'auxiliaire de vie sociale.

Il est demandé à la personne accompagnée de veiller à adapter ses exigences de certaines tâches d'entretien en fonction des conditions climatiques (exemple : en cas de chaleur, reporter à une autre date l'entretien des vitres, le repassage...).

Il est demandé d'autoriser l'auxiliaire de vie sociale à utiliser à titre personnel les sanitaires de la personne accompagnée.

8.2. Respect du contrat d'accompagnement proposé

Le bénéficiaire doit respecter le contenu du contrat qui a été conclu d'un commun accord avec le service.

Un réajustement des prestations peut être décidé lorsqu'une évolution est constatée entre la demande initiale et les tâches réellement effectuées. Le SAAD se mettra en lien avec les partenaires lorsque les interventions s'inscrivent dans un plan d'aide accordé par un financeur et que l'utilisation de ce plan d'aide n'est plus conforme.

Un réajustement, voire une suspension ou un arrêt du service, peut également être décidé après évaluation du service lorsque les tâches d'intervention à domicile demandées ne correspondent plus aux compétences des auxiliaires de vie sociale (cf. référentiel métier de l'auxiliaire de vie sociale).

La suspension des prestations peut par ailleurs intervenir :

- en cas de refus répétés des interventions,
- en cas de nombreuses absences répétées du bénéficiaire sans que le service soit prévenu.

Le support de liaison mis en place au domicile du bénéficiaire doit être accessible à tous les intervenants.

8.3. Respect de la sécurité des professionnels

Les conditions de travail des professionnels du service doivent être conformes à la réglementation qui prévoit l'obligation pour un employeur de prendre « les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs ».

Il peut être demandé à la personne accompagnée de faire procéder à la remise en état de son logement ou à sa mise en sécurité avant de faire intervenir le service.

Pour garantir la sécurité des intervenants, il est demandé de :

- fournir du matériel en bon état de fonctionnement (aspirateur, balais, torchons, chiffons propres, brosses, éponges...) ainsi que les produits d'entretien nécessaires,
- fournir une raclette pour l'entretien des vitres des fenêtres en hauteur,

- mettre à disposition un marchepied de 3 marches maximum pour le travail en hauteur et limiter le travail au niveau de hauteur atteint avec ce marchepied,
- conserver les produits d'entretien dans le flacon d'origine (et non pas dans des bouteilles ou contenants alimentaires),
- disposer d'installations et appareils en bon état et conformes à la législation et ne présentant aucun danger pour l'utilisateur.

Le service veille à un équilibre des tâches d'entretien confiées aux auxiliaires de vie sociale pour préserver leur santé.

L'auxiliaire de vie est autorisé(e) à ne pas utiliser un produit d'entretien qui présenterait un danger pour la santé. Les produits suivants sont interdits : alcool à brûler, produits décapants, solvants divers (white spirit, trichloréthylène, acétone). Concernant l'eau de javel : si son utilisation est nécessaire, le service demande qu'elle soit utilisée en pastilles pour éviter le risque de projections conformément aux préconisations du médecin du travail. De plus, il est rappelé que l'eau de javel ne peut être utilisée en mélange avec un autre produit en raison de réactions chimiques que cela peut provoquer.

Le service se réserve le droit de refuser l'intervention s'il évalue que les conditions de sécurité ne sont pas respectées tant pour la personne accompagnée que pour l'intervenant et que les actions de conseil, d'information, d'incitation conduites par l'équipe du service n'ont pas été suivies d'effet.

Pour faciliter le travail des professionnels, il est demandé à la personne accompagnée de limiter la présence de personnes extérieures au foyer lors des interventions afin que les professionnels puissent intervenir avec aisance (cette remarque ne concerne pas les occupants habituels du domicile). Les auxiliaires de vie sociale interviennent dans le strict cadre du contrat d'intervention signé avec la personne accompagnée et/ou son représentant et n'ont pas pour objectif de répondre aux demandes

de personnes qui ne seraient pas identifiées dans ce contrat. En cas de changement dans la composition du foyer, l'utilisateur doit en avvertir le service.

Le cadre d'intervention des auxiliaires de vie sociale du SAAD, remis en annexe de ce règlement de fonctionnement, détaille ce que les professionnels du service sont autorisés à faire.

8.4. Alcool et tabac

Pour éviter le tabagisme passif du personnel, le bénéficiaire doit s'abstenir de fumer pendant les interventions des agents du service. S'il fume habituellement chez lui, le bénéficiaire doit aérer son logement avant et pendant l'intervention du professionnel. En cas de non-respect de cette obligation, l'auxiliaire de vie sociale est autorisé(e) à quitter le logement.

En cas d'altération du comportement de la personne accompagnée du fait de la consommation d'alcool ou d'autres substances toxiques (état d'ébriété...) pendant l'intervention, l'auxiliaire de vie sociale est autorisé(e) à quitter le logement.

NOTES

Centre Communal d'Action Sociale

1 à 5, rue du Griffon

BP 90544 - 35105 RENNES Cedex

Tél. 02 23 62 20 20

Mail : secretariat-pole-domicile@ccasrennes.fr

Version initiale adoptée par le CA du : 23 septembre 2005

Dernière mise à jour adoptée par le CA du : 24 juin 2021