



Association d'Aide à domicile
ABCD - Saint Joseph



REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

En vertu de l'application de la loi 2002-2 du 2 janvier 2002 et du décret n°2003-1095 du 14 novembre 2003, le présent règlement de fonctionnement a pour objectifs de définir d'une part, les droits et obligations des personnes accompagnées et d'autre part les modalités de fonctionnement de notre service.

Il rappelle les principes de l'accueil et de la prise en charge, ainsi que les modalités pratiques d'organisation et de fonctionnement.

Ces modalités, qui visent à favoriser la qualité de la prise en charge à domicile, un lieu où s'exerce la liberté de chaque individu, seront mises en œuvre dans le respect de la Charte des droits et libertés de la personne accueillie.

Ce document s'adresse aux bénéficiaires, à tout le personnel et aux bénévoles de notre service.

Notre règlement de fonctionnement s'inscrit pleinement dans l'esprit de la Charte des droits et libertés de la personne : neutralité, protection, égalité, probité, respect dû à la personne :

- ❖ droit à une prise en charge adaptée, droit à l'information
- ❖ principe du libre choix, du consentement éclairé de la personne
- ❖ droit au respect des liens familiaux, droit à la renonciation
- ❖ droit à la protection, droit à l'autonomie, principe de prévention et de soutien
- ❖ principe de non - discrimination
- ❖ droit à la pratique religieuse, droit à l'exercice des droits civiques
- ❖ respect de la dignité, de l'intimité.

I. Votre prise en charge et son fonctionnement

1. *Notre mission*

- ❖ Informer, définir, évaluer et réajuster la situation, orienter la personne,
- ❖ Assurer l'accompagnement et, ou, l'aide aux personnes dans les actes essentiels de la vie quotidienne,
- ❖ Assurer l'accompagnement et, ou, l'aide aux personnes dans les activités ordinaires de la vie courante,
- ❖ Assurer l'accompagnement et, ou, l'aide aux personnes dans les activités de la vie sociale et relationnelle,
- ❖ Communiquer et assurer la liaison avec les autres intervenants, l'entourage et le service.

2. *Votre admission*

Votre admission est subordonnée à la constitution d'un dossier administratif, à l'élaboration du document individuel de prise en charge, à la remise du livret d'accueil, à l'acceptation du présent règlement de fonctionnement.

Votre admission ne sera effective qu'après le retour des documents demandés et la validation du document individuel de prise en charge qui vous sera remis lors de votre admission et, au plus tard dans les 15 jours qui suivent. Votre participation, à défaut, celle de votre famille ou de votre représentant légal est requise (voir le document individuel de prise en charge).

3. *Votre suivi individualisé*

❖ Un suivi individualisé :

Nous vous proposons un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à vos besoins, dans la continuité des interventions par la cadre de secteur.

Cet accompagnement évolutif est adapté à chacune des situations et décidé avec vous, vos proches, votre représentant légal, le personnel intervenant.

En cas de modification du temps d'intervention ou des prestations, un avenant au document individuel de prise en charge vous sera proposé.

Vous disposez du libre choix entre les prestations adaptées qui vous sont proposées dans le cadre des dispositions réglementaires en vigueur. Votre consentement éclairé est à chaque fois

recherché en vous informant, par tous les moyens adaptés à votre situation, des conditions et conséquences de l'accompagnement et en veillant à votre compréhension.

❖ **Un suivi contrôlé :**

Pour apprécier la qualité de nos prestations, vous recevrez une enquête de satisfaction une fois par an .De plus, des contrôles planifiés ou non à votre domicile permettront d'ajuster nos prestations et de garantir notre professionnalisme. Un suivi régulier est tenu et enregistré sur des fiches d'évaluation des prestations avec votre participation ou celle de votre représentant.

❖ **Les clefs :**

Nous n'acceptons des clefs que de manière exceptionnelle, et après avoir étudié toutes les autres solutions. Cette remise de clefs se fait uniquement avec l'autorisation de l'Association et une attestation écrite de « remise de clefs » par le Bénéficiaire ou son représentant

En fonction de votre environnement, plusieurs jeux de clefs pourront s'avérer nécessaires.

❖ **La participation à la formation de futures aides à domicile :**

Notre service est terrain de stage pour des futurs professionnels : assistantes de vie, auxiliaires de vie. L'élève en formation doit être accueilli par le bénéficiaire en même temps que l'intervenant. Le stagiaire est soumis au règlement de l'association. Nous vous demanderons votre accord avant de vous adresser un(e) stagiaire et attirons votre attention sur le fait qu'il est important de former de futur(e) s professionnel (le) s.

❖ **L'optimisation des conditions du maintien au domicile**

Dans un souci de maintien à l'autonomie, votre participation et votre collaboration seront sollicitées sur l'action à entreprendre, l'essentiel étant de « faire avec et non à la place » dans les actes essentiels de la vie quotidienne.

Dans certains cas, un cahier de liaison sera déposé au domicile pour un échange efficace entre intervenants.

Pour une bonne coordination, **pensez à nous communiquer les changements des coordonnées de personnes à joindre.**

❖ Le personnel

Vous trouverez les noms et la fonction du personnel administratif, les missions et les différents emplois des intervenants dans le livret d'accueil. Notre personnel peut être identifié par une carte professionnelle avec photo, et effectue ses prestations en blouse.

❖ L'interruption et le rétablissement de la prise en charge

L'interruption est effective dans les cas suivants :

- lors d'une admission en établissement médicalisé, une hospitalisation de plus de 30 jours ; nous vous demandons de nous communiquer rapidement les coordonnées de l'établissement d'accueil,
- par la décision du bénéficiaire,
- **le non-respect du document individuel de prise en charge impliquant une fin de l'intervention de la part du service,**
- en fonction de la date d'arrêt de l'accord par l'organisme financeur.

❖ La réadmission :

Faites nous connaître le plus rapidement possible le jour de retour, afin d'envisager la meilleure organisation.

❖ Le contrôle de l'effectivité des heures

Comme cela vous a été signalé dans la procédure individuelle de prise en charge, l'enregistrement téléphonique des interventions (arrivée et départ) est un numéro vert (gratuit).

En cas de défaillance du téléphone (sans la touche *...) une fiche de vacation obligatoire devra être signée par le bénéficiaire lors de chaque intervention. Ceci représente une justification et un engagement réciproque pour la facturation.

❖ La facturation

Une facture mensuelle vous sera adressée en début de mois.

Elle fait apparaître le nombre d'heures effectué et le taux horaire laissé à votre charge. Le règlement devra s'effectuer par chèque au nom de l'association ou par un chèque emploi service universel (CESU).

Aucun règlement en espèces ne peut - être accepté par notre association en application de l'agrément qualité.

D'une manière générale, aucun règlement ne doit être donné à l'aide à domicile.

Veillez-vous reporter au livret d'accueil pour les précisions sur nos tarifs horaires, les avantages fiscaux et la cotisation annuelle.

❖ Les dispositions administratives

Toutes les données concernant la personne font l'objet d'un traitement automatisé et sécurisé dans les conditions fixées par la nouvelle loi « informatique et liberté » du 6 août 2004.

Les différentes informations sont soumises au secret de confidentialité auquel est tenu l'ensemble du personnel.

Si vous souhaitez consulter votre dossier personnel, merci de prendre contact avec le secrétariat afin de fixer un rendez-vous.

❖ La sécurité des biens et des personnes, la responsabilité, les assurances

- La responsabilité civile : les règles générales de responsabilité applicable dans vos relations avec les personnes du service sont définies par les art 1382 à 1384 du code civil. **Il est nécessaire de nous prévenir en cas de vol, de perte, de détérioration de biens vous appartenant, de toute dégradation causée par notre personnel à votre domicile. Tout sinistre doit être déclaré par écrit, adressé à l'association, et sera traité par la direction.**
- Les transports : il est interdit à notre personnel de transporter le bénéficiaire seul ou accompagné dans son véhicule personnel, sauf dérogation expresse de la direction. Il en est de même de l'interdiction faite à notre personnel d'utiliser les moyens de transport du bénéficiaire.
- Pour mettre en place ces dérogations, il est nécessaire de prendre contact avec la cadre de secteur afin qu'elle vérifie pour chaque cas la validité des assurances et autres documents administratifs.
- Le personnel n'est pas habilité à avoir une procuration pour un retrait d'argent ou autre, et à recevoir des pourboires ou des dons de toute nature.
- Les démarches administratives ou manipulations de petites sommes d'argent sont possibles avec l'accord de l'association et du bénéficiaire ou de son représentant. Pour la manipulation de sommes plus importantes, **l'accord préalable** de l'association doit être demandé par courrier.

Les situations exceptionnelles

Veillez-vous reporter au paragraphe 2-5

II - La garantie des droits des usagers

❖ Notre objectif :

Notre objectif est d'essayer d'offrir un soutien optimal et le plus adapté dans l'intimité du domicile, optimiser les conditions de maintien chez vous, apporter une aide partielle ou totale, chaque fois avec une attention particulière, pour répondre aux attentes, aux besoins d'une personne âgée en perte d'autonomie et/ou handicapée, fragilisée et à sa famille.

❖ Les droits et libertés :

Les différents intervenants du service pratiquent leur mission dans le respect des principes et valeurs définis dans la Charte des droits et libertés de la personne accueillie. La charte est affichée dans notre service et remise au bénéficiaire, à l'intervenant.

❖ Le respect de la personne :

La personne est respectée dans son entité, sa dignité, sa liberté de citoyen, sa liberté d'opinion, d'expression, de culte, de lieu, de mode de vie, de ses biens et son espace de vie privée **En retour les bénéficiaires doivent offrir aux personnes qui interviennent à leur domicile le même respect qu'elles attendent d'elles.**

❖ La pratique religieuse ou philosophique :

Le personnel et le bénéficiaire 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 des prestations du service.

❖ Fin de vie :

Les moments de fin de vie font l'objet d'assistance et de soutien des intervenants avec le respect des appartenances confessionnelles et des convictions de la personne et de ses proches.

III. Le dossier de l'utilisateur

❖ Règles de confidentialités :

L'ensemble des informations nominatives et personnelles est soumis à la confidentialité et au secret professionnel. Cette obligation doit être strictement respectée par les salariées du service.

❖ Droit d'accès et de rectification :

Toute personne bénéficiant d'une prestation a un droit d'accès et de rectification à toute information ou à tout document relatif à sa personne. (Droits fondamentaux.).

❖ Le dialogue, le recours et la médiation :

Votre expression sera assurée par :

- l'intermédiaire de la directrice, du cadre de secteur, du responsable qualité,
- une enquête de satisfaction et des fiches d'évaluation (à remplir par vous même ou votre famille),
- une participation aux assemblées générales,
- la personne qualifiée (Cette personne est susceptible d'intervenir en tant que médiateur) voir livret d'accueil.

Tout incident, énoncé d'une plainte ou conflit sera traité avec tout le soin exigé et enregistré. Nous vous informons que nous tenons un registre de plaintes de nos usagers.

❖ La prévention de la violence, du harcèlement, de la maltraitance et de la discrimination :

• la violence et le harcèlement :

Les dispositions pénales en vigueur peuvent être appliquées à votre rencontre ou envers le service en cas de comportement répréhensible notamment en cas de harcèlement et ou de violence verbale, physique ou à caractère sexuel sur autrui. Des procédures d'enquêtes administratives, de police et de justice peuvent être engagées.

- la maltraitance :

L'art.48 de la loi 02 janvier 2002 codifiée dans art. 313-24 du CASF :

En cas de maltraitance par des proches, des intervenants, les responsables du service venant à connaître de telles situations peuvent dans le cadre de la législation existante, être amenés à faire un signalement au médecin traitant, à l'assistante sociale du secteur, au centres locaux d'information et de coordination gérontologie du secteur (C.L.I.C) et à l'antenne ALMA (allo Maltraitance), en dernier recours, un signalement au Procureur de la République.

- la discrimination :

Nous vous rappelons un principe fondamental selon lequel chaque employé(e) ne doit en aucun cas se voir refuser une mission en raison de son origine, de son sexe, de son âge, de son appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une nation ou une race, de son apparence physique ou encore de son patronyme. Réciproquement notre personnel est tenu de respecter à votre endroit l'ensemble de ces dispositions pour vous, votre famille ou votre entourage.

Tout fait de discrimination directe ou indirecte de cette nature, communiqué à nos services est susceptible d'entraîner l'arrêt de nos prestations après contrôle, et un signalement sera automatiquement effectué auprès des services compétents qui pourront prendre toutes les mesures nécessaires en rapport avec ce délit.

Si vous même estimez avoir été victime de ce type de comportement, nous vous demandons de nous le signaler, afin que nous puissions mettre en oeuvre les procédures adéquates.

- ❖ Qualité des prestations :

Les bénéficiaires ou leur représentant légal seront invités annuellement à remplir une enquête de satisfaction. Cette enquête sera étudiée afin d'améliorer la qualité des prestations.

Le service s'engage à garantir des prestations de qualité par un personnel qualifié bénéficiant de formations nécessaires.

IV- Les règles de vie

L'harmonie et le bon fonctionnement des échanges supposent le respect de règles de vie.

1. Les règles de conduite

❖ l'organisation du domicile :

Votre domicile doit être conforme aux règles d'hygiène et de sécurité pour assurer la sécurité de l'utilisateur et celle du personnel : éviter l'encombrement, éclairage correcte, électricité conforme, produits de droguerie appropriés, mise à disposition de gants de ménage, matériels ménagers en état (ex : escabeau, fer à repasser, etc.....). Nos prestations ne correspondent pas à l'activité d'une entreprise de nettoyage, reportez-vous au document individuel de prise en charge pour les précisions d'activité.

❖ le respect des horaires et le remplacement du personnel :

Nous vous rappelons que les jours et heures exprimés ne sont que des souhaits que le cadre de secteur essaiera de satisfaire. En fonction des nécessités d'urgence ou de remplacement pendant les périodes d'absence de l'aide à domicile, (vacances, maladie, maternité....) le service pourra après information, imposer une modification des jours et horaires selon ses disponibilités. Le nouvel intervenant vous sera présenté.

Toute vacation de l'aide à domicile ne peut être inférieure à 2 heures.

Toute modification avec l'aide à domicile ne peut être validée sans notre autorisation. En cas d'absence prévisible et non signalée à notre service, le déplacement sera facturé.

En cas de mécontentement, il est précisé que toute demande de changement d'aide à domicile doit être justifiée par écrit explicitant les causes et les faits engendrant l'insatisfaction.

- **les animaux :**

Selon le comportement de vos animaux, nous vous demandons de les tenir à l'écart le temps de notre intervention. Nous vous rappelons que la vaccination est obligatoire.

- **le comportement :**

Il est formellement interdit à notre personnel de fumer, de consommer des boissons alcoolisées ou des substances prohibées au domicile. Tout fait de cette nature, devra être signalé à la direction.

Afin de préserver la quiétude et les libertés de chacun, **il est recommandé d'avoir un comportement civil réciproque. Le respect des uns et des autres, passe aussi par la politesse et une tenue vestimentaires correcte.**

- **la casse, la détérioration de matériel :**

Toute réparation ou remplacement d'objet sans autorisation préalable de la direction restera à la charge du bénéficiaire. Toute casse ou détérioration par l'aide à domicile devra être signalée à la direction par courrier. (Reportez-vous au paragraphe 1-10)

- **la prise en charge nominative :**

Nos prestations sont accordées pour le compte d'un bénéficiaire à son domicile, la nature des interventions est déterminée avec précision au moment de l'évaluation. Les prestations de notre personnel concernent des activités liées à cette personne et non à d'autres personnes (enfants, petits-enfants.....)

2. Les urgences exceptionnelles

- la maltraitance et la violence : Reportez-vous au paragraphe 2-5
- une urgence en cas de porte close lors d'une intervention :

En l'absence de réponse de la part de l'utilisateur ou de l'aidant référent lors de notre prestation, par souci de votre sécurité, la possibilité de faire intervenir les pompiers ou un serrurier et la police sera envisagée, dont le coût éventuel d'intervention sera à votre charge.

Ainsi, **si vous devez vous absenter, pensez à informer le service et à nous communiquer tous changements administratifs (par exemple vos nouveaux numéros de téléphone : famille, entourage, intervenants médicaux, paramédicaux) votre non information de modification pouvant nous amener à prendre éventuellement une des décisions citées ci-dessus.**

- ❖ **une urgence médicale :**

Appel du médecin traitant, du SAMU....et de la personne référente.

- ❖ des formations, des informations régulières sont formalisées auprès de nos Intervenants sur le comportement à tenir face à différentes situations (canicule...).

V- L'élaboration et la révision du règlement de fonctionnement

Le présent règlement de fonctionnement a été approuvé par le Conseil d'Administration le 12 décembre 2006. Toute révision fera l'objet d'une procédure similaire à celle qui a présidé à son élaboration. A défaut, il sera automatiquement soumis à la révision au maximum tous les 5 ans.

Les modifications font l'objet d'avenants conclus dans les mêmes conditions que le règlement initial. Les bénéficiaires ou leurs représentants légaux sont informés de celles-ci par tous les moyens utiles.

VI- La diffusion

Ce document est annexé au livret d'accueil avec la Charte des droits et liberté de la personne accueillie, le document individuel de prise en charge et la liste des personnes qualifiées.

Ce document est affiché dans les locaux du service et remis au personnel, au bénévole.