



REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT Distribution Repas à Domicile (DRD)

Article L.311-7 du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF)

I. DISPOSITIONS GENERALES	3
1.1 Objet.....	3
1.2 Modalités d'élaboration et de révision.....	3
1.3 Modalités de communication.....	3
II. Organisation de la prise en charge	3
2.1 - Ethique de la structure.....	3
2.2 - Droits des personnes accueillies	3
2.3- Prise en charge.....	4
2.4 - Conditions de reprise des prestations après interruption ou suspensions	4
2.5 - Conditions de cessation définitive des prestations	5
2.6 - Garantie de la continuité des services	5
2.7 - Prévention de la violence et de la maltraitance	5
III. OBLIGATIONS INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES.....	6
3.1 - Respect des termes de la prise en charge	6
3.2 - Comportement civil.....	6
3.3 - Hygiène et sécurité	6
3.4 - Dispositions spécifiques.....	6

I. DISPOSITIONS GENERALES

1.1 Objet

Ce règlement de fonctionnement vous est remis afin que vous sachiez comment s'organise le service et que vous connaissiez les droits et obligations de chacun car c'est leur respect qui permettra que les prestations se déroulent dans de bonnes conditions.

Il définit les règles générales et permanentes d'organisation et de fonctionnement du service de distribution de repas à domicile dans le respect des droits et des libertés de chacun.

1.2 Modalités d'élaboration et de révision

➤ Elaboration du règlement de fonctionnement

Le règlement est élaboré sous l'égide de la Direction et des équipes de l'établissement. Il est soumis à délibération du Conseil d'Administration de la Résidence les Tilleuls après consultation du Conseil de la Vie Sociale et des Instances Représentatives du Personnel.

➤ Révision du règlement de fonctionnement

Le règlement de fonctionnement peut faire l'objet de révisions périodiques à l'initiative de la Direction, du Conseil d'Administration, du Conseil de la Vie Sociale et des Instances Représentatives du Personnel.

Le présent règlement de fonctionnement doit faire l'objet d'une révision tous les 5 ans. La procédure de révision répond aux mêmes règles de forme que la procédure décrite dans l'article 1.2.

1.3 Modalités de communication

➤ Communication aux bénéficiaires

Il est remis et à disposition de tout bénéficiaire ou à son représentant légal avec le document individuel de prise en charge et la fiche de renseignement.

L'équipe est à la disposition du bénéficiaire pour lui en faciliter la compréhension, le cas échéant.

➤ Communication aux personnes intervenant dans l'institution

Il est remis individuellement à chaque personne qui exerce au sein du service de Distribution des Repas à Domicile, quelles que soient les conditions de cet exercice : transporteurs, cuisine, secrétariat.

II. Organisation de la prise en charge

2.1 - Ethique de la structure

La réflexion éthique fait partie de notre mission de prise en charge des bénéficiaires.

2.2 - Droits des personnes accueillies

2.2.1 - Valeurs fondamentales

Le bénéficiaire est une personne qui a droit au respect de ses libertés fondamentales, dans le respect réciproque du personnel du service

Ces libertés fondamentales sont les suivantes :

- respect de la dignité et de l'intégrité
- respect de la vie privée
- liberté d'opinion
- droit à l'information

2.2.2 - Concertation, recours et médiation

Un recueil de la satisfaction des bénéficiaires est effectué une fois par an environ, à l'aide d'un questionnaire.

L'établissement est engagé dans une démarche d'auto évaluation de la qualité des prestations qu'il délivre.

La Direction, ou un représentant, se tient à la disposition des bénéficiaires et de leurs familles souhaitant faire entendre une remarque, soit par téléphone, soit par e-mail, soit lors d'un rendez-vous au cours duquel le bénéficiaire peut être accompagné de la personne de son choix.

Tout incident, énoncé d'une plainte ou conflit sera traité avec tout le soin exigé et donnera lieu à une réponse écrite si nécessaire.

Si la situation le permet (confidentialité, règles de droit), une communication interne est faite aux acteurs de la structure, dont le Conseil de la Vie Sociale pour mettre en place des actions.

2.3- Prise en charge

La mise en place du service de repas à domicile peut être effective dans les 48h après la prise de contact selon les possibilités du service.

Le Document Individuel de Prise en Charge, le Règlement de fonctionnement et la fiche de renseignements sont envoyés à la personne pour qu'elle prenne connaissance des conditions de prise en charge.

Les menus J+15 sont également envoyés au bénéficiaire pour que ce dernier puisse commander les repas.

Les commandes sont faites 15 jours à l'avance.

2.4 - Conditions de reprise des prestations après interruption ou suspensions

Dans le cas où les prestations du service sont interrompues, leur reprise s'effectue dans les conditions définies ci-après.

Les conditions de facturation en cas d'absence sont prévues dans le document individuel de prise en charge de l'établissement.

Il est précisé que les cas d'interruption visés au présent article ne concernent pas la cessation définitive des prestations, quelle que soit la partie à son initiative.

➤ Interruption ou suspension du fait du service pour des raisons de force majeure.

Du fait de circonstances exceptionnelles, la reprise des prestations s'effectue, dès la situation régularisée, sans condition de délai pour le bénéficiaire.

- **Interruption ou suspension du fait du bénéficiaire pour des raisons de force majeure.**

Dans ces circonstances (hospitalisation), la reprise des prestations s'effectue, sans délai après la demande du bénéficiaire.

- **Interruption ou suspension du fait du bénéficiaire pour des raisons particulières.**

Si le bénéficiaire ou son représentant avait préalablement averti le service de sa volonté d'interrompre les prestations (cas des vacances, absences prévisibles sur l'année) et si le bénéficiaire avait précisé la durée de l'interruption, la reprise des prestations s'effectuera à la date convenue.

2.5 - Conditions de cessation définitive des prestations

- **Résiliation volontaire**

A l'initiative du bénéficiaire, le présent contrat peut être résilié à tout moment sans pénalités financière, moyennant un délai de 3 jours.

Notification en est faite à la Direction de l'établissement via le formulaire de cessation de la prestation à demander auprès du service.

La facturation est établie jusqu'au dernier repas livré.

Le service accorde au bénéficiaire la possibilité de résilier son contrat à tout moment, sans pénalités financière, en cas de situations imposées par l'urgence (hospitalisation non prévue, entrée en structure d'hébergement non programmée).

- **Résiliation à l'initiative de l'établissement**

Le service peut résilier sans délai le contrat en cas de non-respect des engagements incombant au bénéficiaire ou lorsque ce dernier rend impossible l'exécution de la prestation ou met en danger l'intervenant.

2.6 - Garantie de la continuité des services

L'établissement assure une permanence téléphonique

- de 9h à 12h et de 13h30 à 16h30 du lundi au vendredi sauf les jours fériés au 04.92.70.55.08. (secrétariat)
- le week-end (seulement) en contactant les cuisines au 04.92.70.55.46.

2.7 - Prévention de la violence et de la maltraitance

Le personnel bénéficie régulièrement de formation à la bientraitance et au respect de l'éthique à l'égard des bénéficiaires.

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

Si tel est le cas le bénéficiaire, la famille ou un proche ne doivent pas hésiter à en parler à la direction.

Les personnels ont l'obligation de dénoncer les faits de maltraitance dont ils sont témoins dans l'exercice de leurs fonctions. Ils sont alors protégés conformément à la législation en vigueur.

Il existe au plan national un numéro de signalement de négligences ou maltraitance au 39 77 ouvert du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00. Vous pouvez également joindre les autorités administratives (ARS Délégation Territoriale des Alpes de Haute Provence au 04.13.55.88.20)

III. OBLIGATIONS INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES

3.1 - Respect des termes de la prise en charge

Le bénéficiaire s'engage par là même et dans son propre intérêt à respecter les termes dudit "document individuel de prise en charge" et du règlement de fonctionnement.

Cet engagement va aussi bien pour la réalisation des prestations et leur paiement, que pour les conditions d'entrée et de sortie du service et du respect des règles de fonctionnement.

Le non-respect de l'un ou plusieurs des termes du règlement de fonctionnement peut donner lieu à une cessation des prestations.

3.2 - Comportement civil

Dans toutes les circonstances compatibles avec leur état, les bénéficiaires doivent faire preuve d'un comportement respectant les personnes et les biens.

Toute infraction est immédiatement signalée à la Direction qui jugera avec discernement et en tenant compte de la situation de la personne à l'initiative de l'acte, des suites à donner.

3.3 - Hygiène et sécurité

Le bénéficiaire s'engage aussi à mettre à disposition le matériel nécessaire à la bonne réalisation du service :

- Un réfrigérateur en état de fonctionnement
- Un four à micro-ondes pour favoriser la remise en température des repas.

Le bénéficiaire doit laisser au livreur un libre accès au réfrigérateur pour respecter de bonnes conditions d'hygiène et de conservation des aliments.

3.4 - Dispositions spécifiques

3.4.1- La livraison des repas

La livraison s'effectue du lundi au vendredi entre 9h et 12h.

Les repas du vendredi, samedi et dimanche sont livrés le vendredi matin. En fonction d'évènements indépendants de la volonté du service (aléas climatique et/ou matériels) des fluctuations dans l'heure de livraison pourront avoir lieu.

3.4.2 - Animaux

Les chiens doivent être tenus en laisse lors de la livraison.

En cas de présence d'un animal domestique, le bénéficiaire doit enfermer l'animal dans une pièce le temps de la livraison du repas.

3.4.3 - Accès et absence à votre domicile

Le bénéficiaire doit être présent à son domicile au moment de la livraison. Lorsque cela s'avère nécessaire le bénéficiaire peut fournir une clé et doit remplir une attestation de remise des clés et autorisation de pénétrer.

En cas d'absence, le service DRD se réserve le droit de téléphoner soit à la personne à prévenir soit aux différents intervenants à domicile pour s'assurer que le bénéficiaire est en sécurité. En cas de non réponse le service DRD contactera le 15.

En cas d'absence non signalée, le repas sera facturé.

Fait à Oraison, le

La direction