

RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT GÉNÉRAL

LIVRAISON DE REPAS

À DOMICILE



I - MISSION DU SERVICE

▷ Article 1 - Le public concerné

Le service de portage de repas à domicile s'adresse aux personnes vulnérables, sans condition d'âge, résidant à Vannes et qui rencontrent des difficultés de mobilité ou de dextérité.

Pour cela, les agents du CCAS livrent à domicile des repas adaptés, sur prescription médicale.

Cette prestation constitue un lien social en coordination avec des actions de soins, et d'accompagnement.

Ce service vise, par cette action, à favoriser le maintien à domicile des personnes âgées ou handicapées.

▷ Article 2 - Respect des droits et libertés individuelles

L'exercice des droits et libertés individuelles est garanti à toute personne prise en charge dans le service. Dans la mise en œuvre de ses actions, le service respecte la « charte des droits et libertés de la personne âgée en situation d'handicap ou de dépendance » annexée au présent règlement.

Un exemplaire de cette charte est remis avant toute intervention aux personnes bénéficiaires des prestations du service.

▷ Article 3 - Livret d'accueil

Lors de l'admission dans le service, il est remis à chaque bénéficiaire un livret d'accueil, précisant les conditions de fonctionnement et d'intervention du service, la charte des droits et libertés de la personne âgée en situation d'handicap ou de dépendance auquel sont annexés :

- Les tarifs
- Le devis
- La demande de mise en place du service
- Le présent règlement de fonctionnement général,
- Le contrat d'intervention, détaillant la liste et la nature des prestations offertes ainsi que leurs coûts prévisionnels.

▷ Article 4 - Des actions complémentaires et coordonnées

L'action du service s'inscrit dans le cadre du schéma départemental de l'organisation sociale et médico-sociale, ainsi que du plan gérontologique départemental.

Il intervient dans son champ de compétence de façon complémentaire et coordonnée avec les autres services, publics ou privés, et tout autre organisme ou institution sociale contribuant aux mêmes causes.

II - ACCUEIL & MISE EN ŒUVRE

A - L'offre de service

▷ Article 5 - Les locaux

Le pôle administratif du service est abrité dans les locaux du Centre Communal d'Action Sociale, situé, au Centre Victor Hugo - 22 avenue Victor Hugo à Vannes.

Tout bénéficiaire du service peut y être accueilli, dans le cadre d'un entretien individuel, pour toutes demandes de quelque nature que ce soit.

Ces locaux sont ouverts du lundi au vendredi de 8 h 15 à 12 h 15, et de 13 h 15 à 17 h 00. Ils sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.

▷ **Article 6 - La permanence téléphonique et messagerie**

Les agents du pôle administratif, gestionnaire du service, sont joignables par téléphone aux heures de bureau aux numéros suivants :

Tél : 02 97 01 65 30

Fax : 02 97 01 65 21

Courriel : ccas@mairie-vannes.fr et maintien.domicile@mairie-vannes.fr

▷ **Article 7 - Les situations d'urgence**

En cas de situation d'urgence, la demande est, en semaine immédiatement traitée, afin d'apporter une réponse dans les meilleurs délais.

Les délais de mise en œuvre de la réponse se feront sous 72 heures, selon les cas.

En fin de semaine et durant les dimanches & jours fériés, l'instruction des demandes nouvelles est effectuée le lundi suivant.

III - LES INTERVENTIONS

▷ **Article 8 - Le recueil de la demande**

Les demandes peuvent être initiées soit directement par le bénéficiaire, soit par un tiers proche du demandeur.

Dans tous les cas, un contact direct, lors d'un rendez-vous dans les locaux du service est proposé afin :

- de cerner la nature et l'étendue de la demande, du bénéficiaire, et de ses proches.
- d'informer le demandeur sur les aides possibles, et les services complémentaires.
- de réunir les informations et pièces nécessaires à l'ouverture du dossier.
- de réorienter vers un service mieux adapté.

L'intervention, en adéquation avec les moyens du service, prévoit les éventuelles modalités de coordination avec les aidants naturels, ou avec d'autres intervenants.

Le service apportera toute information relative aux aides et financements susceptibles d'être accordées au bénéficiaire, ainsi que les procédures et démarches à effectuer.

Ce rendez-vous peut, lorsqu'un usager rencontre des difficultés de mobilité, se dérouler à son domicile.

▷ **Article 9 - La définition des besoins**

Afin de définir les besoins de la personne, le service demande un certificat médical précisant le régime et la texture des repas demandés, les jours auxquels les repas doivent être livrés, les repas étant livrés la veille pour le lendemain. Tout changement de régime doit faire l'objet d'un nouveau certificat médical.

▷ **Article 10 - Les tâches et démarches administratives effectuées par le CCAS**

Le CCAS instruit le dossier de demande de repas à domicile et propose au bénéficiaire de recevoir les repas aux conditions prévues. Le service informe le bénéficiaire des éventuels financements et lui fournit les documents nécessaires à leur mise en œuvre.

▷ **Article 11 - Le Contrat de prise en charge**

Le contrat définit les conditions de prise en charge individuelle et la nature des prestations offertes dans le respect des principes déontologiques et éthiques ainsi que des bonnes pratiques professionnelles. Il est conclu entre le bénéficiaire et le service, et signé des deux parties.

Il rappelle les obligations du service et du bénéficiaire, les tarifs et les conditions de facturation des repas.

Il rappelle les aides financières obtenues par le bénéficiaire.

Il précise les conditions de modification et de révision.

IV - RÈGLES DE FONCTIONNEMENT

▷ **Article 12 - Le référent**

Chaque bénéficiaire peut s'adresser à un interlocuteur référent désigné parmi les agents du pôle administratif, et chargé du suivi, de l'exécution des livraisons et de toute question relative au fonctionnement du service.

▷ **Article 13 - La gestion des réclamations**

Une fiche de réclamation vierge est tenue à disposition de chaque bénéficiaire.

Toute réclamation, orale, téléphonique, ou écrite est systématiquement enregistrée dans le service, et communiquée à son responsable.

En cas de mise en cause d'un intervenant, celui-ci est entendu par le responsable de service, qui enregistre la suite donnée à la réclamation et en rend compte périodiquement au Directeur du CCAS.

▷ **Article 14 - Le questionnaire de satisfaction**

Une enquête de satisfaction, est effectuée une fois par an et proposée à chaque bénéficiaire. L'analyse de ces questionnaires fait chaque année l'objet d'une présentation dans le rapport d'activité du service.

▷ **Article 15 - L'évaluation quinquennale et contrôle de la qualité**

Conformément à la réglementation, il sera fait appel tous les 5 ans à un organisme extérieur, pour évaluer la qualité des prestations offertes.

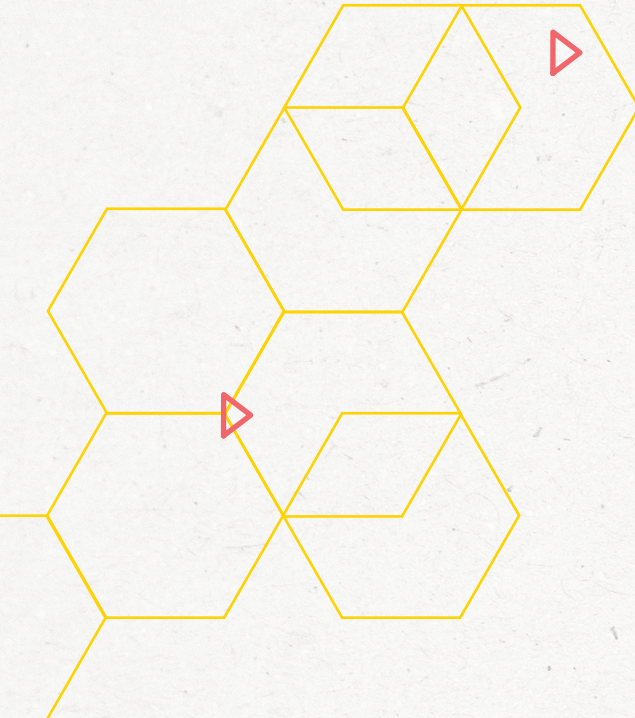
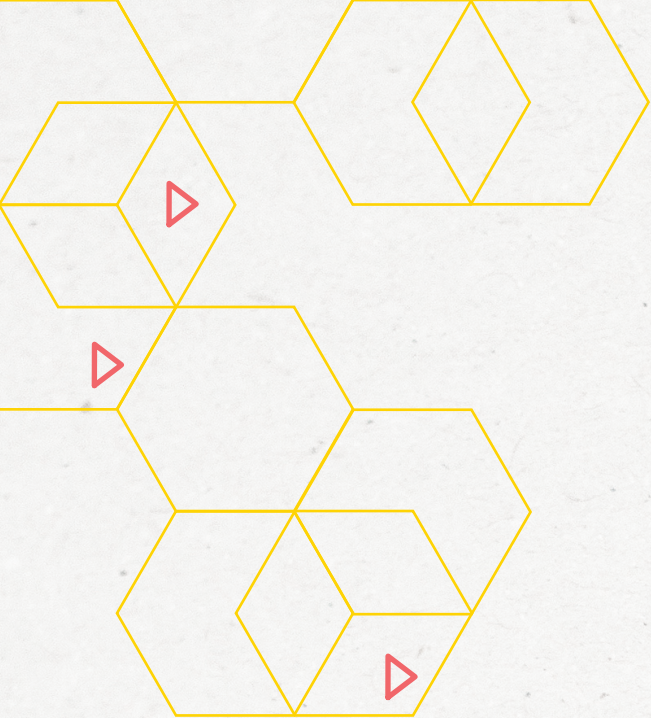
▷ **Article 16 - Le rapport d'activité**

Il est procédé chaque année à la rédaction d'un rapport d'activité, mettant en relief les évolutions quantitatives et qualitatives du service ainsi que la perception des besoins des personnes âgées et handicapées de la commune.

▷ **Article 17 - Les encadrants**

L'encadrement du service est assuré par des cadres « A » et « B » de la fonction publique territoriale, issus de la filière administrative.

L'encadrement devra, conformément à la nouvelle réglementation, être titulaire, faire valider ou acquérir les qualifications et diplômes requis pour diriger des établissements et services sociaux et médico-sociaux.



CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE
22, avenue Victor Hugo | BP 210
56006 VANNES cedex
Tel : 02 97 01 65 30 | Fax : 02 97 01 65 21
ccas@mairie-vannes.fr
maintien.domicile@mairie-vannes.fr

