

Centre Communal d'Action Sociale de la ville de LONS



Règlement Intérieur Service Autonomie à Domicile **2025-2030**

Table des matières

1. Les dispositions générales.....	3
1.1 L'objet du règlement intérieur	
1.2 Les modalités de révision et de communication	
1.3 Le cadre déontologique	
1.4 Les valeurs	
1.5 Le public	
1.6 Le territoire d'intervention	
1.7 Les horaires	
2. Les missions et les limites du métier d'aide à domicile.....	5
2.1 Les missions	
2.2 Les actes interdits à l'aide à domicile	
2.3 Les limites du métiers d'aide à domicile	
3. Les droits et devoirs de l'aide à domicile	10
3.1 Les droits de l'aide à domicile	
3.2 Les devoirs de l'aide à domicile	
3.3 Les sanctions disciplinaires	
3.4 Le référent déontologue et laïcité	
4. Le fonctionnement du service	19
4.1 Les moyens de communication	
4.2 Les déplacements	
4.3 Les clés	
4.4 Les dégradations de matériel, incidents, litiges	
4.5 L'intervention des secours	
5. Les annexes.....	22
5.1 Charte des droits et libertés de la personne accueillie	
5.2 Fiche pour les courses	
5.3 Les procédures du service	
5.4 Fiche congés /autorisation absence	
5.5 Plaquette ALMA...	
5.6 Procédure, grille de repérage et fiche maltraitance, procédure besoins de soins, procédure réclamation et plainte et évènement indésirable	

1. Les dispositions générales

1.1 L'objet du règlement intérieur

Le règlement intérieur est destiné à définir le cadre d'intervention des Aides à domicile dans leurs missions auprès des usagers du service prestataire du CCAS de Lons.

1.2 Les modalités de révision et de communication

Il est révisé chaque fois que nécessaire et au moins une fois tous les 5 ans.

Le règlement intérieur est remis individuellement à chaque personne qui exerce au sein du service .

Chacune de ces personnes s'engage à en respecter les termes.

1.3 Le cadre déontologique

Conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur (article L-311-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles),le Centre communal d'action sociale de Lons garantit à toute personne qu'il prend en charge, l'exercice de ses droits et libertés individuelles.

Aussi, chaque salarié du service d'aide à domicile de Lons, intervenant ou non au domicile des bénéficiaires, quel que soit son niveau de compétence ou de responsabilité, **est soumis au secret professionnel**, est tenu à une **obligation de discrétion professionnelle** pour tous les faits, informations ou documents dont il a connaissance dans l'exercice de ses fonctions. Ces règles s'imposent de la même manière aux stagiaires.

Les dossiers des bénéficiaires ne sont accessibles qu'aux professionnels qui ont à les connaître dans le cadre de leur fonction.

Les professionnels s'interdisent de communiquer entre eux ou avec des tiers (notamment d'autres usagers) sur les informations concernant les personnes accompagnées, en dehors des nécessités liés à l'accompagnement lui-même.

L'ensemble des actes professionnels doivent être conforme à l'esprit de la **Charte des Droits et Libertés de la personne accueillie** (arrêté du 08/09/2003 pris en application de la loi n°2002-2 du 02 janvier 2002) *cf. annexe 5.1*

1.4 Les valeurs

- Établir une relation de confiance basée sur une écoute attentive dénuée de jugement (empathie), un échange, de la bienveillance et une vigilance au bien-être.
- Adopter une attitude de respect de l'autre et de soi, impliquant politesse, réserve et discrétion à tout moment.
- Renforcer la cohésion sociale.

1.5 Le public

Le Service intervient auprès des personnes Lonsoises en perte d'autonomie, qu'elles soient âgées de 60 ans et plus ou en situation de handicap, ou bénéficiant de soins palliatifs. Le service peut intervenir pour accompagner des situations de dépendances temporaires ou permanentes.

1.6 Un territoire d'intervention

Le service intervient sur le territoire de la commune de Lons.

1.7 Les horaires

Les prestations d'aide à domicile sont réparties entre 8 heures et 20 heures, 7 jours sur 7, en fonction de l'évaluation des besoins effectuée par le service.

Le service administratif situé au 13 rue de la Mairie, est ouvert du:

Lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h sauf le jeudi, ouverture à partir de 10h jusqu'à 12h30 et de 13h30 à 17h.

Les locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.

2. Les missions et les limites du métier d'aide à domicile

2.1 Les missions

La mission principale du service autonomie à domicile de Lons est de favoriser le maintien à domicile des personnes, en contribuant à simplifier la vie quotidienne, avec pour objectifs :

- Apporter des prestations de services ménagers et des prestations d'aide à la personne pour les activités ordinaires de la vie et les actes essentiels de la vie quotidienne.
- Favoriser le maintien de l'autonomie et de l'indépendance des personnes âgées, handicapées ou des personnes éprouvant des difficultés dues à la maladie.

Cela consiste à :

- stimuler la personne dans son environnement quotidien (faire avec, faire faire, aller vers...).
- stimuler les sorties, accompagner si besoin, maintenir ou développer des activités sociales et des liens avec l'entourage.
- protéger et écouter.

Le service autonomie à domicile est un service aide, c'est à dire qu'il ne dispense pas de soins à domicile comme peut le faire un service autonomie mixte (aide et soins).

Par contre si le bénéficiaire a un besoin de soins à domicile et qu'il n'a pas de professionnel pouvant intervenir à son domicile, le service est en capacité à pouvoir l'aider dans la prise d'un rendez-vous avec un infirmier libéral ou avec le futur service autonomie mixte du territoire (procédure besoin de soins en annexe). En effet, le ccas a pour projet de conventionner avec ce service afin de faciliter la réponse aux besoins de soins pour les bénéficiaires du service.

Afin de permettre aux personnes de rester dans leur cadre de vie habituel, de prévenir la perte d'autonomie et de lutter contre l'isolement, le CCAS de Lons met à disposition un service de professionnels qualifiés ou expérimentés, composé d'agents sociaux (auxiliaires de vie, assistant(e)s de vie et aides à domicile), d'agents administratifs encadrés par une responsable de service.

Préalablement à sa première intervention, l'aide à domicile est informé(e) sur le projet et les besoins spécifiques de la personne, grâce à une **fiche d'intervention** et/ou une explication orale et en informant des objectifs du Projet Personnalisé d'accompagnement du bénéficiaire.

Afin de favoriser l'intégration et la prise de fonction, les aides à domicile nouvellement recruté(e)s sont **présenté(e)s** aux bénéficiaires ou bénéficient de **temps de tutorat** avec l'aide à domicile expérimenté(e).

L'aide à domicile peut, selon les besoins de la personne, aider à :

* **L'entretien du lieu de vie** : Faire en sorte que le logement reste dans un état de propreté et de confort approprié au maintien à domicile.

Assurer l'entretien et prioriser les pièces occupées par le bénéficiaire en réalisant le ménage courant : sanitaires, sols, cuisine, chambre, salon, vaisselle, entretien du linge et repassage, petit travaux de raccommodage, réfection du lit, nettoyage des vitres, entretien des plantes d'intérieur.

L'aide à domicile ne doit pas réaliser de gros travaux : lessivage des plafonds, des murs, des volets, du véhicule, grosses lessives à la main, décapage de parquets, ramonage, travaux en hauteur sans escabeau adapté, déplacement d'objets lourds, jardinage et débroussaillage, déménagement, travaux de bricolage et de rénovation.

L'aide à domicile ne doit pas effectuer le ménage de pièces inhabitées (sous-sol, cave, grenier, garage, porte de garage, terrasse et escalier extérieur*...)(*sauf pour les personnes à mobilité réduite et/ou isolées).*

La prise en charge est un accord nominatif, individuel et personnalisé. En cas d'absence du demandeur, l'intervention de l'aide à domicile est alors suspendue. En aucun cas, l'aide à domicile ne doit procéder au nettoyage des pièces, lavage de la vaisselle et entretien du linge d'autres occupants du logement autre que le conjoint.

* **Les courses et l'accompagnement aux sorties** :

- L'aide à domicile peut réaliser les déplacements soit en transport en commun, soit avec son véhicule personnel sur la commune et hors commune uniquement si un ordre de mission lui a été donné dans les limites fixées par ce dernier.

- Les frais occasionnés par l'agent, pour le transport en commun ou pour le stationnement du véhicule, sont à la charge du bénéficiaire.

- Le temps consacré aux courses est pris **sur le temps d'intervention** de l'agent et non sur son temps personnel.

- Dans un souci d'efficacité, il faut privilégier la proximité des commerces du domicile et regrouper les achats ou démarches sur un même moment.

* les courses ou démarches peuvent être réalisées sur Lons ou les communes limitrophes (Pau, Billère, Lescar) et à titre exceptionnel tout autre lieu de l'agglomération ou hors agglomération à moins de 15 kms de Lons.

- La personne aidée confie la liste des courses et l'argent nécessaire (espèces ou chèque). L'intervenant devra rapporter les tickets de caisse pour justifier des dépenses

effectuées. Pour éviter toute contestation, le service met à disposition des aides à domicile un imprimé «suivi des courses» conservé par l'intervenant et à remettre au service. cf annexe 5.2

* La préparation, le réchauffage et l'aide à la prise des repas :

L'aide à domicile peut préparer des repas en veillant au bon équilibre alimentaire, ou en assurant le respect du régime alimentaire si besoin.

Le temps de préparation doit être compatible avec la durée d'intervention.

L'agent peut également vérifier la fraîcheur des aliments, les dates de péremption des denrées, nettoyer le réfrigérateur périodiquement.

Il peut aider et stimuler à la prise des repas, prévenir des troubles alimentaires, stimuler et surveiller la prise hydrique, prévenir de la déshydratation, des fausses routes.

* L'aide à la prise de médicaments :

La circulaire n° 99-320 du 04 juin 1999 relative à la distribution des médicaments confirme l'avis du 09 mars 1999 du Conseil d'État qui estimait que la distribution de médicaments et l'aide à la prise correspondait à un acte de la vie courante lorsque le médecin prescripteur l'avait laissé à l'initiative du malade, capable d'accomplir ce geste et lorsque le mode de prise, compte tenu de la nature du médicament ne présente aucune difficulté.

Aussi, dans ce contexte (médicaments prescrits, prise sans difficulté, sans apprentissage particulier), **la distribution peut être assurée par toute personne chargée de l'aide à la vie courante, suffisamment informée des doses et des moments de prise.**

L'aide à domicile ne doit pas préparer les médicaments. Les piluliers sont préparés par la famille ou l'infirmier(e).

* L'aide aux soins d'hygiène, à l'habillement :

L'aide à domicile peut aider la personne à faire sa toilette (shampooing, coiffure, toilette visage) qui ne relève pas de la compétence de personnel médical, et aide à l'habillage et au déshabillage.

Son rôle est également d'inciter et de stimuler aux soins d'hygiène.

L'aide à domicile diplômé(e) ou expérimenté(e) peut intervenir auprès d'une personne dépendante pour la toilette, seule ou en complément de l'aide soignant ou infirmier si besoin.

L'aide à la toilette ne doit pas être médicalisée; lorsqu'elle est prescrite par un médecin, la toilette doit être réalisée par un service de soins infirmiers à domicile, un infirmier libéral ou un service d'hospitalisation à domicile.

L'aide à domicile ne doit pas effectuer des soins nécessitant la possession d'un diplôme spécifique (pédicure....) ni apporter de conseils sur les traitements.

*** L'aide aux déplacements : lever, coucher, transferts, marche :**

L'aide à domicile aide aux transferts et aux déplacements de la personne à l'intérieur et à l'extérieur de son logement.

Afin de sécuriser les transferts et déplacements, tant pour le bénéficiaire que pour l'intervenant, la mise en place d'aides techniques pourra être préconisée (déambulateur, lit médicalisé, verticalisateur...).

La poursuite des interventions pourra être conditionnée par:

- l'installation d'aides techniques adaptées,
- l'appréciation par l'agent du risque de chutes,
- la présence dans le service d'agents qualifiés disponibles.

*** La stimulation, l'accompagnement et le maintien du lien social :**

Par l'écoute, les discussions, l'aide à domicile peut également proposer des activités, jeux adaptés au domicile ou faciliter la promenade.

Un accompagnement vers les structures et associations de la commune peut s'organiser (Centre social Municipal de Lons, Médiathèque, Ehpad les Foyers, diverses associations lonsoises).

*** La prévention de la maltraitance :**

Les personnels ont l'obligation de dénoncer les faits de maltraitance dont ils sont témoins dans l'exercice de leurs fonctions. *cf en annexe la grille de repérage, la procédure de lutte contre la maltraitance et la fiche de signalement*

*** Les démarches administratives simples :**

- Prise de rendez-vous.
- Compléter des formulaires, des documents.
- Ouvrir le courrier, lire certains courriers comme l' aide au choix des repas (du portage de repas par exemple).
- Envoyer des courriers en recommandé.
- Aide au classement, rangement de papiers.
- Aide dans le renouvellement de documents (exemple: la carte d'identité).

*** Les animaux domestiques de compagnie :**

Participer à l'hygiène et l'alimentation à condition que la personne aidée ou son entourage ne soit pas en capacité de le faire et que la sécurité de l'agent ne soit pas mise en danger.

Pour une meilleure organisation du travail des agents et pour garantir leur sécurité, il pourra être demandé d'isoler – si nécessaire- les animaux domestiques pendant toute la durée des interventions réalisées au domicile de la personne aidée.

Les propriétaires d'animaux s'engagent à prendre toutes les précautions nécessaires pour éviter un éventuel accident. Il est rappelé que la vaccination est obligatoire, et qu'en cas de morsure la responsabilité de l'usager sera engagée.

Toutefois, si le bénéficiaire ne prend pas les dispositions nécessaires, et si l'agent se sent en insécurité et en danger il pourra se retirer du domicile.

* La gestion d'un évènement indésirable :

Un évènement indésirable est un incident ou accident qui survient lors d'une prestation à domicile, pouvant porter atteinte à la santé, à la sécurité ou au bien être du bénéficiaire, de l'intervenant ou d'un tiers.

Toute personne peut constater un EI (aide à domicile, bénéficiaire, famille, référent du service...)

Selon la procédure décrite, l'agent doit signaler au service tout EI survenu au domicile en utilisant la fiche de signalement. Procédure et fiche en annexe.

2.2 Les actes interdits à l'aide à domicile

- Effectuer des retraits d'argent pour le bénéficiaire avec une carte bancaire, une carte de retrait ou de crédit avec code.
- Acheter ou vendre à la personne aidée un objet, un quelconque bien, mobilier ou immobilier.
- Emprunter au bénéficiaire de l'argent ou quelque objet que ce soit.
- Avoir procuration sur un compte bancaire, d'épargne ou autre du bénéficiaire, gérer l'argent.
- Accepter de l'argent, des valeurs ou des objets en dépôt.
- Demander ou rendre un service en demandant une contrepartie, utiliser des biens mobiliers ou immobiliers appartenant à l'usager à des fins personnelles.
- Réaliser de gros travaux (détapisser, peindre...), travaux de jardinage (tondre la pelouse, tailler la haie...).
- Fumer chez le bénéficiaire.
- Utiliser son téléphone personnel et ou professionnel pendant les interventions: ne pas passer ou recevoir des communications téléphoniques d'ordre privé pendant l'intervention (sauf urgence), naviguer sur internet ou des applications à des fins personnelles.
- Amener un enfant ou toute autre personne ou animal sur le lieu de travail.

- Ramener du travail (lessive, repassage, couture..) au domicile personnel.
- Donner ses coordonnées téléphoniques personnelles.

2.3 Les limites du métier d'aide à domicile

Le service doit assurer sa prestation de maintien à domicile, mais il doit être capable de reconnaître les limites de ses capacités d'intervention et alerter les familles et les partenaires médico-sociaux selon :

- L'état de santé de la personne (pathologies très lourdes)
- La mise en danger de la personne : elle ne s'alimente plus, ne s'hydrate plus, ou par la modification du comportement (fugue).
- Les situations très lourdes de fin de vie.
- Le manque de respect envers l'aide à domicile (attitudes, gestes ou propos) par le bénéficiaire ou l'entourage.
- Le développement de troubles du comportement qui mettent en danger l'agent (agressions physiques envers l'aide à domicile par le bénéficiaire).
- Lors de situations exceptionnelles (exemple : lors de très fortes chaleurs, ne pas faire les vitres).
- Le manque de matériel (produits, matériaux, outillage).
- L'agent peut exercer son droit d'alerte et son droit de retrait en cas de danger grave et imminent.

3. Les droits et devoirs de l'aide à domicile

Tout agent public exerce ses fonctions avec dignité, impartialité, intégrité et probité.

Il est tenu à l'obligation de neutralité.

Il exerce ses fonctions dans le respect du principe de laïcité.

Il traite de façon égale toutes les personnes et respecte leur liberté de conscience et leur dignité.

3.1 Les droits de l'aide à domicile

En tant que citoyen:

- liberté d'opinion,

- liberté d'expression pour les fonctionnaires qui exercent un mandat représentatif politique, syndical, professionnel ou corporatif.

En tant qu'agent public ou fonctionnaire :

- le droit à rémunération,
- le droit syndical, de grève, de participation par l'intermédiaire de délégués,
- les droits sociaux : les congés et hygiène et sécurité dans le travail.

* les congés

Tout agent de la fonction publique a droit, chaque année, à un nombre de congés rémunérés fixés réglementairement.

Les congés sont accordés par le Maire, Président du CCAS en fonction des nécessités du service.

Les droits à congés annuels au titre d'une année doivent être exercés avant le 31 décembre de l'année.

Chaque agent doit fournir un prévisionnel de congés pour l'année en cours avant le 31 janvier de cette même année. Au vu de ce prévisionnel, le calendrier des congés est fixé par la Directrice ou responsable de service après arbitrage et consultation des agents.

Les congés peuvent être fractionnés ou échelonnés dans l'intérêt du service. (*cf annexe 5.3 Les procédures du service*)

* Hygiène et sécurité dans le travail

L'agent ne doit pas se présenter ou se trouver en état d'ébriété sur son lieu de travail ou sous l'emprise de produits stupéfiants.

Il est interdit d'introduire, pour sa consommation ou chez des usagers, de l'alcool ou des boissons alcoolisées, des substances illicites.

Il est interdit de fumer durant les interventions au domicile des usagers.

Comme tout employeur, le CCAS de Lons se doit de protéger la santé de ses agents. Tout nouveau salarié se soumettra à la visite médicale d'embauche.

Fin 2018, en collaboration avec le service Ressources Humaines de la commune et le conseiller prévention, le service a élaboré son Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP).

Le service fournit des équipements de protection individuels tels que blouses, sabots, lunettes, ainsi que des gants de ménage et des gants jetables par mesure d'hygiène et au cas où il n'y en aurait plus sur le domicile.

Mais il est rappelé que le bénéficiaire doit fournir le matériel nécessaire, dont les différents gants (de ménage ou jetables).

Les aides à domicile doivent porter les vêtements de travail et matériel fournis par le service. Pour les agents contractuels arrivant en cours d'année, et n'ayant pas pu bénéficier de la commande de sabots, il leur est demandé d'utiliser des sabots personnels. En aucun cas, l'agent doit travailler avec ses chaussures de ville ou pieds nus.

L'agent devra se servir du matériel et des aides techniques mis en place au domicile de la personne (lit médicalisé, lève malade). Les agents sont formés aux gestes et postures recommandés.

Le service met à disposition des agents du matériel tel que ceintures, draps de glisse, disques de rotation, poignets afin de diminuer les accidents professionnels.

Les agents sont tenus de se soumettre aux examens prévus par la réglementation relative à la médecine professionnelle.

Tout accident, même bénin, survenu au cours du travail, ou en cours de trajet, doit être immédiatement porté à la connaissance de la hiérarchie, afin d'apprécier la nécessité d'une déclaration. Cf annexe 5.3 les procédures du service

Les salariés utilisant leur propre véhicule doivent respecter les règles du Code de la route, doivent veiller à la garantie de leur véhicule pour leurs déplacements professionnels. Les agents sont tenus de donner 2 fois par an leur permis de conduire, afin d'en justifier la possession.

- le droit à la formation

La qualité du service rendu aux usagers dépend aussi de la capacité des agents à se former régulièrement.

Le recensement des besoins en formation se fait une fois par an, lors de **l'entretien professionnel** avec la responsable de service.

Par ailleurs, nous proposons également à l'ensemble de l'équipe des groupes de paroles (échange et analyse des pratiques professionnelles) et/ou des temps de travail individualisés animés par un psychologue intervenant par vacations.

Régulièrement le CCAS de Lons accueille des stagiaires afin de favoriser la formation professionnelle. A ce titre, le service sollicite l'accord du bénéficiaire pour accueillir un stagiaire en formation avec l'aide à domicile. Le stagiaire a vocation à participer aux activités de l'intervenant et est soumis aux mêmes règles et obligation que tout agent.

En tant que serviteur de la collectivité publique, l'agent a :

- le droit à la défense contre les attaques dont il pourrait être victime dans l'exercice de ses fonctions,
- le droit à la prise en charge par la collectivité de sa responsabilité en cas de faute ordinaire de fonctionnement,

- le droit d'alerte et le droit de retrait en cas de danger grave et imminent : le droit de retrait permet à un agent de se retirer d'une situation de travail pour laquelle il a un motif raisonnable de penser qu'elle présente un danger grave et imminent pour sa vie ou sa santé ou s'il constate une défectuosité dans les systèmes de protection. L'agent doit avertir immédiatement le service. Dans tous les cas, le signalement devra être recueilli et formalisé dans le registre des dangers graves et imminents tenu sous la responsabilité de l'autorité territoriale (ce registre se situe au sein de la direction des ressources humaines).

3.2 Les devoirs de l'aide à domicile

* Assurer l'exécution des tâches conformément aux instructions données

Chaque agent est tenu de respecter les instructions données dans l'exécution des tâches qui lui sont confiées et respecter le planning proposé ; **aucune modification** ne peut être effectuée **sans l'accord de la responsable**, ou de l'agent administratif planificateur **qui doit être au préalable contacté**.

Chaque agent doit avoir pris connaissance également des consignes de sécurité et avoir conscience de la gravité des conséquences possibles de leur non respect.

Les agents interviennent à domicile selon des plannings nominatifs remis mensuellement par le service administratif.

Ensuite, systématiquement chaque semaine, au regard des évolutions d'interventions, le planning de la semaine suivante est adressé par mail, aux agents afin qu'ils s'assurent et vérifient les modifications apportées.

Les interventions des samedis, dimanches et jours fériés répondent à des besoins essentiels au regard du maintien à domicile et sont assurées par 3 agents.

Un roulement du personnel est mis en œuvre pour ces interventions. Actuellement, les agents assurent un week-end toutes les 5 semaines mais cette organisation peut évoluer en fonction des besoins du service.

L'agent travaillant le week-end, sera de repos le vendredi ou le lundi qui suit et un jour dans la semaine. De ce fait, les interventions de ces jours seront assurées par d'autres professionnels de l'équipe.

Afin d'améliorer la qualité de service, depuis septembre 2020 des astreintes pour les intervenantes ont été mises en place.

Le planning annuel des interventions week-end et jours fériés et astreintes est remis à l'ensemble des agents en début d'année et est affiché au sein du service.

Si l'agent ne peut assurer un week-end ou un jour férié, pour des raisons autres que la maladie, ou l'hospitalisation, c'est à lui seul d'organiser dans les meilleurs délais, son remplacement en sollicitant ses collègues.

Il se doit d'en informer le service administratif et de noter sur le planning affiché le nom du remplaçant(e).

L'aide à domicile doit arriver à l'heure prévue. Cependant, son arrivée peut varier de quelques minutes en fonction du déplacement du bénéficiaire précédent jusqu'au domicile du bénéficiaire suivant. Si l'aide à domicile a un retard de plus de 10 minutes elle doit systématiquement prévenir le ou les bénéficiaires de son retard et du décalage des interventions suivantes.

Les horaires ne peuvent en aucun cas être modulés en fonction des besoins de chacun des agents.

Le service adapte le planning des interventions (horaires, fréquence, contenu) **en fonction de l'évolution des besoins de l'utilisateur**.

Par contre, **le bénéficiaire doit s'adresser au service administratif** pour toute demande de modification de planning. Il **ne doit pas passer par l'aide à domicile**.

L'intervenant ne peut écourter son intervention qu'à la demande du service ou de l'utilisateur. Il est impératif de prévenir l'utilisateur et le service.

En cas d'absence imprévue de l'aide à domicile, elle se doit de respecter la procédure décrite au paragraphe 5.3.

Remarque: pour que l'aide à domicile intervienne au domicile il est indispensable que le bénéficiaire et / ou son conjoint (uniquement) soi(en)t présent(s) au domicile. Le bénéficiaire doit prévenir le service administratif de son absence. Il a un délais de prévenance de 48h sans compter le week-end et jour férié. En cas d'absence non justifiée (sauf hospitalisation d'urgence) ou refus de recevoir l'aide à domicile, les prestations planifiées seront à payer ainsi qu'aux agents.

*** Avoir une tenue vestimentaire correcte et adaptée et porter l'équipement de protection individuelle.**

*** Consacrer son activité professionnelle au service de l'établissement public.**

*** Participer aux actions de formation, réunions.**

*** Respecter l'utilisateur.**

L'aide à domicile doit traiter les usagers avec respect, le vouvoiement est de rigueur. Le respect de la vie et des habitudes des usagers est obligatoire.

L'aide à domicile n'impose pas sa façon de travailler autoritairement, il est nécessaire de demander à l'utilisateur ce qu'il souhaite. Les personnes restent maître chez elles. Dans les seuls domaines de la propreté ou de la sécurité, des conseils peuvent être données à l'utilisateur s'il semble à l'agent que celui-ci se met en danger.

***Respecter l'obligation de réserve, de discrétion professionnelle et du secret professionnel**

Chaque salarié du service, intervenant ou non au domicile des bénéficiaires, quel que soit son niveau de compétence ou de responsabilité, se doit d'observer une obligation de réserve stricte :

- * faire preuve de loyalisme à l'égard de l'établissement qui l'emploie et de ses représentants.

- * avoir un comportement digne, y compris en dehors de son activité professionnelle.

- * faire preuve d'impartialité à l'égard des usagers et de la modération dans l'expression des opinions.

- * s'interdire de communiquer entre agent ou avec des tiers (notamment d'autres usagers) sur les informations concernant les personnes accompagnées, en dehors des nécessités liés à l'accompagnement lui-même.

Les dossiers des bénéficiaires ne sont accessibles que pour les professionnels qui ont à les connaître dans le cadre de leur fonction.

*** Assurer la Télégestion**

Le Conseil Départemental des Pyrénées Atlantiques a opté pour un système de télégestion pour le suivi des heures effectuées dans le cadre des prestations qu'il délivre. Ce dispositif est généralisé à l'ensemble des bénéficiaires du service maintien à domicile du CCAS de Lons.

En début et fin de vacation, l'aide à domicile doit s'identifier depuis le téléphone fixe ou mobile de l'utilisateur en utilisant son code personnel qui lui a été attribué en début de mission au sein du service d'aide à domicile de Lons.

Ainsi, les heures d'intervention sont automatiquement récupérées au réel par un serveur ce qui permet en fin de mois d'établir la paye de l'agent, la facturation aux bénéficiaires et aux caisses.

Pour cela, une carte est remise à l'aide à domicile par le service qui lui indique les manipulations à faire à son arrivée et à son départ. Cette carte nominative indique également le numéro gratuit à appeler et le code d'identification.

Il est demandé à chaque agent d'être particulièrement vigilant dans cet acte de télégestion ainsi que dans la gestion du temps.

En effet, le Conseil Départemental tolère à chaque service d'aide à domicile, un taux d'erreurs de 8% maximum. Si ce taux d'erreur est supérieur au 8%, une sanction financière vis à vis du service est prévu par le Conseil départemental.

En cas d'absence de téléphone au domicile ou en cas de dysfonctionnement de l'appareil, l'agent envoi un SMS au service administratif à son arrivée et à son départ. C'est le service administratif qui se chargera d'effectuer manuellement le pointage de télégestion.

*** Collaborer entre les aides à domicile et le service administratif**

L'organisation du service nécessite un travail d'équipe des agents sur un même dossier.

Les intervenants doivent veiller à harmoniser leurs interventions, le service pourra les y aider si elles en font la demande ou se sentent en difficultés.

Chaque aide a domicile est différent(e): les pratiques professionnelles de chacun(e) ne sont pas identiques, de ce fait, il convient de s'abstenir de tout jugement de valeur sur le travail du/de la collègue.

Un «dossier» ou un « bénéficiaire» n'appartient pas à un agent en particulier. De façon générale, le service privilégiera une continuité maximum dans l'intérêt de la personne ; si cela est impossible, ponctuellement ou définitivement, cela ne saurait être vécu comme une« brimade» mais comme une nécessité de service.

*** Le cumul d'emploi**

L'article 25 septies de la loi n° 83-634 du 13 juillet 1983 affirme le principe général de l'interdiction du cumul d'activités selon lequel les fonctionnaires stagiaires et titulaires ainsi que les agents contractuels consacrent l'intégralité de leur activité professionnelle aux tâches qui leur sont confiées. Toutefois, cet article aménage le principe d'interdiction du cumul par une série de dérogations.

Les dérogations peuvent concerner:

- le cumul d'emplois publics permanents
- le cumul d'un emploi public avec une ou plusieurs activités accessoires
- le cumul d'un emploi public avec une activité privée

Dans tous les cas, il est impératif que cette autre activité soit compatible avec les fonctions qui leurs sont confiées et n'affecte pas leur exercice. Il convient que l'exercice de cette autre activité ne porte pas atteinte au fonctionnement normal, à l'indépendance ou à la neutralité du service ou ne mette pas l'intéressé en situation de méconnaître l'article 432-12 du code pénal (prise illégale d'intérêt).

Ces dérogations obéissent à des règles et procédures précises. Dès qu'un agent envisagera un cumul de son emploi public avec tout autre activité, il conviendra qu'il se rapproche de la DRH qui l'informera des démarches à réaliser et de la faisabilité du cumul d'emploi envisagé.

Tout agent qui cumule son emploi public avec une autre activité sans en avoir au préalable informé ou demandé l'autorisation (information ou autorisation en fonction du temps de travail) s'expose à des sanctions:

- la violation des règles sur le cumul donne lieu au reversement des sommes perçues au titre des activités interdites, par voie de retenue sur le traitement.

- une sanction disciplinaire pourra être infligée à l'agent en cas de violation des règles de cumul d'activités.

3.3 Les sanctions disciplinaires

En cas de manquement à ses obligations, un agent public contractuel, stagiaire ou titulaire peut faire l'objet d'une sanction.

Pour les fonctionnaires titulaires, les sanctions disciplinaires sont prévues à l'article 89 de la loi n° 84-53 du 26 janvier 1984. Elles sont réparties en quatre groupes:

- * 1^{er} groupe: l'avertissement, le blâme, l'exclusion temporaire de fonctions pour une durée maximale de 3 jours
- * 2^{ème} groupe: la radiation du tableau d'avancement, l'abaissement d'échelon, l'exclusion temporaire de fonctions pour une durée de 4 à 15 jours
- * 3^{ème} groupe: la rétrogradation, l'exclusion temporaire de fonctions pour une durée de 16 jours à 2 ans
- * 4^{ème} groupe: la mise en retraite d'office, la révocation

En cas de faute grave, le fonctionnaire peut être suspendu sans délai en attente de la saisie du conseil de discipline (article 30 de la loi n° 83-634 du 13 juillet 1983).

Hormis pour la prise de sanctions disciplinaires du premier groupe ; la consultation du Conseil de discipline est obligatoire.

Pour les fonctionnaires stagiaires (Art. 6 de la loi n° 92-1194 du 04/11/1992), les sanctions disciplinaires sont au nombre de cinq, dont deux nécessitent l'avis du conseil de discipline :

- l'avertissement,
- le blâme,
- l'exclusion temporaire de fonctions d'une durée maximale de 3 jours,
- l'exclusion temporaire de fonctions de 4 à 15 jours (conseil de discipline),
- l'exclusion définitive de service (conseil de discipline).

Pour les agents contractuels (Art. 36-1 de la loi n° 88-145 du 15/02/1988), les sanctions disciplinaires sont au nombre de quatre, dont deux nécessitent l'avis du conseil de discipline :

- l'avertissement,
- le blâme,

-l'exclusion temporaire de fonctions avec retenue de traitement pour une durée maximale de six mois pour les agents recrutés pour une durée déterminée et d'un an pour les agents sous contrat à durée indéterminée (conseil de discipline),

-licenciement sans préavis ni indemnités (conseil de discipline).

L'autorité territoriale engageant une procédure disciplinaire doit informer par écrit l'intéressé en précisant les faits qui lui sont reprochés, lui indiquer qu'il a le droit d'obtenir communication intégrale de son dossier individuel, lui faire savoir également qu'il peut se faire assister par un ou plusieurs conseils de son choix.

3.4 Le référent déontologue et laïcité

Le référent déontologue et laïcité est chargé de répondre aux différentes questions que les agents publics territoriaux peuvent se poser dans la mise en œuvre de leurs droits et obligations: cumul d'emplois et activités, discrétion et secret professionnel, neutralité et laïcité, respect des obligations d'impartialité et de probité, projet de départ dans le secteur privé...

Il n'est par contre pas compétent concernant les questions de déroulement de carrière, de rémunération, d'organisation de service, de temps de travail...

Tout agent public territorial peut saisir directement le référent déontologue et laïcité sans même avoir à solliciter sa hiérarchie ou encore l'informer. L'autorité territoriale n'est pas informé de cette saisine. Les échanges avec le référent déontologue sont strictement personnels et confidentiels.

Le référent déontologue siège auprès du Centre de Gestion des Pyrénées-Atlantiques mais est extérieur aux services du Centre de Gestion.

La saisine du référent déontologue s'effectue:

- via un formulaire en ligne sur le site du CDG 64: <http://www.cdg-64.fr/referent-deontologue-et-laicite/saisir-le-referent-deontologue-et-laicite/>

ou

- par courrier recommandé avec accusé de réception, à l'adresse suivante :
Madame le référent déontologue et laïcité
Centre de Gestion de la Fonction Publique Territoriale des Pyrénées-Atlantiques
Maison des Communes- cité administrative
Rue Auguste Renoir – CS 40609
64006 PAU cedex

4. Le fonctionnement du service

4.1 Les moyens de communication

Les aides à domicile sont doté(e)s d'un téléphone portable, afin de recevoir les plannings, les informations concernant les bénéficiaires, les notes d'informations, les comptes rendu de réunions.

* Les appels téléphoniques

Pour des raisons de service, le personnel administratif peut être amené à contacter l'agent, pour lui communiquer des informations urgentes, sur son portable professionnel.

Dans un souci de respect de la vie privée, l'agent ne doit pas communiquer aux usagers les numéros de portable personnel, de son domicile, de son téléphone professionnel. Toutefois, si l'agent est amené à contacter le bénéficiaire il doit utiliser le #31 #.

Le service administratif reste à la disposition des personnes aidées et/ou de leurs représentants, pour toutes demandes relatives aux interventions sur les plages horaires d'ouverture.

En cas d'urgence, en dehors des horaires d'ouverture la direction est joignable:

au **06 76 48 24 63** ou un élu d'astreinte de la commune au 06.77.02.08.96.

De même, en cas d'urgence liée aux interventions les week-end et jours fériés, ces numéros permettent de joindre la Direction ou l'élu d'astreinte. Le responsable d'astreinte du CCAS prend connaissance des messages, et peut se mettre en relation téléphonique avec les intervenants ou les usagers et /ou leurs proches (selon le règlement d'astreinte mis à disposition au service) .

* Le cahier de liaison

Afin d'assurer une continuité dans la prise en charge lorsqu'il y a plusieurs intervenants, le service mettra en place un cahier de liaison qui servira à noter les informations, faciliter les échanges et la coordination entre les intervenants du service, les intervenants extérieurs, l'entourage et le service d'aide à domicile et assurer ainsi un suivi de qualité.

Ce cahier de liaison doit constituer un réel support de travail. Y seront consignées les informations jugées importantes à communiquer aux agents du service, à la famille, au personnel médical, concernant l'intervention même (détails pratiques ou consignes particulières), pour permettre à la fois une bonne traçabilité du travail effectué et l'optimisation du rôle de chacune des personnes impliquées dans le maintien à domicile du bénéficiaire.

Ce cahier ne doit en aucun cas servir à régler des conflits ou désaccords que l'aide à domicile pourrait avoir avec d'autres intervenants.

Les réflexions personnelles et les états d'âme n'y ont pas leur place et seront traités en réunion d'équipe ou entretien individuel avec les responsables.

* Les réunions de service

Les aides à domicile sont tenu(e)s de participer à toutes les réunions, **réunions de travail et de concertation, à caractère obligatoire**, programmées par le service.

4.2 Les déplacements

* Macaron de la ville de Lons pour le véhicule

Chaque agent doit avoir un macaron et l'installer dans son véhicule lors de ses interventions afin de permettre aux agents de la police municipale de savoir qu'une aide à domicile est en intervention. Le code de la route doit être respecté à tout moment.

Ce macaron est à retirer auprès du service.

* Ordre de mission

Chaque agent doit s'assurer de faire établir un ordre de mission au service administratif pour les déplacements avec ou sans le bénéficiaire dans Lons et hors Lons.

* Temps de déplacement

Le temps de déplacement entre deux bénéficiaires est pris en compte dans le temps de travail jusqu'à la limite de 30 minutes, selon l'application via Michelin intégré au logiciel ARCHE.

* Assurances

Pour l'utilisation du véhicule personnel de l'aide à domicile, le CCAS a souscrit un contrat d'assurance auto-collaborateur, toutefois les aides à domicile doivent fournir l'attestation d'assurance de leur véhicule (1 fois par an).

Lors de sinistre, un rapport circonstancié devra être établi entre les deux parties et ceci dans un délai de 48 heures. *Cf annexe 5.3 les procédures du service*

Pour la responsabilité civile et les risques annexes, le CCAS de la ville de Lons et ses agents bénéficient de l'assurance contractée par le CCAS.

4.3 Les clés

En règle générale, l'aide à domicile ne doit pas se voir confier le double des clés d'accès au logement du bénéficiaire. Cependant, pour faciliter l'accès, si celle-ci ne peut se déplacer et pour éviter de confier un trop grand nombre de clés, il conviendra aux usagers de mettre en place **une boîte à clefs**. En cas d'impossibilité de prendre de telles dispositions, le bénéficiaire devra alors se rapprocher du CCAS pour trouver une solution adaptée au fonctionnement du service (remise de clés).

Dés lors que la personne aidée souhaite confier les clés de son domicile aux agents d'intervention, elle engage sa responsabilité personnelle par la signature d'un document de décharge de responsabilité pour le service du CCAS.

4.4 Les dégradations de matériel, incidents, litiges

Les intervenants ne peuvent être tenues pour responsables des dysfonctionnements, pannes ou dégradations survenu(e)s sur le matériel, les éléments d'habitation et l'électroménager lors d'une utilisation normale.

Pour les petits accidents survenant chez les usagers, tels que: objets brisés, appareils cassés, il est demandé:

- * de faire sur place une déclaration très simple comportant la nature, la date, l'heure, l'adresse et les circonstances de l'accident et les signatures de l'utilisateur et de l'aide à domicile.

- * de fournir la facture du bien ou devis pour un objet identique ou le devis des réparations.

Cette déclaration est à déposer dans les 48 heures au CCAS, (sauf samedi et dimanche) pour transmission à l'assurance responsabilité civile du CCAS couvrant les dommages, via le service juridique de la Mairie de Lons.

Si un litige survient entre l'agent et le bénéficiaire, que ce litige vienne de l'une ou l'autre, les intéressé(e)s doivent en faire part au responsable de service qui aide à trouver une solution.

Si le problème persiste ou n'a pas été résolu de façon satisfaisante par un signalement informel, le bénéficiaire peut saisir le service par écrit en utilisant la fiche «réclamation et plainte» selon la procédure de gestion des «réclamation et plainte» qui figurent en annexe.

4.5 L'intervention des secours

Si le bénéficiaire ne répond pas lorsque l'intervenant se présente, ce dernier doit chercher à entrer en contact avec le bénéficiaire par téléphone ou avec l'un de ses proches, ou voisinage et le service administratif.

En cas d'échec dans ces prises de contact, de non réponse, et **en cas de doute**, l'aide à domicile demande **l'intervention des pompiers** afin de vérifier si la personne n'a pas été victime de malaise ou d'une chute et prévient le service ou astreinte en dehors des horaires d'ouverture.

Le CCAS et le corps des pompiers ne pourront être tenus pour responsables en cas de dégradation de porte, fenêtre ou serrure dans le cadre d'une intervention de ce type.

Les frais matériels de leur intervention seront à la charge de l'utilisateur.

5. Les annexes

5.1 Charte des droits et libertés de la personne accueillie

ARRÊTE MINISTÉRIEL DU 8 SEPTEMBRE 2003

Fondation Nationale de Gérontologie 1999

CHARTE 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 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

1° 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, 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.

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

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.

PROCÉDURES concernant la prise des congés et autres absences

* **Pose des congés**

En début d'année, un document «prévisionnel» des congés est à remplir et à remettre à la Direction.

Les propositions seront étudiées et validées afin de ne pas compromettre le service rendu .

Malgré ce document «prévisionnel», la demande de congés est à faire sur un imprimé dédié en fonction du statut de l'aide à domicile (titulaire/contractuelle) et doit être remis au service (Chef de service ou direction) minimum un mois avant le départ voir 2 mois pour les vacances d'été et d'hiver.

De plus, l'imprimé «demande de remplaçants» à faire remplir et signer par le bénéficiaire doit être joint. *Cf annexe 5.4*

* **Pose d'autorisation d'absence pour la formation**

Chaque agent doit remplir l'imprimé «autorisation d'absence», joindre le justificatif, ainsi que l'imprimé «demande de remplaçants» à faire remplir et signer par le bénéficiaire.

* **Autorisation d'absence pour événements familiaux**

Se rapprocher du Chef de Service/Direction ou du service des Ressources Humaines.

Pour les titulaires:

Les congés doivent être posés avant le 31 décembre de l'année suivante sauf dérogation de l'autorité territoriale.

Il est possible d'épargner sur le Compte Épargne Temps, les jours de congés restants. Pour cela, il faut avoir pris dans l'année 20 jours de congés.

PROCÉDURES lors d'accident de Service au domicile d'un bénéficiaire ou accident de trajet, d'arrêt maladie de l'agent

*En cas **d'Accident de Service** au domicile d'un bénéficiaire ou d'accident de trajet domicile-travail ou travail-domicile ou trajet entre deux bénéficiaires

- contacter le MAD 05 59 40 32 47 ou 06 76 48 24 63 (Chef de service ou Direction) pour l'informer et donner le nom du prochain bénéficiaire afin que le service l'avertisse du retard ou reporte la prestation.

Le service MAD ou Direction avertira le service des ressources humaines qui traitera l'accident de service.

Pour un agent fonctionnaire du régime général ou un agent contractuel: délai de 48 heures pour déclarer l'accident de service auprès de la DRH. Des documents vous seront remis par le service des ressources humaines afin de ne pas payer les frais médicaux. L'instruction de la reconnaissance de l'accident de service sera réalisée par les services de la CPAM.

Pour un agent fonctionnaire CNRACL: l'agent doit transmettre dans les 48 heures un certificat médical. Il devra également compléter un imprimé fourni par la DRH dans un délai de 15 jours. L'autorité territoriale disposera d'un délai de 1 mois (qui peut être prolongé de 3 mois de plus si nécessité d'une enquête administrative) à compter de la réception de sa déclaration d'accident de service pour reconnaître l'imputabilité au service.

* En cas **d'Arrêt Maladie**

- **avertir le premier bénéficiaire si intervention hors des horaires d'ouverture du service** et l'informer de votre non intervention suite à votre arrêt maladie (sauf en cas d'hospitalisation ou accident). L' informer que le service se rapprochera de lui pour la mise en place du remplacement. Prévenir le cadre d'astreinte sur le portable d'astreinte et **pas de SMS** et lui indiquer le type de prestation (aide à la personne ou entretien). Pour les prestations d'aide à la personne, la cadre d'astreinte contactera les agents travaillant pour assurer la prestation. Pour celles d'entretien, elles seront proposées en fonction des disponibilités des agents le jour même ou dans la semaine.

- **informer le service:**

- * en dehors des heures d'ouverture portable astreinte 06 76 48 24 63
- * pendant les horaires de travail 05 59 40 32 47

- **déposer au CCAS l'arrêt de travail dans un délai maximum de 48 heures après le début de l'arrêt** : *sinon il y aura un avertissement au 1^{er} retard et des pénalités au 2^{eme}.*

Pour les agents du régime général (moins de 28h semaine): envoyer les 2 premiers volets de l'arrêt à la Sécurité Sociale et le 3^{ème} à la DRH via le CCAS.

Pour les agents CNRACL 28 heures et plus: garder le volet 1 qui est confidentiel et envoyer les volets 2, et 3 à la DRH via le CCAS.

En cas de reprise ou de prolongation: il est important et indispensable d'informer le service MAD le plus rapidement possible afin de permettre l'organisation du planning (si possible ne pas attendre le vendredi 17h).

Expédier les feuilles comme cité ci-dessus selon le statut de l'agent.

PROCÉDURES concernant les remplacements des aides à domicile

En semaine, dès que le service administratif du service d'aide à domicile a l'information de l'arrêt de l'agent, celui-ci effectue le remplacement en contactant par téléphone les autres salariés pouvant effectuer les interventions.

Un nouveau planning est ensuite transmis aux agents qui assurent le ou les remplacements.

En amont, le service aura contacté le ou les bénéficiaires pour les informer.

Le week-end, l'agent doit prévenir uniquement le cadre astreinte au 06 76 48 24 63 (portable astreinte de 7h à 20h) le plus tôt possible de son absence par téléphone **et non par SMS**.

L'astreinte administrative, après évaluation, contactera l'aide à domicile d'astreinte pour assurer le ou les remplacement(s).

PROCÉDURES en cas de sinistre avec votre véhicule ou véhicule de service CCAS

- Contacter le MAD 05 59 40 32 47 ou 06 76 48 24 63 (Chef de service ou direction) pour l'informer,

***1) Si la personne avec laquelle vous avez un accident n'est pas assurée :**

Contactez la police municipale en semaine ou nationale au 06 76 48 24 62 ou le 17.

***2) Sinistre lors d'un trajet domicile au lieu de travail et inversement :**

- déclaration de sinistre auprès de votre assurance personnelle.

- possibilité de prêt du véhicule du CCAS (en fonction du planning d'utilisation) pour assurer les interventions du jour.

- Il faut vérifier auprès de votre assurance ou garagiste la possibilité d'un prêt de véhicule le temps des réparations.

***3) Sinistre lors d'un trajet ou stationnement pendant le temps de travail : deux possibilités**

1- *couverture par votre assureur*

- Si vous déclarez le sinistre à votre assureur, il faut vérifier auprès de votre assurance ou garagiste la possibilité d'un prêt de véhicule le temps des réparations.

2- *couverture par l'assurance de la commune si vous le souhaitez*

Les justificatifs suivants : planning et ordre de mission devront être fournis au service juridique par la direction.

- Si vous déclarez le sinistre à l'assureur de la commune et si le véhicule est immobilisé sur le lieu du sinistre, il faut appeler l'assurance (coordonnées sur la vignette collé au pare- brise) et si le véhicule n'est pas immobilisé, il faut vérifier auprès de votre assurance ou garagiste la possibilité d'un prêt de véhicule le temps des réparations.

Prendre les coordonnées de la personne avec laquelle vous avez eu un accident, ainsi que le n° de la plaque d'immatriculation. Ils seront à fournir au service juridique de la Mairie.

- Aller rédiger le constat en Mairie au service juridique : vous avez 5 jours pour déclarer l'accident.

- Possibilité de prêt du véhicule du CCAS (en fonction du planning d'utilisation) pour assurer les interventions du jour.

***4) En cas de panne sur la route avec votre véhicule pendant le temps de travail**

- Contacter le MAD 05 59 40 32 47 (horaire d'ouverture du CCAS) ou 06 22 87 40 28

- Avertir le bénéficiaire de votre retard lié au problème mécanique (le service informera les autres bénéficiaires).

- Possibilité de prêt du véhicule du CCAS (en fonction du planning d'utilisation) pour assurer les interventions du jour.

- Il faut vérifier auprès de votre assurance ou garagiste la possibilité d'un prêt de véhicule le temps des réparations.

***5) En cas de panne sur la route avec le véhicule du service pendant le week-end**

- Contacter le bénéficiaire pour l'informer du retard causé par la panne
- Informer l'astreinte CCAS 06 76 48 24 63 en fonction de la panne, la personne d'astreinte peut contacter l'astreinte service technique : **06 03 76 09 65** pour aider au dépannage
- Contacter l'assurance du véhicule
- Utiliser le véhicule personnel pour poursuivre les interventions.

PROCÉDURES concernant la prise de connaissance du planning, la prise des clés des bénéficiaires

Chaque semaine, le jeudi, il est impératif de **prendre connaissance du planning** envoyé par mail, **la veille soit le mercredi soir.**

Si des erreurs ou oublis se sont glissés, ou si le bénéficiaire n'est pas ou peu connu de l'agent, qu'aucune présentation ou binôme n'a été organisé, il est important de vous rapprocher du service, le vendredi au plus tard.

Si entre temps des modifications ont lieu, le planning sera renvoyé.

Parallèlement au planning, **bien vérifier** d'avoir **les clés des bénéficiaires** afin d'assurer les prestations surtout en dehors des heures d'ouverture du CCAS et les week-end.

Lors des congés, arrêts maladie, départs en formation ou autre absence, **l'agent détenant des clés** de bénéficiaires **doit impérativement les ramener au service** afin d'assurer la continuité du service.

PROCÉDURES en cas de grave problème de santé ou décès ou signe de maltraitance d'un bénéficiaire, adulte vulnérable

- Contacter **le SAMU 15 ou médecin traitant en semaine**
- Contacter **le 18** en cas de chute de la personne
- Contacter la famille
- Informer le Service ou en dehors des horaires le portable d'astreinte 06 76 48 24 63.

* En **cas de signe de maltraitance**: *définition de la maltraitance proposé par le Conseil de l'Europe en 1987 «La violence se caractérise par tout acte ou omission commis par une personne, s'il porte atteinte à la vie, à l'intégrité corporelle ou psychique, ou à la liberté d'une autre personne ou compromet gravement le développement de sa personnalité et/ou nuit à sa sécurité financière ».*

Le service d'aide à domicile est attentif aux problèmes de maltraitance, aux situations pouvant mettre en danger physiquement ou psychologiquement les personnes et veille à la prévention de ces situations.

La direction (réfèrent maltraitance) donnera les suites appropriées à tout acte éventuel de maltraitance physique, psychique ou morale, matérielle et financière, de négligence active ou passive dont elle pourrait avoir connaissance.

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 (Art. L 313-24 du Code de l'Action Sociale et des familles, Art 226-14 et 434-3 du code pénal). Procédure, fiches de repérage et de signalement sont en annexe.

Toute personne ayant connaissance de faits de maltraitance peut appeler :

ALMA 64: 05 59 02 47 84 permanence téléphonique mardi de 9h à 12h alma-64@orange.fr

ALMA National: 3977 service gratuit + prix d'appel *cf annexe*

- Informer le chef de service ou la direction.

- Un écrit vous sera demandé (imprimé spécifique «fiche de signalement») qui permettra au chef de service et à la direction de solliciter le service social du département, SDSEI de Billère pour avis de la situation et éventuellement sollicitation de l'infirmière du SDSEI pour une évaluation médico-sociale.

Au préalable, l'agent utilise la grille de repérage des situations de maltraitance qui permet de repérer et tracer la situation. Cette grille est à remettre au responsable de service. Si la situation est repérée par plusieurs agents, chacun complétera cette grille, complétée de la fiche de signalement.

- Des entretiens avec l'agent ou les agents, puis avec le/les bénéficiaire(s) seront organisés afin de mesurer la situation et le degré d'urgence.

Si nécessaire, un dépôt de signalement auprès du Procureur de la République et une information sera transmise au Conseil Département (Direction Autonomie) par le biais de la fiche de dysfonctionnement grave.

Rappel des numéros utiles

SAMU : 15

POMPIER : 18

POLICE : 17

Centre Anti Poison – CHU de Bordeaux ligne d'urgence 05 56 96 40 80
(problème d'intoxication).

ALMA 64 05 59 02 47 84

ALMA National 3977

APAVIM Association Pyrénéenne d'aide aux victimes et de médiation

41 rue Bonado 64 000 Pau 05 59 27 91 23 apavim@wanadoo.fr
www.apavim.fr

Le Centre de Gestion Pau à la cité administrative met à disposition un service extérieur pour aider les agents dans leurs difficultés sociales tout en assurant la confidentialité des échanges.

Contactez **le secrétariat de la direction santé au travail du Centre de Gestion des Pyrénées-Atlantiques** au **05 59 90 18 29** ou envoyez un mail à : **assistantesociale@cdg-64.fr**



CCAS DE LONS

DEMANDE D'AUTORISATION D'ABSENCE

SERVICE

Avis Chef de service
le.....

.....

M.....
Emploi sollicite
Une autorisation d'absence de(heure(s),jour(s)(1) à partir du
.....
pour (motifs).....
Justificatif joint
 à fournir

Signature de l'intéressé(e)

Avis
service
desRessources
Humaines

Accordé

ou Refusé (motif)
Le.....
Le Maire,

Nicolas PATRIARCHE

MAIRIE DE LONS

AVIS D'AUTORISATION D'ABSENCE

SERVICE

Il est accordé à M.....

Emploi.....une autorisation d'absence
de.....(heure(s), jour(s) (1) le

POUR MOTIF :
Justificatif joint
 à fournir

Accordé, le.....
ou Refusé (motif), le

Le Maire,

Nicolas PATRIARCHE

5.5 Plaquette ALMA

FÉDÉRATION ALMA FRANCE

AVEC LE SOUTIEN DE :

ars
Agence Régionale de Santé
Aquitaine

PYRENEES ATLANTIQUES
CONSEIL GÉNÉRAL

ALMA
DEPT. 64
ALLÔ MALTRAITANCE PERSONNES
ÂGÉES ET/OU HANDICAPÉES

Antenne départementale :
05.59.02.47.84
Permanence téléphonique
chaque mardi matin
de 09 h à 12 h
Les autres jours,
répondeur 24 h/24h
ALMA 64
BP 90502 64010 PAU CEDEX
Courriel : alma64@9business.fr
Site : www.alma-france.org

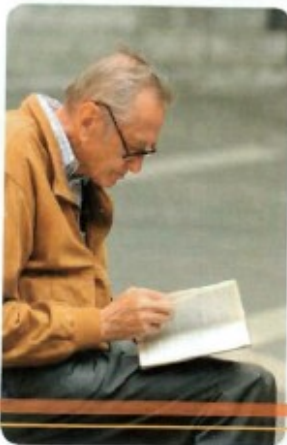
**CENTRE
DEPARTEMENTAL
A L'ECOUTE DE LA
MALTRAITANCE ENVERS
LES PERSONNES AGEES
ET LES PERSONNES
HANDICAPEES**
ALMA 64
05.59.02.47.84

**Membre
de la plateforme nationale
3977**

OBJECTIFS :
DÉVELOPPEMENT
FORMATION
RECHERCHE

Toute l'équipe d'ALMA 64, dans le respect des chartes et textes en vigueur, s'engage à :

- assurer une écoute de qualité,
- respecter la vie privée et la dignité de la personne,
- favoriser un accès adapté à l'information, dans le respect de la confidentialité,
- s'assurer que toute action est d'abord éclairée par une réflexion pluridisciplinaire,
- pratiquer une utilisation concertée des informations, dans l'intérêt de la personne maltraitée,
- proposer une action adaptée à la situation signalée,
- adopter une attitude neutre.



**Vous êtes : témoin,
victime, acteur de la
maltraitance :**

**CONTACTEZ ALMA 64
05.59.02.47.84**

Dans la plus stricte **confidentialité**, des bénévoles formés à l'écoute vous soutiennent et vous aident.

Notre équipe se compose de personnes retraitées et professionnelles des secteurs social, médical et juridique du département des Pyrénées Atlantiques.

Nous sommes là pour vous conseiller et vous orienter afin qu'ensemble, nous essayons de vous aider à trouver la solution la plus appropriée à votre situation.



www.alma-france.org

5.6 Procédure, grille de repérage et fiche maltraitance, procédure besoins de soins, procédure réclamation et plainte et évènement indésirable



Grille de repérage des situations de maltraitance du Service autonomie à domicile du CCAS de Lons

A compléter par un professionnel intervenant au domicile.

1 Objectif

Cette grille sert à repérer, pas à poser un diagnostic. Toute situation préoccupante doit faire l'objet d'un signalement interne.

2 Légende

O: observé

S: Suspecté

N: Non concerné non observé

3 Signe chez l'utilisateur

Indicateurs	O	S	N	Commentaires
Blessures Fréquentes ou inexpliquées				
Hygiène négligée ou vêtement inadaptés				
Amaigrissement / déshydratation				
Peur, anxiété, agitation anormale				
Repli sur soi, mutisme, tristesse				
Comportement agressif ou inhabituel				
Refus soudain intervenant				
Plaintes et allusions à mauvais traitements				

Mairie de Lons
Place Bernard Deytieux CS 70213
64144 LONS CEDEX
05 59 40 32 32
www.mairie-lons.fr

ville-lons@mairie-lons.fr
Merci d'adresser tous vos courriers à l'attention de M. le Maire

4 Signes liés à l'environnement

Indicateurs de	O	S	N	Commentaires
Attitude méprisante, agressive, ou infantilisante				
Refus de laisser l'intervenant seul avec l'utilisateur				
Problème d'alcool, de drogues ou d'instabilité psychique				
Détournement ou usage suspect des ressources financières de l'utilisateur				
Absence de soins ou d'attention aux besoins de base				

5 Autres éléments préoccupants

Éléments	O	S	N	Commentaires
Propos inquiétants de l'utilisateur				
Changement brutal de comportement				
Rupture soudaine avec l'extérieur (amis, famille, autres...)				

6 A compléter par:

Nom et prénom du professionnel:.....

Fonction:.....

Dateet signature

Mairie de Lons

**Document est strictement confidentiel et destiné à un usage interne dans le cadre de la protection des personnes vulnérables*

Place Bernard DE VILLEUX CS 70213

84144 LONS CEDEX

05 59 40 32 32

www.mairie-lons.fr

ville-lons@mairie-lons.fr

Merci d'adresser tous vos courriers à l'attention de M. le Maire



Procédure de lutte contre la maltraitance du Service autonomie à domicile du CCAS de Lons

1 Objectif

Garantir la sécurité, la dignité et le respect des usagers en mettant en place une procédure claire de prévention, de détection, de signalement et de traitement des situations de maltraitance.

2 Définitions

Maltraitance: Tout acte ou omission commis par une personne ou une institution, qui porte atteinte aux droits fondamentaux, à l'intégrité physique ou psychique, au développement, ou au bien être d'une personne vulnérable.

Bien traitance: Ensemble des comportements et pratiques favorisant le respect de la personne, son autonomie, et sa qualité de vie.

3 Cadre légal

- Loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.
- Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF)
- Code Pénal(art. 434-3,226-14, etc)
- Recommandations de la haute Autorité de santé (HAS).

4 Prévention

- * Formation du personnel
- * Charte des droits et libertés: remise à chaque nouvel usager et agent.
- * Évaluation continue: identification des facteurs de risque de maltraitance
- * Encadrement et soutien des professionnels: analyse des pratiques, réunions équipe.

5 Détection

Tout professionnel doit être attentif à:

- * des signes physiques: blessures inexplicables, amaigrissement, négligence d'hygiène...
- * des signes psychologiques: anxiété, repli sur soi, agressivité, peur inhabituelle...
- * Des changements dans l'environnement: isolement accru, disparition d'objets de valeur, liquidités, mauvaises relations avec l'aidant principal.

6 Signalement

Les aides à domicile du service doivent utiliser la grille de repérage dans un premier temps et la transmettre au responsable. Si plusieurs professionnels observent des signes, chaque professionnel complète sa propre grille.

a) Réception d'un signalement

Mairie de Lons
Place Bernard Deytieux CS 70213
64144 LONS CEDEX
05 59 40 32 32
www.mairie-lons.fr

ville-lons@mairie-lons.fr
Merci d'adresser tous vos courriers à l'attention de M. le Maire

Peut venir d'un usager, d'un proche, d'un professionnel.

b) Traçabilité

Rédaction d'un compte rendu ou utilisation de la fiche d'événement dans un délais de 24h

Transmission au responsable de service

c) Analyse de la situation

- Évaluation de la gravité et de l'urgence
- Concertation avec d'autres services (saisie de la SDSEI, la DAC dispositif d'appui et de coordination, le Pole gérontologique, MDPH....)
- Rédaction d'un rapport de situation
- Mise en sécurité de l'utilisateur si nécessaire (intervention du responsable, changement d'intervenant...)

d) Information à la direction

La direction est informée sans délai de toute suspicion.

e) Signalement externe

- En cas de **maltraitance avérée ou suspicion sérieuse**:
 - & Information préoccupante IP à envoyer au Conseil Départemental
 - & Signalement au procureur de la république en cas de danger grave ou urgent.
 - & Possibilité d'alerte de la cellule de recueil des informations préoccupantes (CRIP)

7 Traitement interne

- * enquête interne confidentielle à partir de la fiche de signalement
- * audition des parties concernées
- * accompagnement de la personne victime
- * sanctions disciplinaires si l'auteur est un agent

8 Suivi et accompagnement

- * Soutien psychologique à l'utilisateur si nécessaire
- * Suivi post signalement
- * Retour d'expérience en équipe pour améliorer les pratiques

9 Communication

- Transmission aux agents de la grille de repérage, de la fiche de signalement et de la procédure
- Mise à disposition des numéros utiles et de la fiche de signalement dans le livret d'accueil de l'utilisateur
- Rappel des devoirs de vigilance lors des réunions d'équipe.



RÉPONSE AUX BESOINS DE SOINS - PROCÉDURES

I) Procédure permettant de répondre aux besoins de soins du bénéficiaire du Service autonomie à domicile du CCAS de Lons

Le service autonomie à domicile du CCAS de Lons ne dispense pas lui même de prestation de soins à domicile.

Objectif

Garantir une réponse rapide, adaptée et conforme aux responsabilités de l'aide à domicile en cas de détection de besoins de soins chez un bénéficiaire.

1 Observation et détection

L'aide à domicile doit être attentive aux signes suivants:

- * Plaies, rougeurs, escarres
- * Chutes ou douleurs inhabituelles
- * Aggravation de l'état général (fatigue perte d'appétit, désorientation....)
- * Signes vitaux anormaux (fièvre, respiration difficile....)
- * Changements dans le comportement ou l'humeur

NE JAMAIS POSER DE DIAGNOSTIC

2 Signalement immédiat

En cas de constat:

- * informer l'infirmier(re) ou médecin traitant de la personne
- * informer l'agent de prévention, ou la personne responsable du service si absence de professionnels de santé qui organisera une mise en relation avec un professionnel de santé (service autonomie à domicile dispensant des soins, infirmier libéral. Le choix du patient doit être garanti. Le service formule des propositions que la personne accompagnée est libre de refuser).
- * Si la situation est grave ou urgente, le SAMU 15 ou 112 services d'urgence sera appeler

3 Communication/ Traçabilité

- * renseigner l'observation dans le cahier de liaison à domicile
- * noter dans le cahier: la date, l'heure, la nature de l'observation, les actions entreprises et les personnes contactées
- * informer la famille/ représentant légal si nécessaire

4 Respect du périmètre de compétence

L'aide à domicile:

Ne réalise pas d'actes de soins, sauf si elle est auxiliaire de vie formée et habilitée, et dans le cas prévu.

Peut accompagner la personne pour la prise de rendez-vous médicaux, la préparation de documents, ou appeler un professionnel de santé.

Mairie de Lons

5 Suivi
Place Bernard Deytieux CS 70213

64144 LONS CEDEX

05 59 40 32 32

www.mairie-lons.fr

ville-lons@mairie-lons.fr

Merci d'adresser tous vos courriers à l'attention de M. le Maire



- * S'assurer que l'agent de prévention et ou responsable a bien pris le relais
- * réévaluer la situation lors des interventions suivantes
- * Maintenir un dialogue avec les intervenants médicaux si cela est pertinent et autorisé

II) Procédure d'orientation vers les services de soins du bénéficiaire du service autonomie à domicile du CCAS de Lons

Objectif

Assurer une orientation adaptée et sécurisée du bénéficiaire vers les professionnels de soins lorsqu'un besoin de soins est identifié.

1 Détection du besoin de soins

L'aide à domicile repère:

- * Signes de dégradation de l'état de santé (fatigue, fièvre, douleurs, troubles cognitifs...)
- * Plaies, chutes, difficulté à se mobiliser, changement dans l'autonomie
- * Oubli de traitements, difficultés à prendre les médicaments
- * Douleurs récurrentes, ou souffrance psychique

NE PAS POSER DE DIAGNOSTIC – OBSERVER ET RENDRE COMPTE

2 Évaluation de la situation

Cas non urgent:

le bénéficiaire peut s'exprimer, la situation est stable

exple: renouvellement ordonnance, demande de soins infirmiers, douleurs chroniques....

Cas urgent critique:

- * Chute grave, douleur aiguë, perte de connaissance, confusion brutale, signe vital anormal.....

3 Orientation selon la gravité

- Situation non urgente:

- **informer** l'agent de prévention, ou responsable
- **contacter** la personne de confiance, représentant légal, médecin avec accord de la personne
- **orienter** vers:
 - * Médecin traitant (prise de rdv ou alerte)
 - * Infirmier (e) libéral(e) qui suit la personne
 - * Pharmacie (si problème lié au traitement)
 - * CMP en cas de besoin psychologique

Pour le bénéficiaire n'ayant pas de professionnels de soins, le service assure la mise en relation (par la prise d'un rendez-vous) avec un professionnel dispensant des prestations de soins à domicile, comme les infirmiers libéraux ou auprès du futur Service Autonomie d'aide et de soins du territoire à travers une convention de partenariat prévue courant 2026.

Mairie de Lons
Place Bernard Deytieux CS 70213
64144 LONS CEDEX
05 59 40 32 32
www.mairie-lons.fr

ville-lons@mairie-lons.fr
Merci d'adresser tous vos courriers à l'attention de M. le Maire

● Situation urgente:

- Appeler immédiatement le **15** SAMU ou **112**
- **Mettre la personne en sécurité** si possible
- Prévenir le responsable de service
- **Inform**er la personne de confiance, ou représentant légal, si prévu et possible

4 Traçabilité

- * Renseigner l'observation dans le **cahier de liaison** à domicile
- * Noter dans le cahier: la date, l'heure, la nature de l'observation, les actions entreprises et les personnes contactées
- * suivi de l'effectivité de la mise en relation **du nouveau service de soins(IDEL ou service autonomie aide et soins du territoire)** dans le logiciel métier dossier usager

5 Suivi

- * Vérifier la suite donnée par le professionnel de santé
- * Adapter l'accompagnement en fonction du nouveau besoin
- * Mise à jour de la fiche d'intervention, PAI
- * Maintenir le lien avec les intervenants médicaux et proches

6 Respect du périmètre de l'intervenant

L'aide à domicile:

- *N'intervient **pas directement dans les soins médicaux**
- *N'administre **pas de médicaments**, sauf exception encadrée
- *Oriente, alerte, accompagne mais **ne se substitue jamais aux professionnels de santé.**

III) Procédure d'orientation vers les services de soins des personnes non bénéficiaires du Service autonomie à domicile du CCAS de Lons

Une information sur l'offre de soins infirmiers disponible sur le territoire de Lons est délivrée à toute personne extérieure au service.

Mairie de Lons
Place Bernard Deytieux CS 70213
64144 LONS CEDEX
05 59 40 32 32
www.mairie-lons.fr

ville-lons@mairie-lons.fr
Merci d'adresser tous vos courriers à l'attention de M. le Maire



RÉCLAMATION et PLAINTE Service autonomie à domicile du CCAS

Procédure de gestion des réclamation et plainte du service autonomie à domicile du CCAS de Lons

Identification du problème

- * La nature du problème (retard, comportement du personnel, qualité de l'intervention, non respect du planning, etc)
- * Date et heure des faits
- * Nom de l'intervenant
- * Les conséquences subies

1 Premier contact: signalement informel

Objectif:

- * Résoudre le problème rapidement sans démarche administrative lourde.
- A qui s'adresser:
 - * l'intervenant directement si le lien est bon
 - * l'agent d'accueil du service administratif
 - * le responsable de service

Comment ?

- * Verbalement: lors d'une visite ou en venant au bureau
- * Par téléphone
- * Par e-mail: pour garder une trace sans formalisme

Délais de réponse 5 à 8 jours ouvrables

2 Réclamation formelle

Si le problème persiste ou n'a pas été résolu de façon satisfaisante:

- * Rédiger une lettre ou un e-mail à maintien.domicile@mairie-lons.fr à l'attention du responsable du service ou la direction.

3 Délais de traitement

Le service doit accuser réception de votre plainte et vous fournir une réponse dans un délais raisonnable généralement:

- Accusé de réception sous 10 jours
- Réponse sur le fond sous 1 mois.

4 Recours externe si nécessaire

Si la réponse ne vous satisfait pas ou en l'absence de réponse vous pouvez saisir
le Défenseur des droits (si discrimination ou atteinte aux droits)
le Conseil Départemental, qui finance et contrôle le service

Mairie de Lons
Place Bernard Devieux CS 70213
64144 LONS CEDEX

05 59 40 32 32

www.mairie-lons.fr

ville-lons@mairie-lons.fr

Merci d'adresser tous vos courriers à l'attention de M. le Maire

- l'Association Nationale des Médiateurs ANM-Conso par courrier, mail ou téléphone
2 Rue Colmar 94300 Vincennes, 01 58 64 00 05 ou contact@anmconso.com

Le bénéficiaire peut faire appel à une personne qualifiée (liste établit conjointement par le représentant de l'État dans le département et le président du Conseil Départemental).

5 Suivi

Suivi des plainte et réclamation dans le registre logiciel Arche

6 Retour d'expérience

- Retour individuel auprès de l'intervenant concerné
- Analyse en réunion d'équipe ou groupe de parole si pertinent
- Anonymisation des cas sensibles

7 Archivage et traçabilité

- Toutes les fiches et analyses doivent être archivées de manière sécurisée.
- Tenir le registre des plainte et réclamation

8 Formation et sensibilisation

- Formation des nouveaux agents sur la procédure
- Sensibilisation régulière en réunion d'équipe

Mairie de Lons
Place Bernard Deytieux CS 70213
64144 LONS CEDEX
05 59 40 32 32
www.mairie-lons.fr

ville-lons@mairie-lons.fr
Merci d'adresser tous vos courriers à l'attention de M. le Maire



EVENEMENTS INDESIRABLES Service autonomie à domicile du CCAS

Procédure de gestion des EI du Service autonomie à domicile du CCAS de Lons

Définition

Un évènement indésirable est un incident ou accident qui survient lors d'une prestation à domicile, pouvant porter atteinte à la santé, à la sécurité ou au bien être du bénéficiaire, de l'intervenant ou d'un tiers.

Exemple:

- * Chute du bénéficiaire ou de l'intervenant
- * Erreur de prise de médicaments
- * Mauvaise exécution d'une tâche: toilette, repas...
- * Oubli d'une intervention
- * Comportement agressif, maltraitance, vol présumé
- * Matériel technique inadapté, défectueux ou manquant

Objectif

- * Déclarer systématiquement tout évènement indésirable
- * Réagir rapidement et de manière appropriée
- * Identifier les causes et limiter les risques et récurrences
- * Améliorer en continue la qualité des prestations

1 Constatation de l'évènement

Toute personne peut constater un EI (aide à domicile, bénéficiaire, famille, référent du service...)

L'aide à domicile doit réagir immédiatement selon la gravité:

- * En cas d'urgence vitale: appeler le 15
- * Prévenir la responsable hiérarchique
- * Assurer la sécurité de la personne et des lieux

2 Déclaration de l'évènement

- * Remplir la fiche EI dans les 24 H

3 Analyse de l'évènement

- * Réalisée par l'équipe encadrante et agent de prévention
- * Identifier: - les causes immédiates et profondes
- les dysfonctionnements systématiques
- Les facteurs aggravants ou limitants

Mairie de Lons
Place Bernard Deytieux CS 70213
64144 LONS CEDEX
05 59 40 32 32
www.mairie-lons.fr

ville-lons@mairie-lons.fr
Merci d'adresser tous vos courriers à l'attention de M. le Maire

4 Actions correctives et préventives

Mettre en place un plan d'actions

- mesures immédiates (exple:réajustement planning, renforcement accompagnement binôme,
- formation ou sensibilisation du personnel
- mise à jour des procédures

5 Suivi

Suivi des actions dans le registre logiciel Arche

6 Retour d'expérience

- Retour individuel auprès de l'intervenant concerné
- Analyse en réunion d'équipe si pertinent
- Anonymisation des cas sensibles

7 Archivage et traçabilité

- Toutes les fiches et analyses doivent être archivées de manière sécurisée.
- Tenir le registre des EI

8 Formation et sensibilisation

- Formation des nouveaux agents sur la procédures
- Sensibilisation régulière en réunion d'équipe

Mairie de Lons
Place Bernard Deytieux CS 70213
64144 LONS CEDEX
05 59 40 32 32
www.mairie-lons.fr

ville-lons@mairie-lons.fr
Merci d'adresser tous vos courriers à l'attention de M. le Maire