

Service de repas à domicile

LIVRET D'ACCUEIL ET RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT DU SERVICE



REPAS



LIVRAISON



UN RDV
RÉGULIER

Bienvenue

Le Centre Intercommunal d'Action Sociale du Bocage Bressuirais, créé en janvier 2014, a pour objectif de permettre le maintien à domicile des personnes âgées et/ou handicapées.

La coordination de l'aide et du soin est une évolution nécessaire face à l'enjeu du vivre à domicile. C'est pourquoi, le CIAS s'est engagé aujourd'hui dans une démarche de création d'un SPASAD (Service Polyvalent d'Aide et de Soins à Domicile), impulsée par le Département et l'Agence Régionale de Santé.

Dans ce cadre-là, les services du CIAS (soins infirmiers à domicile, aide et accompagnement à domicile, repas à domicile) travaillent en étroite collaboration pour assurer respectivement et conjointement la prise en charge des usagers, la complémentarité et la continuité des interventions.

Un livret d'accueil présente les diverses prestations et le règlement de fonctionnement de chaque service. Vous y trouverez tous les renseignements qui peuvent vous être utiles.

Nous restons à l'écoute de vos suggestions qui pourraient contribuer à faire évoluer positivement nos pratiques, dans une démarche d'amélioration continue de qualité de nos services.

Très cordialement

François MARY

Vice-Président du CIAS du Bocage Bressuirais



Table des matières

1.	Présentation du service	4
2.	Un contact personnalisé.....	5
3.	Prestations	7
4.	Démarches et avantages fiscaux	7
5.	Tarifs et modes de paiement	7
6.	RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT	8
	Article 1. Les missions et objectifs du service	8
	Article 2. La mise en place et le suivi des prestations	9
	Article 3. Le personnel	9
	Article 4. Les tarifs, le devis, la facture, le mode de paiement	10
	Article 5. Le contrat et la résiliation	10
	Article 6. Le fonctionnement	11
	Article 7. L'hygiène et la sécurité	12
	Article 8. Les absences	13
	Article 9. L'accueil de stagiaire	13
	Article 10. L'assurance et la responsabilité	13
	Article 11. La discrétion professionnelle/ le respect mutuel	14
	Article 12. Le droit à l'information et les données informatiques	14
	Article 13. La démarche qualité	14
	Article 14. Les réclamations et les contentieux	15
	Article 15. La modification du règlement de fonctionnement	15

LES REPAS À DOMICILE

1. Présentation du service

○ HISTORIQUE

Le Centre Intercommunal d'Action Sociale (C.I.A.S.) du Bocage Bressuirais existe depuis le 1er janvier 2014. Il gère un service de Repas à Domicile issu de la réunion de différents services publics.

○ LES BÉNÉFICIAIRES

Service destiné aux personnes handicapées et/ou âgées de plus de 60 ans ou en incapacité momentanée.

○ LE PERSONNEL

L'équipe du service est composée de différents professionnels :

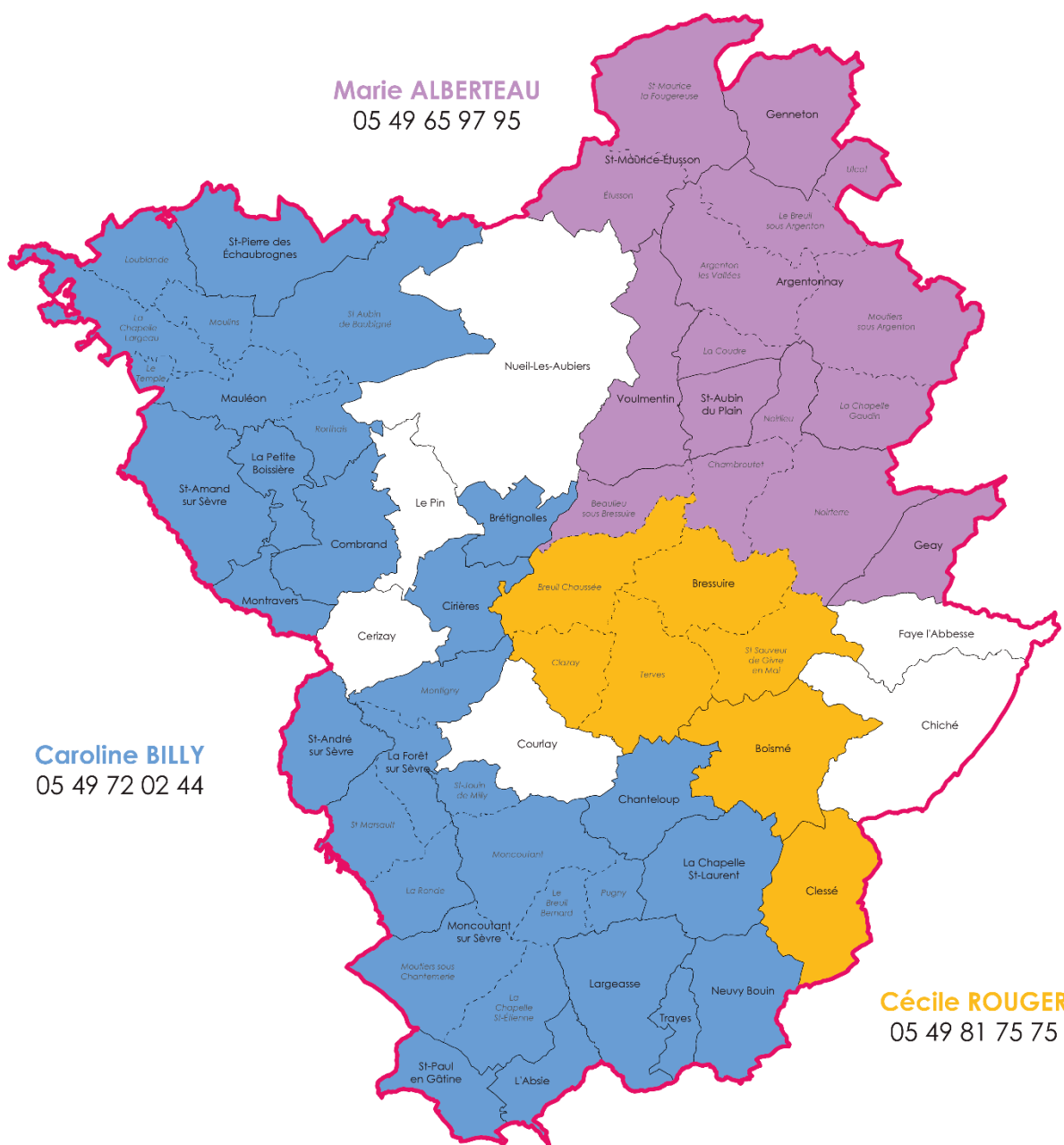
- 1 responsable de service
- 3 coordinatrices de secteur
- 4 chargées de planning
- Des porteurs de repas

○ COORDONNÉES DU SIÈGE

C.I.A.S.
27 boulevard du Colonel Aubry
BP 90184
79304 BRESSUIRE cedex

PRÈS DE CHEZ VOUS

2. Un contact personnalisé



○ CONTACTS ET HORAIRES

Antenne d'Argentonay

10, place Léopold Bergeon | 05 49 65 97 95

- le lundi, le mardi et le jeudi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h,
- le mercredi de 8h30 à 12h30 et répondeur l'après-midi,
- et le vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 16h.

Bressuire, siège du C.I.A.S.

27 boulevard du Colonel Aubry | 05 49 81 75 75

- du lundi au jeudi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h,
- le vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 16h30.

Antenne de Moncoutant-sur-Sèvre

2, place du 11 novembre à Moncoutant | 05 49 72 02 44

- Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 14h à 17h

Un répondeur permet de laisser un message qui sera traité dans les plus brefs délais en dehors des heures d'accueil.

MODALITÉS

3. Prestations

○ REPAS A DOMICILE

Livraison de repas à domicile, pour tous les jours de la semaine, selon un planning de tournée, permettant de garder une alimentation équilibrée, notamment en cas de retour d'hospitalisation, d'isolement ou d'apparition de la dépendance.

4. Démarches et avantages fiscaux

Le service établira un contrat de prestations pour toutes les livraisons effectuées au domicile.

Selon vos besoins, votre âge, vos revenus, un organisme peut financer une partie du coût des prestations : Conseil Départemental, caisse de retraite, mutuelle, comité d'entreprise (C.E.S.U.) ...

Le service peut assurer le montage et le suivi des dossiers de demande de prise en charge financière, si vous le souhaitez.

Si vous payez des impôts, vous pouvez bénéficier d'une réduction d'impôt. Si vous ne payez pas d'impôts, vous pouvez bénéficier d'un crédit d'impôt.

La part ouvrant droit à déduction fiscale correspond uniquement au coût de livraison. La partie alimentaire restant à la charge de l'utilisateur.

Une attestation pour la déclaration fiscale vous sera transmise annuellement.

5. Tarifs et modes de paiement

Afin de connaître les tarifs actuels du service, contactez-nous au **05 49 81 75 75**.

Selon votre situation, vous pouvez bénéficier d'une aide financière qui sera déduite du coût total.

Les factures sont établies mensuellement, le règlement doit se faire chaque mois en C.E.S.U. préfinancé, chèque bancaire, par prélèvement ou par internet « Payfip » auprès de la **Trésorerie de Thouars** :

Service de gestion comptable | 4 rue Jules Ferry CS 80 185 | 79104 Thouars Cedex.

sgc.thouars@dgfip.finances.gouv.fr

05 49 96 02 15

Les retards de paiement font l'objet d'une relance par courrier pour paiement immédiat. Le trésor public assurera le recouvrement de la dette.

6. RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Objet

Ce règlement de fonctionnement a pour objet de définir les règles d'organisation du service de repas à domicile du C.I.A.S. du Bocage Bressuirais, de présenter les droits et devoirs des parties concernées (gestionnaire, bénéficiaires, agents sociaux territoriaux).

○ PRÉAMBULE

Le présent règlement a été élaboré après consultation des différents acteurs du service qui mettent en œuvre la politique sociale définie par les élus de proximité.

Leur action s'effectue dans le respect des réglementations générales :

- Préambule de la constitution de 1958, texte fondateur de la V^e République
- Loi 2002-2 rénovant l'action sociale et médico-sociale
- Décret 2003-1095 relatif au règlement de fonctionnement institué par l'article L.311-7 de l'action sociale et des familles.

Le présent règlement, annexé au livret d'accueil, s'applique aux professionnels du service et aux bénéficiaires (ou représentants légaux), dans le cadre des interventions contractualisées.

Article 1. Les missions et objectifs du service

○ LES MISSIONS GENERALES

Le service de repas à domicile s'intègre dans l'action du maintien à domicile des personnes âgées, handicapées. Il est géré par le Centre Intercommunal d'Action Sociale du Bocage Bressuirais.

○ LE SERVICE A UN DOUBLE OBJECTIF

- Maintenir, dans les meilleures conditions de vie possible à domicile, l'indépendance et l'autonomie de la personne fragilisée, afin, éventuellement, d'éviter ou de retarder une entrée en établissement d'hébergement.
- Soulager l'entourage familial dans l'accompagnement de leur proche.

Dans cette optique, le service agit de manière complémentaire et en coordination, avec la famille, avec d'autres services du domicile, le cas échéant, des professionnels du secteur sanitaire et social et autres bénévoles concourant au maintien à domicile et contribuant à rompre l'isolement des usagers.

Article 2. La mise en place et le suivi des prestations

○ ADMISSION

L'inscription sur le service se fait sur un minimum de 3 jours fixes par semaine, du lundi au dimanche (jours à déterminer).

Certains secteurs proposent également des repas pour le soir : se renseigner auprès de l'antenne concernée (voir page 5).

L'inscription se fait auprès des antennes et nécessite les éléments suivants :

- NOM-PRENOM du demandeur, téléphone, adresse, date de naissance.
- Les coordonnées des personnes pouvant être contactées en cas d'urgence.
- Le nom du médecin traitant.
- Les régimes éventuels (sur prescription médicale) : sans sel, sans sucre...
- Les textures des repas : normale ou hachée.

Après définition de vos besoins, un contrat de prestation individuel est signé avec vous.

Un livret d'accueil - règlement de fonctionnement vous est remis. L'instruction de votre dossier et le suivi administratif sont assurés par la coordinatrice.

○ SUIVI DES PRESTATIONS

Toute évolution de vos besoins, à votre demande, pourra faire l'objet d'une modification de vos prestations.

Article 3. Le personnel

Le service s'attache à employer du personnel compétent, qualifié, suivant des plans de formation réguliers. Le personnel est constitué de porteurs à domicile, de chargés de planning, de coordinatrices et d'un responsable de service.

○ LE PORTEUR A DOMICILE

Il livre directement les repas chez l'usager, lui permettant de continuer à résider à son domicile en ayant l'assurance d'une alimentation équilibrée et d'un lien social créé ou renouvelé. Il assure une veille sur l'alimentation (plats non consommés, date de péremption...) et alerte si besoin la coordinatrice. Il prend le temps d'échanger avec l'usager, favorisant ainsi la lutte contre l'isolement.

○ LA CHARGÉE DE PLANNING

Elle planifie les livraisons à domicile, elle est l'interlocutrice pour toute modification de planning et assure un suivi administratif.

○ LA COORDINATRICE

Elle est responsable de son équipe, gère et organise les interventions à domicile. Elle est l'interlocutrice privilégiée des usagers et des familles. Elle assure une prise en charge globale et peut proposer si besoin d'autres prestations ou services adaptés.

○ LA RESPONSABLE DE SERVICE

Elle coordonne l'activité des différentes antennes dans son ensemble. Elle assure le suivi budgétaire et administratif du service, est en lien avec les partenaires. Elle est la référente qualité du service.

Article 4. Les tarifs, le devis, la facture, le mode de paiement

Les tarifs sont fixés annuellement par le conseil d'administration du C.I.A.S. Ils sont annexés au contrat de prestation et affichés dans les bureaux du service. Un courrier informant des nouveaux tarifs est envoyé à chaque usager du service dès qu'une modification intervient.

Le tarif « 2 personnes » est applicable à deux personnes habitant à la même adresse.

Un devis gratuit est fourni à l'usager, à sa demande ou pour toute prestation d'une valeur supérieure ou égale à 100 €.

La facturation s'effectue tous les mois par le service administratif à l'aide d'un logiciel spécialisé et correspond aux repas consommés entre le 1^{er} et le 31 du mois.

Article 5. Le contrat et la résiliation

Dans le cadre de sa qualité de service, un contrat de prestation est établi avec chaque usager précisant la durée et les types de prestations apportées, les conditions de participation financière du bénéficiaire, le mode de résiliation.

L'usager doit respecter le contrat établi et signaler auprès du service tout besoin de modification.

○ RÉSILIATION

- A l'initiative de l'utilisateur (pour convenance personnelle) : une lettre est à adresser à la coordinatrice de l'antenne. Un préavis de 15 jours est demandé.
- A l'initiative du service : en cas de non-respect répété des dispositions du règlement de fonctionnement et des termes du contrat de prestations, une notification sera adressée à l'utilisateur et les livraisons cesseront dans un délai maximal de 15 jours à réception. Toute discrimination, violence verbale, physique ou à caractère sexuel, conduira à une rupture de contrat immédiate.

La résiliation est automatique en cas d'entrée en structure (EHPAD) ou de déménagement en dehors du secteur géographique d'intervention du service et en cas de décès de l'utilisateur.

Article 6. Le fonctionnement

○ LES MENUS

La composition des menus ainsi que le respect des grammages et apports nutritionnels sont définis par une diététicienne, présente dans chaque structure partenaire.

Les menus font l'objet d'une diffusion hebdomadaire auprès de l'utilisateur.

Le déjeuner	Le dîner
Un potage Une entrée Un plat principal Un fromage ou un laitage Un dessert Du pain	Une entrée Un plat principal Un dessert Du pain

La contractualisation pour l'une ou l'autre de ces deux formules (déjeuner, dîner) comprend l'ensemble de ces plats. Il n'est pas possible d'en retirer un et de le remplacer par une autre composante.

○ LES REPAS

Les repas, conditionnés en barquettes, sont préparés par des fournisseurs agréés.

Sur chaque barquette, figurent la date limite et le jour de consommation. **Il est important de les respecter.**

Le porteur de repas est autorisé à jeter à la poubelle les barquettes périmées.

Le repas peut être directement réchauffé dans un four micro-ondes après avoir retiré partiellement le film protecteur de la barquette ou l'avoir percé.

Les barquettes et les films plastiques sont recyclables et doivent être jetés dans la poubelle de tri sélectif.

○ LA LIVRAISON

Les repas sont livrés, en liaison froide, plusieurs fois par semaine, selon des circuits le matin et l'après-midi entre 8h00 et 18h30. Aucune livraison n'est effectuée les dimanches et jours fériés. Les repas sont alors livrés sur une journée antérieure selon un planning qui sera communiqué préalablement.

L'horaire de passage pourra être modifié en fonction des nouvelles prises en charge sur le service ou en cas de force majeure (panne, intempérie...).

En fonction de l'évolution et des besoins du service, les circuits de livraison pourront être modifiés. Cela aura pour conséquence de modifier les jours et heures de livraison. Vous serez informé de toute modification vous concernant.

La livraison sera faite au moyen d'un véhicule isotherme et frigorifique.

Le porteur range les différentes barquettes dans le réfrigérateur par jour de consommation : le premier repas à consommer sera placé sur l'étagère la plus haute, le dernier repas sur l'étagère la plus basse.

Le bénéficiaire doit être présent le jour de la livraison. En aucun cas, les repas ne peuvent être laissés sur le palier ou sur l'appui de fenêtre.

En cas d'absence de l'utilisateur, un avis de passage sera laissé dans la boîte aux lettres. Le ou les repas seront rapportés à l'antenne et disponibles si l'utilisateur souhaite les récupérer. En tout état de cause, les repas non livrés seront facturés.

Toutefois, il est possible de laisser une clé dans un boîtier à clés installé à l'extérieur de sa maison et pris en charge par l'utilisateur.

Article 7. L'hygiène et la sécurité

Le service est engagé dans la **prévention des risques professionnels de ses salariés**. Un professionnel pourra exercer son droit de retrait et quitter le logement s'il ne se sent pas en sécurité lors d'une intervention, sous couvert de prévenir son responsable.

Pour protéger l'intervenant, le responsable pourra également exiger que les animaux de compagnie soient attachés si leur présence le gêne ou le met en danger.

○ **URGENCE** : en cas de porte close (par exemple), et en l'absence de réponse de l'utilisateur ou d'un représentant, le service fera appel aux Pompiers ou à un serrurier (dont le coût éventuel d'intervention sera à la charge de l'utilisateur).

○ **URGENCE MEDICALE** : le porteur à domicile appellera le médecin traitant ou le S.A.M.U.

Article 8. Les absences

○ ABSENCES DU PERSONNEL

Les absences du personnel pour congés, formations, sont anticipées et les remplacements organisés.

Le porteur est également remplacé en cas d'absence imprévue mais pas obligatoirement aux mêmes horaires. Dans ce cas, l'usager du service est prévenu.

○ ABSENCES DE L'USAGER

En cas d'absence pour convenances personnelles, le service doit être prévenu **au minimum 7 jours à l'avance**. Un répondeur est à disposition en dehors des horaires d'ouverture au public. Si ce délai n'est pas respecté, les repas seront facturés.

Pour une période prolongée et prévue de plus d'un mois, il doit informer le service au plus tôt et au moins 1 semaine avant son départ. Il en est de même pour le retour à domicile.

Pour une absence non prévue (admission en urgence en milieu hospitalier), la famille ou l'entourage doit en informer le service dès que possible. Les repas non livrés ne seront pas facturés compte-tenu du cas de force majeure.

Article 9. L'accueil de stagiaire

Les services accueillent des stagiaires qui seront amenés à intervenir à domicile accompagnés d'un professionnel titulaire. Nul ne peut refuser leur présence.

Article 10. L'assurance et la responsabilité

Tous les moyens humains et matériels sont mis en œuvre pour livrer l'usager dans les conditions optimales de respect de la chaîne du froid. A ce titre, le CIAS du Bocage Bressuirais se dégage de toute responsabilité à compter de la livraison effective.

Dans ce cadre, l'usager s'engage, dès réception de son repas, à ne pas rompre la chaîne du froid en le plaçant dans un réfrigérateur propre et sain permettant une conservation optimale.

Il est rappelé que, pour tous les animaux domestiques, la vaccination est obligatoire et, qu'en cas de morsure, la responsabilité de l'usager est engagée.

La responsabilité civile est applicable selon les règles générales de responsabilité dans les relations avec le personnel du service, selon les articles 1382 à 1384 du Code civil.

Article 11. La discrétion professionnelle/ le respect mutuel

Tous les professionnels du service sont tenus à la discrétion professionnelle pour les faits, informations ou documents dont ils ont eu connaissance à l'occasion de l'exercice de leurs fonctions et au secret professionnel pour toutes les informations confidentielles dont ils sont dépositaires, notamment toutes les informations à caractère médical, social, familial ou financier relatives à des personnes.

Le personnel est tenu de respecter la dignité, l'intimité, les convictions philosophiques, politiques, religieuses des personnes accompagnées et la confidentialité des informations reçues.

En retour, l'usager est tenu de respecter la même déontologie.

Le porteur accomplit un service public. Il ne doit pas recevoir de pourboire ou de don de toute nature, ni effectuer des tâches complémentaires en dehors de son planning.

En aucun cas, le personnel ne peut disposer d'une procuration sur les comptes bancaires ou livrets, ni accepter d'être légataire qu'elle que puisse être la volonté de la personne aidée.

Le personnel encadrant doit rester impartial et ne pourra favoriser le dossier d'un usager au détriment d'un autre.

Il est demandé aux usagers de ne pas posséder les numéros de téléphones personnels des professionnels et de ne pas les appeler à leur domicile.

Article 12. Le droit à l'information et les données informatiques

Les informations recueillies vous concernant sont nécessaires pour l'élaboration de votre dossier et le suivi de votre parcours de soins. Elles font l'objet d'un traitement informatique. En application de la **Loi n° 7817 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés**, modifiée par loi n°2004-801 du 6 août 2004, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent. Si vous souhaitez exercer ce droit, vous pouvez contacter le service.

Suite au décès du bénéficiaire, la famille peut également accéder au dossier et le récupérer.

Article 13. La démarche qualité

Le service est engagé dans une démarche qualité continue. Il doit tout mettre en œuvre pour favoriser un accompagnement individualisé, de proximité et coordonné avec les autres partenaires de l'action sociale et médico-sociale en vue du maintien à domicile.

Le service procède régulièrement à la distribution d'enquête qualité auprès de ses usagers afin que chacun puisse exprimer son opinion pour que le service mette en œuvre des actions d'amélioration éventuelles.

Le service rappelle que les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires.

Il veillera donc à prévenir et à être vigilant à la survenance de tels faits. Le service assurera à cet égard un suivi des interventions et prendra les mesures adéquates si une personne venait à s'en rendre coupable.

Le service est engagé dans la prévention et le signalement de tout acte de maltraitance quel qu'il soit, en direction des usagers et du personnel.

Selon la situation, le service peut procéder à un signalement au médecin traitant, à l'assistante sociale du secteur, à la Plateforme Territoriale d'Appui, à la cellule de vigilance du Conseil Départemental voire auprès du Procureur de la République.

Article 14. Les réclamations et les contentieux

En cas de litige avec le service, l'usager ou son représentant légal peut suivre la procédure suivante :

- Envoyer un courrier de réclamation au C.I.A.S., demander un rendez-vous à domicile ou au CIAS par écrit ou par téléphone.
- Interpeller le Conseil Départemental au 05 49 06 79 79.
- Faire appel à une personne qualifiée choisie sur une liste établie conjointement par le Préfet et le Président du Conseil Départemental en tant que médiateur (voir la liste des personnes qualifiées en annexe).

Des solutions conjointes seront recherchées.

Article 15. La modification du règlement de fonctionnement

Le présent règlement est établi pour une durée maximale de 5 ans à compter du 01/11/2022. Toutefois, il peut faire l'objet d'une révision à tout moment et devra être amendé par le Conseil d'Administration du C.I.A.S. du Bocage Bressuirais.

Il est affiché dans les locaux du service. Il est remis à l'usager au moment de son admission et à chaque professionnel du domicile.

L'admission et le maintien dans le service de l'usager sont subordonnés à l'acceptation et au respect du règlement.



**Centre Intercommunal d'Action Sociale
du Bocage Bressuirais**

27 boulevard du Colonel Aubry - BP 90184 - 79304 Bressuire Cedex

05 49 81 75 75
social@agglo2b.fr

www.agglo2b.fr