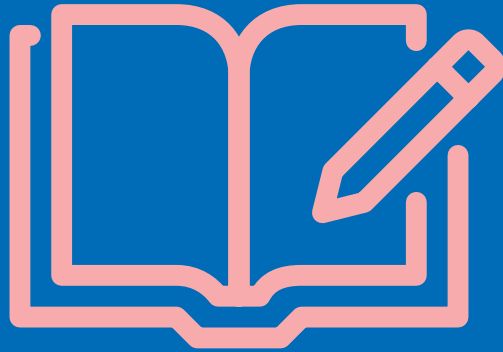
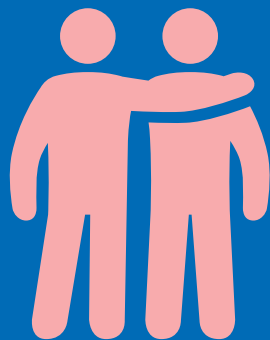




LIVRET D'ACCUEIL



Service
Autonomie
à Domicile

Un accompagnement coordonné
pour bien vivre chez soi

SOMMAIRE

1. Bienvenue au Service Autonomie à Domicile de la Ville de Montrouge (SAD)

Qui sommes-nous ?.....	3
Nos missions.....	3
Nos coordonnées	3

2. Les prestations du Service Autonomie à Domicile

Le SAD SOINS.....	4
Le SAD AIDE.....	4
Le PÔLE AUTONOMIE	4

3. Les étapes pour bénéficier du Service à domicile

1 ^{ère} étape : évaluation de votre situation.....	5
2 ^{ème} étape : plan d'accompagnement personnalisé	7
3 ^{ème} étape : mise en place des interventions	8
4 ^{ème} étape : facturation	9
5 ^{ème} étape : suivi régulier et coordination	10

4. Vos droits et engagements

Vos devoirs et vos engagements	11
Vos droits	11

5. Annexes

Annexe 1 : Charte des droits et libertés de la personne accueillie.....	15
Annexe 2 : Règlement de fonctionnement du Service Autonomie à Domicile de Montrouge	19
Annexe 3 : Tarifs des prestations	41
Annexe 4 : Liste des personnes qualifiées et adresses des autorités compétentes	43

Le présent livret d'accueil est établi conformément aux dispositions du décret n° 2023-608 du 13 juillet 2023 relatif aux services autonomie à domicile et de son cahier des charges annexé. Il est remis à toute personne accompagnée lors de son admission, accompagné de la Charte des droits et libertés de la personne accueillie (cf. Annexe 1) et du règlement de fonctionnement du service.

1. Bienvenue au Service Autonomie à Domicile de la Ville de Montrouge

Bienvenue au Service Autonomie à Domicile (SAD) de la Ville de Montrouge ! Ce livret a été conçu pour vous présenter **notre accompagnement, nos services et les interlocuteurs à votre écoute** pour vous aider à vivre sereinement chez vous.

Qui sommes-nous ?

Le Service Autonomie à Domicile de la Ville de Montrouge regroupe trois entités pour un parcours simplifié :

- **Le SAD soins** : Service de soins infirmiers à domicile
- **Le SAD Aide** : Service d'aide et d'accompagnement à domicile
- **Le Pôle Autonomie du Centre communal d'action sociale (CCAS)** : évaluation de vos besoins, orientation et accompagnement social.

Nos missions

- Favoriser le maintien à domicile
- Vous accompagner dans la gestion de la vie quotidienne
- Vous proposer un accompagnement individualisé
- Vous orienter vers les aides disponibles (APA, PCH, aides sociales)
- Coordonner les professionnels autour de vous
- Contribuer au repérage des fragilités et à la prévention de la perte d'autonomie
- Assurer la continuité de l'accompagnement en lien avec les partenaires du territoire.

Nos coordonnées



Service Autonomie à Domicile (SAD) - Montrouge

5/7 rue Amaury Duval 92120 Montrouge

> Mail : service.autonomie@ville-montrouge.fr

> Téléphone : 01 46 12 75 30

Horaires d'ouverture :

08h30-12h00 et 13h30 à 17h30
du lundi au vendredi
hors jours fériés.

Permanences du SAD

mardi et mercredi
08h30-12h00 et 13h30 à 17h30
Sur RDV

2. Les prestations du Service Autonomie à domicile

Le Service de soins à domicile

L'équipe, composée de cadre infirmier, infirmiers, aides-soignants, médecin coordinateur, psychologue, ergothérapeute, personnels administratifs, encadre vos besoins de soins d'hygiène et soins infirmiers sur prescription médicale.

Le Service d'aide à domicile

L'équipe, composée d'auxiliaires de vie et des responsables de secteurs, vous propose des services comme l'aide à la toilette, à l'habillage et au déshabillage, l'aide à la mobilité et aux déplacements, l'aide pour les courses et les repas (préparation, prise des repas, surveillance de l'hydratation et surveillance du traitement médical), l'aide à l'entretien courant du logement et du linge, l'aide aux démarches administratives simples, la compagnie, les promenades et les activités de stimulation cognitive.

Le Pôle Autonomie

Pilotée au sein du Centre communal d'action sociale, l'équipe est à votre écoute pour

- Vous orienter selon vos besoins et vers les dispositifs de droits commun
- Évaluer les demandes relevant de la perte d'autonomie des personnes âgées ou en situation de handicap
- Proposer des dispositifs de Restauration à Domicile et/ou Téléassistance
- Vous accompagner dans l'ouverture des droits (Allocation Personnalisée à l'Autonomie, MDPH, Aide Sociale à l'Hébergement, etc.)
- Soutenir les aidants
- Assurer un suivi social.

3. Les étapes pour bénéficier du Service à domicile

Que vous soyez le patient, son entourage, son médecin traitant ou toutes autres instances/établissements, contactez le guichet unique du Service à domicile.

La référente du Guichet unique prend en charge votre demande et pré-identifie vos besoins en matière de soin et/ou d'aide.

> Par téléphone : 01 46 12 75 30

> Par mail : service.autonomie@ville-montrouge.fr

> Sur le site de la ville : www.92120.fr

1^{ère} étape : évaluation de votre situation

Pour toute demande d'aide à la vie quotidienne, l'évaluation est réalisée **à domicile par un responsable de secteur du Service d'aide à domicile**. Il va vous proposer un plan d'accompagnement personnalisé.

Pour les demandes en matière de soins, l'évaluation est réalisée **à domicile par le cadre de santé du Service de soins à domicile**, le coordinateur du Service à domicile, un infirmier et/ou un aide-soignant selon les besoins repérés à la première évaluation réalisée au Guichet unique. Cette évaluation permet de définir les modalités de prise en charge dans le respect des prescriptions médicales du médecin traitant et d'analyser les besoins en matière d'aménagement du logement pour sécuriser le patient et le personnel dans les actes de soins.

Selon la situation, l'équipe peut faire appel à des partenaires institutionnels, tels que le Département des Hauts-de-Seine, le Dispositif d'appui à la Coordination (DAC) Sud 92 Osmose, le Service d'hygiène et de salubrité de la Ville de Montrouge. Eu égard au parcours de soins du patient et avec son accord, l'équipe peut procéder aussi à un recueil d'informations auprès d'établissements ou services médico-sociaux qu'il l'aide.

L'évaluation est réalisée à l'aide d'une grille d'évaluation globale commune pour les besoins d'aide et de soins, conformément au cahier des charges des services autonomie à domicile.

CONDITIONS D'ADMISSION

• **Public concerné :**

Personnes âgées de 60 ans et plus en perte d'autonomie

Personnes en situation de handicap (sans restriction d'âge)

Personnes malades ou en convalescence

Personnes atteintes de pathologies chroniques ou en soins palliatifs.

• **Conditions préalables à l'admission :**

Résider dans le secteur d'intervention du Service autonomie à domicile de Montrouge

Pour le Service de soins à domicile :

- Disposer d'une prescription médicale de soins infirmiers à domicile
- Avoir une couverture sociale pour la prise en charge des frais
- Disposer de places disponibles dans le service
- Que les conclusions de l'évaluation à domicile valident que les soins et/ou l'aide requis relèvent de la compétence du service
- Que les conditions matérielles, psychologiques et sociales permettent l'intervention à domicile en toute sécurité
- Signature par la personne ou son représentant légal du document individuel de prise en charge (DIPC) ou contrat de prestation.

Pour le Service de soins à domicile : accord du médecin-conseil du régime d'assurance maladie.

• **Gestion de la liste d'attente :**

En cas de manque de places disponibles, une liste d'attente est constituée par ordre chronologique de demande. Les demandes urgentes (retours d'hospitalisation, situations de crise) peuvent faire l'objet d'une priorisation après évaluation pluridisciplinaire.

• **Motifs de refus d'admission :**

Le service peut être amené à refuser une admission dans les cas suivants :

- Absence de places disponibles
- Besoins de la personne ne relevant pas de la compétence du service
- Conditions d'intervention compromettant la sécurité des professionnels ou de la personne
- Domicile situé hors du secteur d'intervention autorisé
- Absence de prescription médicale pour le Service de soins à domicile.

En cas de refus, la personne en est informée par écrit avec motivation du refus et orientation vers des solutions alternatives. Elle peut exercer un recours auprès de la Commission des Usagers (CDU) ou du médiateur de la consommation.

2^{ème} étape : plan d'accompagnement personnalisé

Le Plan Personnalisé d'Accompagnement (ou PPA) est un document qui décrit de façon claire et simple l'aide que vous allez recevoir à votre domicile, en fonction de vos besoins, de vos habitudes de vie et dans le respect de vos choix.

Il est réalisé avec vous, après un temps d'échange et d'évaluation. Il permet de s'assurer que les interventions à votre domicile sont adaptées, cohérentes et respectueuses de votre rythme de vie.

Ce dernier précise :

- **Les objectifs de l'accompagnement** (par exemple : aide à la toilette, entretien du logement, maintien du lien social, sorties extérieures...)
- **Les jours et horaires d'intervention**
- **Les professionnels qui interviendront** (auxiliaires de vie, aides-soignants...)
- **Vos préférences et habitudes**
- **Les engagements partagés** entre vous et le service (respect, ponctualité, confidentialité...).

Le PPA peut être modifié si votre situation change ou si vous avez de nouveaux besoins. Il est régulièrement **mis à jour avec votre accord**, afin que l'aide à domicile reste toujours adaptée.

Le respect du PPA est requis afin que la qualité et l'efficacité de la prise en charge en matière d'aide et de soins soient garanties.

Le PPA est élaboré dans un délai maximum de 15 jours suivant l'admission. Il est signé par la personne accompagnée (ou son représentant légal) et le responsable du service. Un exemplaire vous est remis.

Le PPA, c'est votre feuille de route personnalisée, construite avec vous, pour vous aider à bien vivre chez vous, en toute sécurité et dans le respect de votre mode de vie.

3^{ème} étape : mise en place des interventions

Les prestations d'aide et de soins sont alors mises en place

- 1^{ère} visite à domicile de présentation des équipes d'aide et de soins et du fonctionnement du Service à domicile
- Mise en place au domicile des outils de liaisons (classeur comprenant un badge NFC permettant un contrôle des interventions, cahier de transmissions...)
- Mise en place des modalités d'accès au logement. Vous pouvez nous confier vos clés en signant une convention, le SAD s'engage à conserver les clés de façon anonyme (numérotation) dans une armoire sécurisée prévue à cet effet. En cas d'interruption des prestations, vous pourrez récupérer à tout moment vos clés contre signature d'une décharge.

La convention de dépôt de clés précise les conditions de conservation, d'utilisation et de restitution des clés. Le service ne pourra être tenu responsable en cas de perte ou vol des clés en dehors de toute faute ou négligence de sa part.

Bon à savoir

Le Service autonomie à domicile ne peut en aucun cas garantir le passage exclusif d'un même intervenant de l'aide et du soin pour des raisons de service. Il veille toutefois à la bonne transmission des informations pour garantir la qualité des prestations et la continuité de la prise en charge.

En cas d'empêchement d'un intervenant (maladie, congés), le service met en œuvre tous les moyens pour assurer la continuité des prestations. Si aucun remplacement n'est possible, l'utilisateur en est informé dans les meilleurs délais.

4^{ème} étape : facturation

Il existe 2 types de facturations :

- **Le Service de soins à domicile**
- **Le Service d'aide à domicile**

Les prestations sont facturées à terme échu de chaque mois après contrôle des interventions.

Pour le SAD soins, les interventions sont intégralement prises en charge par la Sécurité Sociale.

Pour les bénéficiaires de l'APA, le tarif horaire du Service d'aide à domicile est de 25,00 € (tarif 2026).

En fonction de vos ressources, le taux de participation sera modulé suivant le montant du plan d'aide. En dehors d'un plan d'aide, le montant de la participation en autofinancement est de 28,72 €/heure (tarif 2026).

Ces tarifs sont susceptibles d'évoluer conformément aux arrêtés préfectoraux et départementaux en vigueur.

**Bon à
savoir**

En cas d'absence injustifiée auprès du service (sauf hospitalisation), la prestation sera facturée au bénéficiaire sur la base de l'autofinancement.

Les factures sont établies mensuellement et envoyées par courrier à votre domicile par le Trésor Public de Montrouge.

Modes de paiement acceptés : prélèvement automatique, chèque, virement bancaire.

Délai de paiement : 30 jours à compter de la date d'émission de la facture.

En cas de difficultés de paiement, vous pouvez solliciter un échéancier auprès du Trésor Public.

En cas d'annulation de prestation avec un délai de prévenance inférieur à 48 heures (hors urgence médicale ou hospitalisation justifiée), les heures prévues seront facturées sur la base de l'autofinancement.

5^{ème} étape : suivi régulier et coordination

Un suivi régulier est assuré afin de garantir la qualité et la continuité de votre accompagnement à domicile. Les interventions restent ainsi adaptées, efficaces et respectueuses de l'évolution de votre situation dans le respect de votre autonomie et de vos choix.

Les professionnels intervenant à domicile sont formés au repérage des fragilités et dégradation des situations médico-sociales. Des temps de transmissions en équipe pluridisciplinaire sont organisés régulièrement pour vous proposer d'adapter votre plan personnalisé d'accompagnement à vos nouveaux besoins.

En cas de modification du PPA, les changements sont toujours discutés et validés avec vous ou votre représentant dans le respect de son autonomie et de ses choix. La coordination est assurée par le service intervenant, en lien avec les partenaires médico-sociaux si nécessaire (infirmiers, médecins, proches aidants...)

Le service utilise un outil de liaison unique pour les interventions réalisées à domicile, permettant d'assurer la traçabilité et la continuité des informations entre tous les professionnels intervenants.

Votre avis est important

Dans un souci d'amélioration continue de nos missions, le suivi comprend :

- **Des contacts réguliers avec vous, patient** pour vérifier votre satisfaction, recueillir vos remarques ou vos besoins nouveaux.
- **Des échanges avec les professionnels intervenants**, pour évaluer la qualité des prestations leur coordination et ajuster si besoin.

Le Guichet unique est également à votre écoute pour échanger sur la qualité de votre prise en charge et recueillir vos demandes et observations sur le fonctionnement du service.

Des enquêtes de satisfaction sont réalisées annuellement. Vos réponses sont anonymes et contribuent à l'amélioration continue de nos services.

4. Vos droits et vos engagements

Lors de la contractualisation de votre prise en charge par le Service autonomie à domicile, vous êtes informés sur vos devoirs/engagements et vos droits.

Vos devoirs/engagements

Pour votre prise en charge, vous signez un contrat et un règlement de fonctionnement. En cas de manquement aux clauses contenues dans ces documents, le service vous en informera par téléphone. En cas de persistance d'un problème, le service se réserve le droit de mettre fin à votre prise en charge par courrier adressé en accusé réception avec un préavis d'un mois et orientation vers d'autres organismes.

Vos principaux engagements :

- Respecter les horaires d'intervention convenus
- Prévenir en cas d'absence ou d'annulation (délai de 48h minimum)
- Mettre à disposition les équipements nécessaires en bon état
- Respecter les professionnels intervenants
- S'abstenir de fumer pendant les interventions
- Régler les factures dans les délais impartis.

Vos droits (consentement, respect de la vie privée, secret professionnel)*

- **LA CONFIDENTIALITÉ** : tous salariés du Service autonomie à domicile sont soumis au secret professionnel et à l'obligation de réserve. Toutes les informations vous concernant, quel que soit leur caractère, sont strictement confidentielles.
- **LA PERSONNE DE CONFIANCE** : Vous pouvez désigner une personne de votre entourage pour vous accompagner dans les décisions à prendre.

* Conformément aux articles L.311-3 et suivants du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF) et à la Charte des droits et libertés de la personne accueillie (annexée au présent livret)

**Lorsque le patient peut exprimer sa volonté,
cette personne a une mission d'accompagnement :**

- Vous soutenir de votre cheminement personnel et vous aider dans les décisions concernant votre santé
- Vous assister aux entretiens
- Prendre connaissance des éléments du dossier médical en votre présence
- Vous soutenir dans votre cheminement personnel.

Lorsque que le patient ne peut plus exprimer sa volonté :

La personne de confiance ou le mandataire judiciaire en cas de mise sous protection juridique (tutelle, curatelle) sera consulté en priorité par le service lors de tout questionnement sur la mise en œuvre du Plan d'Accompagnement Personnalisé.

La désignation de la personne de confiance se fait par écrit. Elle est révocable à tout moment. Les coordonnées de la personne de confiance sont consignées dans le dossier de l'utilisateur.

• LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

Les directives anticipées permettent au patient de formaliser par écrit ses volontés sur les décisions médicales relatives à sa fin de vie.

Conformément à la loi n° 2016-87 du 2 février 2016 créant de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie, les directives anticipées s'imposent au médecin, sauf en cas d'urgence vitale ou lorsqu'elles apparaissent manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale.

- **LA BIEN TRAITEMENT OU LA PRÉVENTION DE LA MALTRAITEMENT.**

Le Service autonomie à domicile poursuit une démarche de développement de la bientraitance dans sa prise en charge des patients.

Face à une situation avérée de maltraitance ou à un soupçon, il est essentiel d'en parler rapidement à la personne de votre choix. Vous pouvez contacter le guichet unique ou le 3977 (numéro destiné aux personnes âgées ou handicapées victimes de maltraitance).

En cas d'observation par le Service autonomie à domicile d'une situation de maltraitance, le service adressera un signalement au Procureur de la République à l'appui d'un rapport circonstancié.

- **PRINCIPE DU LIBRE CHOIX, DU CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ ET DE LA PARTICIPATION DU PATIENT**

Vous disposez du libre choix entre les prestations qui vont sont proposées.

Votre consentement éclairé est recherché en vous informant des conditions et des conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement.

Le droit à la participation à la conception et à la mise en œuvre de votre Projet d'accompagnement individualisé vous est garanti.

- **DROIT D'ACCÈS AU DOSSIER :**

Conformément à l'article L.311-6 du CASF, vous disposez d'un droit d'accès aux informations contenues dans votre dossier. La demande d'accès peut être formulée directement auprès du responsable du service. Les documents sont communiqués dans un délai de 8 jours si les informations datent de moins de 5 ans, ou de 2 mois au-delà.

- **DROIT À LA RENONCIATION :**

Vous pouvez à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont vous bénéficiez au sein du Service à domicile. Un préavis d'un mois est demandé, sauf urgence ou hospitalisation. Aucune pénalité ne sera appliquée en cas d'exercice de ce droit.

• DROIT DE FAIRE VALOIR DES RÉCLAMATIONS :

Vous disposez du droit de formuler des réclamations auprès :

- Du responsable du service
- De la Commission des Usagers (CDU) du service
- Du médiateur de la consommation (coordonnées disponibles au guichet unique)
- De l'Agence régionale de Santé Île-de-France
- Du Conseil départemental des Hauts-de-Seine.

Un registre des réclamations est tenu par le service. Toute réclamation fait l'objet d'une réponse écrite dans un délai maximum de 30 jours.

• LE RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES (RGPD)

Nous vous informons que les données recueillies sont nécessaires à la gestion du dossier de la personne accompagnée. Elles font l'objet d'un traitement informatique et sont destinées exclusivement au service et aux autorités de contrôle (ARS, Conseil Départemental) dans le cadre de leurs missions légales.

Conformément au RGPD, vous disposez d'un droit d'accès aux informations, de rectification, d'effacement (droit à l'oubli), de limitation du traitement, d'opposition et de portabilité de vos données.

Pour exercer vos droits, vous pouvez adresser une demande écrite :

> **Par courrier** : À Monsieur le Maire,
43 avenue de la République - 92120 Montrouge

> **Par mail** : dpd@ville-montrouge.fr

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

Arrêté du 8 septembre 2003



ACCUEIL

**Charte des droits et libertés
de la personne accueillie**



La loi N° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale a notamment pour objectif de développer les droits des usagers fréquentant les établissements et services sociaux et médico-sociaux.

Cette loi régit près de 32 000 structures, ce qui représente plus d'un million de places et plus de 400 000 salariés.

La charte des droits et libertés de la personne accueillie, parue dans l'annexe à l'arrêté du 8 septembre 2003 et mentionnée à l'article L 311-4 du code de l'action sociale et des familles, est un des sept nouveaux outils pour l'exercice de ces droits.

Article 1 - Principe de non discrimination

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.

Article 2 - Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté

La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

Article 3 - Droit à l'information

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine.

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

Article 4 - Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

- 1°) la personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, 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 sont garantis.

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.

RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT DU SERVICE À DOMICILE DE MONTROUGE

5/7 rue Amaury Duval
92120 Montrouge
Téléphone : 01 46 12 75 30
Email : service.autonomie@ville-montrouge.fr

Numéro SIRET: 219 200 490 00015 - Autorisation ARS en cours de demande

SOMMAIRE

1. Objet du règlement de fonctionnement	22
2. Public concerné	22
3. Prestations proposées	23
4. Modalités d'intervention.....	24
5. Droits de l'utilisateur	25
6. Obligations de l'utilisateur	26
7. Confidentialité et secret professionnel	28
8. Signalement et réclamations.....	28
9. Évaluation et ajustement des prestations	30
10. Fin de la prestation	31
11. Facturation	32
12. Assurances et responsabilités.....	34
13. Force majeure.....	35
14. Protection des données personnelles (RGPD)	36
15. Modification du règlement	39
16. Références réglementaires	40
17. Remise du Règlement de fonctionnement à l'utilisateur.....	40

Préambule

Le présent règlement de fonctionnement est établi en application :

- Des articles L.311-4 à L.311-8 du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF) ;
- Du décret n° 2003-1095 du 14 novembre 2003 relatif au règlement de fonctionnement ;
- Du décret n° 2023-608 du 13 juillet 2023 relatif aux services autonomie à domicile et de son cahier des charges annexé ;
- De la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.

Le Service autonomie à domicile de la Ville de Montrouge est un service médico-social autorisé conjointement par le Directeur Général de l'Agence régionale de santé (ARS) Île-de-France et le Président du Conseil départemental des Hauts-de-Seine, conformément à l'article L.313-1 du CASF.

Gestionnaire : **Ville de Montrouge**

Numéro de SIRET : 219 200 490 00015

Autorisation n° : [En cours de demande]

Le présent règlement est opposable à l'utilisateur et au service. Il est remis à chaque usager lors de la signature du contrat de prestation ou du document individuel de prise en charge (DIPC).

Toute modification du règlement fait l'objet d'une information préalable des usagers.

1. Objet du règlement de fonctionnement

Le présent règlement de fonctionnement définit les droits et les devoirs des usagers ainsi que les modalités d'intervention du Service autonomie à domicile de la Ville de Montrouge (SAD).

Il a pour objet de :

- Préciser les conditions d'organisation et de fonctionnement du service
- Définir les droits et obligations réciproques du service et des usagers
- Garantir le respect des droits fondamentaux des personnes accompagnées
- Assurer la transparence et la sécurité juridique des relations contractuelles
- Fixer les règles de vie commune permettant un accompagnement de qualité.

Il constitue un document de référence pour garantir la qualité et la sécurité des prestations dans le respect des droits fondamentaux des personnes accompagnées.

2. Public concerné

Le service intervient auprès de :

- Personnes âgées de 60 ans et plus, en perte d'autonomie
Personnes en situation de handicap
Personnes malades ou en convalescence
- Personnes atteintes de pathologies chroniques ou présentant une affection longue durée
- Personnes en soins palliatifs
- Familles ou aidants nécessitant un accompagnement temporaire

Le service intervient exclusivement au domicile de la personne, entendu comme sa résidence principale, secondaire ou temporaire (lieux de villégiature, hébergement chez un proche). Les structures d'hébergement médicalisées sont exclues du champ d'intervention.

3. Prestations proposées

Le Service autonomie à domicile de la Ville de Montrouge propose :

Au titre du Service d'aide à domicile :

- Aide à la personne : aide à la toilette, à l'habillage, transferts, aide au lever/coucher
- Aide à la vie quotidienne : entretien du logement, du linge, courses, préparation des repas
- Accompagnement social : sorties, rendez-vous médicaux, soutien moral, accompagnement à la vie citoyenne
- Assistance administrative simple
- Animation d'activités favorisant la préservation de l'autonomie
- Accompagnement lors du retour d'hospitalisation
- Maintien du lien social et lutte contre l'isolement.

Au titre du Service de soins à domicile :

- Soins d'hygiène et de confort
- Soins infirmiers sur prescription médicale
- Surveillance de l'état de santé
- Coordination avec les professionnels de santé
- Éducation thérapeutique
- Soutien psychologique.

Le Service assure ses missions sur l'ensemble de son territoire d'intervention, qu'il s'agisse d'aide ou de soins, conformément à l'article D.312-4 du CASF.

Le Service ne peut réaliser les prestations suivantes, qui ne relèvent pas de sa compétence :

- Actes médicaux relevant exclusivement des médecins
- Soins infirmiers techniques complexes nécessitant une structure hospitalière
- Garde de nuit passive (surveillance nocturne)
- Travaux de bricolage, jardinage ou entretien extérieur du logement
- Démarches administratives complexes nécessitant un mandataire.

4. Modalités d'intervention

Pour le Service de soins à domicile :

Les passages du Service de soins à domicile s'effectuent sans horaire fixe. Les interventions sont planifiées entre 8h et 13h, sauf situations particulières nécessitant une intervention en dehors de ces horaires, après accord de l'utilisateur.

Pour le Service d'aide à domicile :

Les passages du Service d'aide à domicile sont planifiés avec l'utilisateur selon ses besoins et son projet personnalisé. Les horaires sont définis contractuellement dans le cadre du Plan Personnalisé d'Accompagnement (PPA) et du Document Individuel de Prise en Charge (DIPC).

Dispositions communes :

En cas d'absence ou de retard d'un intervenant, le service informe l'utilisateur dans les meilleurs délais par téléphone.

En cas de conditions météorologiques dégradées tels que la canicule, le grand froid, la neige, le verglas ou des inondations, le Service pourra modifier ses prestations (horaires de passage pour sorties extérieures, utilisation de certains appareils ménagers...) après information de l'utilisateur. En cas d'impossibilité d'intervention pour des raisons de sécurité, l'utilisateur en est informé et aucune facturation n'est appliquée.

Le service assure la continuité des interventions 7 jours sur 7, y compris les week-ends, jours fériés et période estivale, conformément aux besoins identifiés dans le PPA.

En cas d'empêchement d'un intervenant régulier notamment pour congés, maladie, le service organise son remplacement dans la mesure du possible. L'utilisateur est informé de tout changement d'intervenant.

Les interventions sont tracées via un système de télégestion garantissant le contrôle et la qualité des prestations.

Le Service utilise un outil de liaison unique (classeur de transmission) permettant la coordination entre tous les intervenants (Service d'aide à domicile, Service de soins à domicile, professionnels libéraux, aidants).

5. Droits de l'usager

Chaque usager bénéficie :

- D'un accompagnement individualisé
- Du respect de sa dignité, de son intimité, de sa vie privée et de ses choix
- De la confidentialité des informations le concernant
- Du libre choix du service
- De la possibilité de désigner une personne de confiance
- Du droit à l'information claire et accessible sur les prestations
- Du droit d'accès à son dossier (article L.311-6 du CASF)
- Du droit de formuler des réclamations
- Du droit à un consentement libre et éclairé
- Du droit de participer à l'élaboration et à la révision de son projet personnalisé d'accompagnement
- Du droit de renoncer à tout moment aux prestations
- Du droit à la protection de ses données personnelles (RGPD)
- Du droit au respect de ses directives anticipées
- Du droit à la bientraitance et à la protection contre toute forme de maltraitance

L'exercice de ces droits s'effectue dans le respect des modalités définies par le livret d'accueil et la Charte des droits et libertés de la personne accueillie, remis à l'usager lors de son admission.

6. Obligations de l'utilisateur

L'utilisateur s'engage à :

- Respecter les modalités d'interventions
- Respecter les horaires d'intervention définis par contrat
- Prévenir en cas d'absence ou d'annulation (respect du délai minimum de prévenance de 48h hors situations d'urgence médicale ou d'hospitalisation).
- Informer le service de toute absence supérieure à 30 jours. Dans ce cas, la reprise de l'accompagnement se fait en fonction des places disponibles.
- Mettre à disposition les équipements nécessaires en bon état de fonctionnement, notamment un lit médicalisé et du matériel de levage, conformément aux préconisations de l'équipe soignante ou du médecin coordinateur
- Respecter le personnel intervenant et s'abstenir de tout comportement agressif, violent ou injurieux
- Par respect pour le personnel et afin de préserver leur santé, il est demandé à l'utilisateur de ne pas fumer pendant la durée de l'intervention
- Régler les factures dans les délais impartis (30 jours à compter de la date d'émission)
- Informer le service de tout changement de situation susceptible d'impacter la prise en charge (hospitalisation, modification de l'état de santé, déménagement, changement de représentant légal, etc.)
- Fournir les informations médicales et administratives nécessaires à la bonne réalisation des prestations
- Permettre l'accès au domicile aux heures convenues (présence ou remise de clés selon convention)
- Garantir des conditions d'intervention sécurisées pour les professionnels (hygiène du logement, absence d'animaux dangereux non signalés, accès dégagé)
- Signaler tout dysfonctionnement ou incident au service dans les meilleurs délais.

Conséquences du non-respect des obligations :

En cas de manquement à ces obligations, le Service autonomie à domicile se réserve le droit, après en avoir informé le bénéficiaire par écrit (courrier simple puis, en cas de persistance, courrier recommandé avec accusé de réception) et après l'avoir mis en mesure de présenter ses observations, de mettre fin au présent contrat sous un délai d'un mois par courrier recommandé avec accusé de réception.

Les motifs pouvant justifier une résiliation à l'initiative du service sont notamment :

- Non-respect répété des horaires d'intervention malgré plusieurs rappels
- Absence de paiement des factures après mise en demeure
- Comportement agressif, violent ou injurieux envers le personnel
- Conditions d'intervention dangereuses pour les professionnels
- Absence de mise à disposition des équipements nécessaires après plusieurs demandes
- Refus réitéré d'accès au domicile sans justification

Dans tous les cas, l'utilisateur est orienté vers des solutions alternatives telles que d'autres services ou structures d'hébergement si nécessaire.

7. Confidentialité et secret professionnel

Tous les professionnels intervenant au domicile sont soumis au secret professionnel conformément à l'article 226-13 du Code pénal et à l'obligation de discrétion professionnelle conformément à l'article L.311-3 du CASF.

Aucune information ne sera transmise à des tiers sans l'accord de l'utilisateur, sauf obligation légale tenant notamment à un signalement de maltraitance, à une réquisition judiciaire ou à l'information du médecin traitant pour la coordination des soins.

Les professionnels du Service autonomie à domicile sont tenus au secret partagé dans le cadre de la coordination des soins et de l'accompagnement, conformément à l'article L.1110-4 du Code de la santé publique. Les informations ne sont partagées qu'entre les professionnels participant à la prise en charge, dans l'intérêt de la personne accompagnée.

Tout manquement au secret professionnel est passible de sanctions disciplinaires et pénales conformément à l'article 226-13 du Code pénal à savoir un an d'emprisonnement et 15 000 euros d'amende).

8. Signalement et réclamations

Toute réclamation ou insatisfaction peut être transmise :

- À l'intervenant du Service d'aide à domicile ou du Service de soins à domicile
- Au responsable de secteur
- Au Guichet Unique

> Par courrier : 5-7 rue Amaury Duval - 92120 Montrouge

> Par téléphone : 01 46 12 75 30

> Par mail : service.autonomie@ville-montrouge.fr

Un registre des réclamations est disponible au sein du service. L'utilisateur peut également saisir le médiateur de la consommation ou la commission des usagers (CDU) en cas de litige.

Procédure de traitement des réclamations :

1. Réception de la réclamation (écrite ou orale) et enregistrement dans le registre dédié
2. Accusé de réception adressé à l'utilisateur dans un délai de 8 jours
3. Instruction de la réclamation par le responsable du service
4. Réponse écrite motivée dans un délai maximum de 30 jours
5. Si insatisfaction persiste : possibilité de saisir la Commission des Usagers (CDU), le médiateur de la consommation, l'ARS ou le Conseil Départemental

Commission des Usagers (CDU) :

Conformément à l'article L.311-5 du CASF, une Commission des Usagers est mise en place. Elle est composée de représentants des usagers, du gestionnaire et des professionnels. Elle se réunit au moins une fois par an pour examiner les réclamations et proposer des améliorations du service.

Autres recours possibles :

- Agence Régionale de Santé Île-de-France :
ars-idf-reclamation@ars.sante.fr
- Conseil Départemental des Hauts-de-Seine :
Hôtel du Département, 57 rue des Longues Raies - 92000 Nanterre
0806000092WWWW
- Défenseur des droits : **www.defenseurdesdroits.fr**

9. Évaluation et ajustement des prestations

Une évaluation régulière des besoins est réalisée. Le projet personnalisé est ajusté en fonction de l'évolution de la situation de l'utilisateur.

Périodicité des évaluations :

- **Évaluation initiale** : dans les 15 jours suivant l'admission
- **Réévaluation systématique** : au minimum une fois par an ou à chaque renouvellement de plan d'aide
- **Réévaluation anticipée** : en cas de changement significatif de l'état de santé, de la situation sociale ou à la demande de l'utilisateur

L'évaluation est réalisée par une équipe pluridisciplinaire (responsable de secteur, cadre de santé, infirmier, médecin coordinateur selon les situations) à l'aide d'une grille d'évaluation globale commune pour les besoins d'aide et de soins.

L'utilisateur ou son représentant légal est associé à toutes les étapes de l'évaluation et donne son accord préalable à toute modification du PPA.

Le Service autonomie à domicile n'a pas vocation à se substituer à l'accompagnement des aidants familiaux. Ces derniers restent garants du bon fonctionnement des interventions :

- Réassort des traitements médicaux
- Prise de rdv auprès des médecins traitants ou spécialisés
- Aménagement du logement selon les prescriptions du service (lit médicalisé, lève-personne, barres d'appui, siège de douche...).

Le Service apporte toutefois son soutien et ses conseils aux aidants dans ces démarches, notamment par l'intervention du médecin coordinateur, de l'ergothérapeute ou du psychologue du service.

En cas d'absence de l'aidant sans en avoir au préalable informé le Service, ce dernier ne pourra pas ajuster en urgence ses interventions sauf en cas de force majeure.

Toutefois, en cas de défaillance imprévue de l'aidant (hospitalisation urgente, décès), le Service met en œuvre tous les moyens disponibles pour assurer la continuité de l'accompagnement et oriente vers les dispositifs d'urgence si nécessaire (accueil temporaire, renforcement des interventions).

10. Fin de la prestation

La prestation peut prendre fin :

- À la demande de l'utilisateur avec un préavis d'un mois, sauf urgence ou hospitalisation ;
- En cas de non-respect du règlement de fonctionnement, après procédure contradictoire et préavis d'un mois ;
- En cas de force majeure ou d'impossibilité d'intervention (cf. article 13) ;
- En cas de décès de l'utilisateur ;
- En cas d'admission définitive en établissement d'hébergement ;
- En cas de déménagement hors du secteur d'intervention autorisé ;
- Lorsque les besoins de l'utilisateur ne relèvent plus de la compétence du service avec notamment l'orientation vers un dispositif plus adapté.

Modalités de fin de prise en charge :

- Notification écrite à l'utilisateur (ou son représentant légal) avec motif et date effective de fin de prestation
- Respect du préavis contractuel (sauf impossibilité absolue d'intervention)
- Facturation arrêtée à la date effective de fin d'intervention
- Restitution des clés et du matériel mis à disposition par le Service
- Orientation vers des solutions alternatives si nécessaire
- Transmission au médecin traitant d'un compte rendu de fin de prise en charge (avec accord de l'utilisateur)
- Archivage du dossier conformément aux durées légales de conservation

En cas de fin de prise en charge à l'initiative du service pour non-respect du règlement, l'utilisateur dispose d'un droit de recours auprès de la Commission des Usagers, de l'ARS ou du Conseil départemental.

11. Facturation

Pour le Service de soins à domicile :

Les interventions sont intégralement prises en charge par la Sécurité Sociale sur la base d'une dotation globale de soins versée par l'Assurance Maladie. Aucune facturation n'est adressée à l'utilisateur au titre des prestations de soins.

Pour le Service d'aide à domicile :

Le Service d'aide à domicile établit sa facturation à terme échu de chaque mois après contrôle des interventions enregistrées par télégestion.

Pour les bénéficiaires de l'APA, le tarif horaire est de 25,00 €. En fonction de vos ressources, le taux de participation sera modulé suivant le montant du plan d'aide défini par le Conseil départemental des Hauts-de-Seine.

En dehors d'un plan d'aide, le montant de la participation en autofinancement est de 28,72 €/heure.

Ces tarifs sont susceptibles d'évoluer conformément aux arrêtés préfectoraux et départementaux en vigueur. Tout changement tarifaire fait l'objet d'une information préalable de l'utilisateur au moins un mois avant son application.

Modalités de paiement :

Les factures sont établies mensuellement et envoyées par courrier à votre domicile par le Trésor Public de Montrouge.

- Modes de paiement acceptés : le prélèvement automatique, le chèque bancaire, le virement bancaire
- Délai de paiement : 30 jours à compter de la date d'émission de la facture

En cas de retard de paiement, un courrier de relance est adressé à l'utilisateur. En l'absence de régularisation ou de prise de contact dans un délai de 15 jours, une mise en demeure est envoyée par courrier recommandé avec accusé de réception.

Aucune pénalité de retard ni indemnité forfaitaire de recouvrement ne sont appliquées aux usagers particuliers, conformément à la réglementation en vigueur.

En cas d'absence injustifiée auprès du service (sauf hospitalisation ou situation d'urgence médicale), la prestation sera facturée au bénéficiaire sur la base de l'autofinancement.

En cas d'annulation de prestation avec un délai de prévenance inférieur à 48 heures (hors urgence médicale ou hospitalisation justifiée), les heures prévues seront facturées sur la base de l'autofinancement.

En cas d'intervention de durée inférieure à celle prévue au contrat pour des raisons indépendantes de la volonté de l'usager (empêchement de l'intervenant, urgence technique), aucune facturation des heures non effectuées ne sera appliquée.

En cas de difficultés de paiement :

L'usager est invité à contacter le service dans les meilleurs délais pour étudier les possibilités de :

- Mise en place d'un échéancier de paiement
- Orientation vers les aides sociales mobilisables (aide sociale départementale, fonds de solidarité, aide financière du CCAS)
- Demande de révision du plan d'aide APA si les ressources de l'usager ont évolué

Le service s'engage à rechercher des solutions pour maintenir l'accompagnement malgré les difficultés financières de l'usager, dans la limite des possibilités légales et réglementaires.

En cas d'impayés persistants malgré les relances et l'absence de mise en place d'un échéancier, le service se réserve le droit de suspendre les prestations après en avoir informé l'usager par courrier recommandé avec accusé de réception et sous réserve d'un préavis d'un mois. L'usager est alors orienté vers des solutions alternatives.

12. Assurances et responsabilités

Assurance du service :

Le Service autonomie à domicile de Montrouge a souscrit une assurance en responsabilité civile professionnelle couvrant les dommages corporels, matériels et immatériels pouvant être causés aux usagers ou à des tiers du fait des interventions du service.

Une attestation d'assurance peut être communiquée sur demande de l'utilisateur.

Responsabilité du service :

Le service est responsable des dommages causés à l'utilisateur ou à ses biens du fait d'une faute, d'une négligence ou d'un manquement de ses préposés dans le cadre de l'exécution des prestations.

En cas de dommage, l'utilisateur doit :

- 1) Informer immédiatement le service (dans les 48 heures)
- 2) Déclarer l'incident par écrit avec description des faits et évaluation des préjudices
- 3) Fournir tous justificatifs utiles (photos, constats, factures de réparation)

Le service procède à une enquête interne et transmet la déclaration à son assureur. Une réponse est apportée à l'utilisateur dans un délai maximum de 30 jours.

Le service ne pourra être tenu responsable en cas de :

- Force majeure (cf. article 13)
- Faute ou négligence de l'utilisateur
- Non-respect par l'utilisateur de ses obligations (mise à disposition d'équipements défectueux, non-signalement de risques)
- Dommages causés par des tiers
- Vétusté normale des biens de l'utilisateur.

Assurance de l'usager :

Il est vivement recommandé à l'usager de souscrire une assurance multirisque habitation couvrant notamment :

- Les dommages pouvant être causés aux intervenants du Service
- Les dommages aux biens mobiliers et immobiliers
- La responsabilité civile de l'usager.

Une attestation d'assurance habitation peut être demandée par le service lors de l'admission.

13. Force majeure

Définition :

Constitue un cas de force majeure tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible empêchant l'exécution des prestations, notamment :

- Catastrophes naturelles (inondations, tempêtes, séismes)
- Épidémies ou pandémies
- Grèves générales des transports
- Coupures prolongées d'électricité ou de réseau de communication
- Événements climatiques exceptionnels (neige, verglas, canicule extrême)
- Conflits armés, attentats, état d'urgence sanitaire
- Décisions d'autorités publiques interdisant ou limitant les déplacements.

Conséquences :

En cas de force majeure, le service est temporairement déchargé de son obligation d'exécution des prestations, sans que sa responsabilité puisse être engagée.

Le Service s'engage néanmoins à :

- Informer immédiatement l'usager de la situation et de ses conséquences

- Mettre en œuvre tous les moyens raisonnables pour maintenir un service minimum auprès des usagers les plus fragiles
- Reprendre les interventions dès que possible
- Orienter l'utilisateur vers des solutions d'urgence si nécessaire (numéros d'urgence, structures de répit).

Aucune facturation n'est appliquée pour les prestations non effectuées en raison d'un cas de force majeure.

Si la situation de force majeure perdure au-delà de 15 jours, les parties peuvent convenir d'une suspension temporaire du contrat ou de sa résiliation sans préavis ni indemnités.

14. Protection des données personnelles (RGPD)

Conformément au Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD) et à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, le Service autonomie à domicile de la Ville de Montrouge met en œuvre un traitement de données à caractère personnel concernant les usagers.

Responsable du traitement :

Ville de Montrouge, représentée par Monsieur le Maire

Adresse : 43 avenue de la République - 92120 Montrouge

Délégué à la Protection des Données (DPO) :

Contact : dpd@ville-montrouge.fr

Finalités du traitement :

- Gestion administrative et médico-sociale des personnes accompagnées
- Coordination des soins et de l'aide à domicile
- Facturation et recouvrement
- Évaluation de la qualité des prestations
- Respect des obligations légales et réglementaires
- Gestion des réclamations.

Base légale du traitement :

- Article L.312-1-3 du CASF (mission d'intérêt public)
- Décret n° 2023-608 du 13 juillet 2023
- Exécution du contrat conclu avec l'utilisateur
- Obligations légales (facturation, archivage)

Données collectées :

- Données d'identification (nom, prénom, date et lieu de naissance)
- Données de contact (adresse, téléphone, email)
- Données relatives à la situation familiale et sociale
- Données de santé (prescriptions médicales, état de santé, antécédents, allergies, traitements)
- Données financières (ressources, mode de prise en charge, facturation)
- Données relatives aux interventions (plannings, comptes rendus, transmissions).

Destinataires des données :

- Professionnels du Service Autonomie à Domicile intervenant dans la prise en charge
- Agence Régionale de Santé (ARS) Île-de-France
- Conseil Départemental des Hauts-de-Seine
- Organismes payeurs (CPAM, Conseil Départemental pour l'APA)
- Trésor Public pour la facturation
- Médecin traitant (avec accord de l'utilisateur)
- Professionnels de santé libéraux intervenant au domicile (avec accord de l'utilisateur dans le cadre du secret partagé).

Les données ne sont communiquées qu'aux destinataires strictement habilités, dans la limite de leurs attributions respectives et du besoin d'en connaître.

Durée de conservation :

- Pendant toute la durée de la prise en charge : conservation en base active
- Dossiers médicaux et de soins : 20 ans à compter de la dernière intervention (article R.1112-7 du Code de la santé publique)
- Dossiers administratifs : 10 ans à compter de la fin de la prise en charge
- Pièces comptables : 10 ans
- Après ces délais : destruction sécurisée ou archivage définitif selon les règles applicables aux archives publiques.

Sécurité des données :

Le Service met en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour garantir la sécurité et la confidentialité des données :

- Contrôle des accès (identifiants personnels, mots de passe)
- Chiffrement des données sensibles
- Sauvegardes régulières
- Sensibilisation et formation du personnel
- Procédures de gestion des incidents de sécurité
- Armoires sécurisées pour les dossiers papier.

Droits des personnes :

Conformément au RGPD, vous disposez des droits suivants :

- Droit d'accès à vos données
- Droit de rectification en cas d'inexactitude
- Droit à l'effacement (droit à l'oubli) dans certaines conditions
- Droit à la limitation du traitement
- Droit d'opposition au traitement
- Droit à la portabilité de vos données
- Droit de définir des directives relatives au sort de vos données après votre décès.

Pour exercer vos droits, vous pouvez adresser une demande écrite accompagnée d'une copie de votre pièce d'identité :

> **Par courrier** : Service Autonomie à Domicile
À l'attention de Monsieur le Maire,
43 avenue de la République - 92120 Montrouge

> **Par mail** : **dpd@ville-montrouge.fr**

Une réponse vous sera apportée dans un délai d'un mois à compter de la réception de votre demande.

Droit de réclamation :

Si vous estimez que vos droits ne sont pas respectés, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) :

> **Site internet** : **www.cnil.fr**

> **Adresse postale** : CNIL - 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07

15. Modification du règlement

Le présent règlement de fonctionnement peut être modifié pour tenir compte :

- Des évolutions législatives et réglementaires
- Des recommandations des autorités de contrôle (ARS, Conseil Départemental)
- Des adaptations nécessaires à l'amélioration du Service.

Procédure de modification :

- 1) Projet de modification soumis à la Commission des Usagers pour avis
- 2) Information des usagers au moins un mois avant l'entrée en vigueur
- 3) Remise de la version actualisée à chaque usager
- 4) Transmission aux autorités de contrôle (ARS, Conseil Départemental)
- 5) Mise à disposition du règlement actualisé au sein du service et sur le site internet de la Ville

Le règlement est daté et numéroté à chaque version. La version en vigueur est celle remise à l'utilisateur lors de son admission ou de la dernière modification.

16. Références réglementaires

Le présent règlement est établi en application des textes législatifs et réglementaires en vigueur.

17. Remise du Règlement de fonctionnement à l'utilisateur

J'atteste avoir pris connaissance du présent règlement de fonctionnement et en avoir reçu un exemplaire.

Fait à MONTROUGE, le _____

Signature de l'utilisateur ou de son représentant légal :

TARIFS DES PRESTATIONS

Tarifs applicables avant déduction des aides
Document actualisé annuellement

Tarifs horaires de Prestations d'aides et d'accompagnements à domicile 2026

En application des dispositions adoptées par les organismes financeurs (Conseil départemental des Hauts-de-Seine et Caisse nationale d'assurance maladie) et dans le respect des taux directeurs d'évolution 2026 publié par décret ministériel.

TARIFS HORAIRES DE RÉFÉRENCE		GIR	JOUR OUVRABLE	DIMANCHES ET JOURS FÉRIÉS
Département APA/PCH	Sans participation du bénéficiaire	1-4	25,00 €/h	25,00 €/h
	Avec participation du bénéficiaire		25,50 €/h	25,50 €/h
Caisse Nationale d'assurance vieillesse (CNAV)		5-6	27,10 €/h	30,40 €/h
Autofinancement		GIR non évalué	28,72 €/h	28,72 €/h

**LISTE
DES PERSONNES
QUALIFIÉES
ET ADRESSES
DES AUTORITÉS
COMPÉTENTES**



**PRÉFET
DES HAUTS-DE-SEINE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

RECUEIL DES ACTES ADMINISTRATIFS

AGENCE REGIONALE DE SANTE ILE-DE-FRANCE

N° Spécial

12 août 2024

PREFET DES HAUTS-DE-SEINE
RECUEIL DES ACTES ADMINISTRATIFS
N° Spécial ARS-IDF du 12 août 2024

SOMMAIRE

Arrêté, annexes	Dates	AGENCE REGIONALE DE SANTE	Pages
ARS-IDF/DD92 n°2024-210	08.08.2024	Arrêté portant modification de l'arrêté n° 2015-091 du 1er avril 2015 relatif à la désignation des personnes qualifiées prévues à l'article L.311-5 du Code de l'action sociale et des familles	3
Annexes à l'arrêté ARS-IDF DD92 n°2024-210			6-9

Arrêté ARS-IDF DD92 n°2024-210 portant modification de l'arrêté n° 2015-091 du 1er avril 2015 relatif à la désignation des personnes qualifiées prévues à l'article L.311-5 du Code de l'action sociale et des familles

**Le Préfet du département des Hauts-de-Seine
Le Président du Conseil départemental des Hauts-de-Seine
Le Directeur général de l'Agence régionale de santé Ile-de-France**

Vu le Code de l'action sociale et des familles et notamment les articles L.311-5 ; L.312-1, R.311-1 et R.311-2 ;

Vu le décret n° 2001-654 du 19 juillet 2001 fixant les conditions et modalités de règlement des frais occasionnés par les déplacements des personnels des collectivités locales et établissements publics mentionnés à l'article 2 de la loi n° 84-53 du 26 janvier 1984 modifiée portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique territoriale et abrogeant le décret n° 91-573 du 19 juin 1991 ;

Vu le décret n° 2006-781 du 3 juillet 2006 fixant les conditions et modalités de règlement des frais occasionnés par les déplacements temporaires des personnels civils de l'Etat ;

Considérant que toute personne prise en charge en établissement social ou médico-social, ou son représentant légal, peut, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, faire appel à une personne qualifiée choisie sur la liste fixée dans le présent arrêté ;

Sur proposition conjointe du Délégué départemental des Hauts-de-Seine de l'Agence régionale de Santé d'Ile-de-France, du Secrétaire général de la Préfecture et du Directeur général des services du Département.

ARRETEMENT

Article 1 : La liste des personnes qualifiées prévue à l'Article L.311-5 du Code de l'action sociale et des familles est arrêtée pour le département des Hauts-de-Seine. Elle est jointe en annexe au présent arrêté.

Article 2 : Les modalités d'exercice des missions de la personne qualifiée sont prévues aux articles L.311-5 et R.311-1 du Code de l'action sociale et des familles.

Article 3 : Conformément aux annexes jointes au présent arrêté, les courriers destinés à saisir les personnes qualifiées doivent être adressés à la délégation départementale de l'ARS qui se chargera de transmettre la demande à l'autorité compétente selon le type d'établissement ou service dans lequel l'utilisateur est pris en charge.

Article 4 : Les personnes qualifiées ne peuvent connaître des affaires concernant les établissements et services gérés par l'association ou la structure auxquelles elles peuvent être rattachées. De même, elles ne peuvent connaître des affaires relevant des établissements ou services où elles ont exercé.

Article 5 : En cas de nécessité et après échanges entre les parties concernées, le retrait d'une personne qualifiée de la présente liste pourra être réalisé à sa demande à tout moment ou à l'initiative des autorités l'ayant désigné.

Article 6 : La personne morale gestionnaire s'assure de la diffusion la plus large de cette liste et des modalités pratique de saisine des personnes qualifiées désignées, auprès des usagers, par affichage dans ses établissements et services sociaux ou médico-sociaux, et par toute autre modalité laissée à son appréciation. Elle est remise avec le livret d'accueil prévu à l'article L.311-4 du Code de l'action sociale et des familles qui devra faire référence à cet arrêté.

Article 7 : Les missions des personnes qualifiées sont exercées à titre gratuit.

Article 8 : Les frais de déplacement, le cas échéant, pour l'exercice de leur mission peuvent faire l'objet d'un remboursement dans les conditions prévues à l'article R.311-2 du Code de l'action sociale et des familles.

Le partage des frais entre le représentant de l'Etat, le Conseil Départemental et l'Agence régionale de santé se fera de la manière suivante :

- Lorsque l'intervention de la personne qualifiée concerne un service ou un établissement relevant du seul contrôle d'une des trois autorités, les frais sont exclusivement pris en charge par celle-ci,
- Lorsque plusieurs autorités sont concernées, les frais sont partagés.

Eventuellement, les frais de téléphone et de timbre peuvent faire également l'objet d'un remboursement.

Article 9 : Le présent arrêté peut faire l'objet dans les deux mois suivant sa notification ou sa publication, d'un recours gracieux devant les autorités compétentes ou d'un recours contentieux devant le tribunal administratif compétent.

Article 10 : Le Directeur général de l'Agence régionale de santé Ile-de-France, le Préfet des Hauts-de-Seine et le Président du Conseil départemental des Hauts-de-Seine, chacun en ce qui les concerne, sont en charge de l'exécution du présent arrêté qui sera notifié aux personnes qualifiées ainsi qu'aux établissements et services concernés et publié au recueil des actes administratifs de la préfecture et du département des Hauts-de-Seine.

Article 11 : A compter de la publication du présent arrêté, la durée du mandat de la personne qualifiée désignée est fixée à cinq ans.

Fait à Saint-Denis, le 8 août 2024

Le Préfet des Hauts-de-Seine,
Signé
Laurent HOTTIAUX

Pour le Président du Conseil départemental des Hauts-de-Seine et par délégation,
Signé
Georges SIFFREDI

Pour le Directeur général de l'Agence régionale de santé d'Île-de-France et par délégation,
La Directrice générale adjointe,
Signé
Sophie MARTINON

L'ARS Ile-de-France procède à un traitement de données à caractère personnel sur le fondement de l'article 6 / c) du Règlement général sur la protection des données (RGPD) pour permettre la désignation et le suivi des mandats des personnes qualifiées mentionnées à l'article L311-5 du Code de l'action sociale et des familles.

Les données à caractère personnel vous concernant (données d'identification coordonnées, données relatives à la vie professionnelle) sont conservées le temps du mandat puis cinq ans à compter de la cessation des missions. Elles ne peuvent être communiquées qu'aux destinataires suivants: personnels habilités de l'ARS Île-de-France, le Président du Conseil départemental et le Préfet de département. Vos données d'identification ainsi que vos coordonnées peuvent également être communiquées aux établissements sociaux et médico-sociaux concernés ainsi qu'aux demandeurs d'aide ou à leurs représentants légaux.

Certaines données (nom, prénoms, fonctions actuelles et secteur d'activité) sont par ailleurs rendues publiques sur le site de

l'ARS Île-de-France et diffusées par les établissements et services sociaux ou médico-sociaux concernés aux usagers. Conformément au RGPD et à la loi n° 78 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et dans les conditions prévues par ces mêmes textes, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification des données vous concernant, ainsi que d'un droit à demander la limitation du traitement de vos données. Vous pouvez également vous opposer, pour des raisons tenant à votre situation particulière, au traitement des données vous concernant. Vous pouvez exercer ces droits, en vous adressant au délégué à la protection des données de l'ARS par courrier à l'adresse suivante : Délégué à la protection des données de l'ARS, Immeuble Curve, 13 rue dJ1 Landy 93200 SAINT-DENIS ou par courriel à l'adresse: ars-idf.dpd@ars.sante.fr

Vous disposez d'un droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés si vous considérez que le traitement de données à caractère personnel vous concernant constitue une violation du règlement général sur la protection des données et de la loi informatique et libertés.

ANNEXE 1

Nom des Personnes Qualifiées des Hauts-de-Seine

Nom	Fonction(s) actuelle(s)	Secteurs sur lesquels les personnes qualifiées peuvent être saisies
CHARLES François	Représentant des Usagers dans 2 hôpitaux du 92 Vice-Président association France Alzheimer 92	Personnes âgées
FOURNIER Maryse	Retraitée	Personnes âgées et Secteur de l'enfance
HAYAT Martine	Secrétaire de direction dans une association de protection de l'enfance et assesseur au Tribunal pour enfants	Secteur de l'enfance
PALUMBO Sabrina	Membre de l'association Francophone pour une Science Comportementale et Contextuelle (AFSCC) Membre du réseau d'anciens usagers experts du Psycom Marraine de l'Union des associations Solidarité Anorexie Boulimie (USAB) Thérapeute ACT, formatrice et consultante en santé mentale	Personnes en situation de handicap

ANNEXE 2

Modalités de sollicitation d'une Personne Qualifiée

Les courriers de sollicitation des personnes qualifiées sont à transmettre à la Délégation départementale des Hauts-de-Seine de l'Agence régionale de santé d'Ile-de-France :

Délégation départementale des Hauts-de-Seine
Département Autonomie
28 Allée d'Aquitaine
92000 Nanterre
ars-dd92-etab-medico-sociaux@ars.sante.fr

La Délégation Départementale de l'ARS se chargera de transmettre la demande à l'autorité compétente selon le type d'établissement ou service dans lequel l'utilisateur est pris en charge, au regard du tableau de répartition des compétences figurant en annexe 3 ci-dessus.

ANNEXE 3

Autorités compétentes par type d'établissements et services

DOMAINE	COMPETENCE PROPRE CONSEIL DEPARTEMENTAL	COMPETENCE PROPRE ARS	COMPETENCE CONJOINTE CONSEIL DEPARTEMENTAL ET ARS	COMPETENCE PROPRE DDCS	COMPETENCE PROPRE DRIHL	
PERSONNES AGEES	Etablissement d'hébergement pour personnes âgées non médicalisés (foyer logement/MARPA)	Service de soins infirmiers à domicile (SSIAD)	Etablissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD)			
	Service d'aide aux personnes âgées (SAAD)		Service Polyvalent d'Aide et de Soins à Domicile (SPASAD)			
PERSONNES HANDICAPÉES	Foyer de vie	Maison d'accueil spécialisé (MAS)	Foyer d'accueil médicalisé (FAM)			
	Foyer d'hébergement	Etablissement et service d'aide par le travail (ESAT)	Service D'accompagne ment médico- social pour adultes handicapés (SAMSAH)			
	Accueil de jour occupationnel	Institut médico- éducatif (IME)	Accueil de jour médicalisé			
	Service d'accompagnement à la vie sociale (SAVS)	Institut thérapeutique, éducatif et pédagogique (ITEP)	Centre d' Action Médico- sociale Précoce (CAMSP)			
			Centre médico- psychopédagogique (CMPP)			
			Service d'éducation Spécialisée et de soins à domicile (SESSAD)			
ENFANCE	Maison enfants à caractère social					
	Foyer d'aide à					
	l'enfance Centre maternel					
		Lits Halte Soins Santé (LHSS)		Services de protection des majeurs (sauvegarde de justice ou	Centre d'hébergement et de réinsertion	

SOCIAL				tutelle/curatelle)	n sociale (CHRS}
		Centre d'accueil et d'accompagnement à la réduction des risques des usagers		Services mettant en œuvre les mesures judiciaires d'aide à la gestion du budget	Centre d'hébergement d'urgence (CHU}
		de drogues (CAARUD)		familial	
		Centre de soins d'accompagnement Et de prévention en addictologie (CSAPA}			Centre d'adaptation à la vie active (CAVA)
					Foyers de jeunes travailleurs (FJT} ou résidences sociales pour jeunes travailleurs (RSJT}
					Centres d'accueil pour demandeurs d'asile (CADA}

RECUEIL DES ACTES ADMINISTRATIFS

DU

PREFET DES HAUTS-DE-SEINE

ISSN 0985 - 5955

Pour toute correspondance, s'adresser à :

PREFET DES HAUTS-DE-SEINE

Secrétariat général
Secrétariat général aux affaires départementales

167/177, Avenue Joliot Curie
92013 NANTERRE CEDEX

Le recueil des actes administratifs est consultable en ligne sur le site de la préfecture
Adresse Internet : <http://www.hauts-de-seine.gouv.fr/>

Directeur de la publication :

Laurent HOTTIAUX

PREFET DES HAUTS-DE-SEINE



***Ensemble,
construisons un environnement
chaleureux et adapté à chacun.***



*La Ville de Montrouge est ravie de vous accueillir au sein
de notre Service autonomie à domicile de Montrouge, SAD.
Nous avons à cœur de vous accompagner avec bienveillance et
professionnalisme afin de garantir votre bien-être et votre autonomie.*