

Règlement de fonctionnement

Préambule

Art 1 / Objet

Art 2 / Élaboration – adoption

Art 3 / Diffusion

La gestion de votre demande d'aide: début, interruption et fin de l'aide

Art 4 / La demande d'aide

Art 5 / Modalités d'intervention, de prise en charge et de facturation

Relevé des heures d'intervention & facturation des prestations

Art 6 / Interruption de l'aide et conditions de reprise éventuelle

Art 7 / Fin de l'aide

L'organisation du service et ses implications

Art 8 / Les missions de l'intervenant et leurs limites

Art 9 / Mise en place et suivi des interventions

Art 10 / Matériel à fournir

Art 11 / Signalement de vos absences

Art 12 / Principes éthiques

Art 13 / Relations avec le personnel

Votre expression : L'Association est à votre écoute

Art 14 / Les Responsables et le Chef du Service d'Aide à Domicile

Art 15 / Enquête de satisfaction

Art 16 / La personne qualifiée

Urgences ou situations exceptionnelles

Art 17 / Urgences

Sécurité des biens et personnes / Assurance

Art 18 / Faits de violence sur autrui

Art 19 / Les clés

Art 20 / Responsabilité civile - Conduite à tenir en cas de dégradations ou de bris d'objets

Préambule

Art 1 / Objet

En application de l'Art L311-7 du Code de l'Action Sociale et de la Famille (CASF) et du décret 2003-1095, le présent document vise à vous informer de **la manière dont sont appliqués vos droits** dans le cadre **du fonctionnement quotidien** du service et quels **devoirs y sont associés**. Il fixe ainsi les modalités générales d'intervention du service à destination de tout usager.

Art 2 / Élaboration – adoption

Le présent règlement a été élaboré par l'Association Départementale d'Aide aux personnes Agées de Meurthe et Moselle (ADAPA), arrêté par son Conseil d'Administration en date du 20/12/2005, après qu'aient été consultées les instances représentatives du personnel, et l'instance de participation des usagers du service. Il a été modifié en mars 2008 pour une mise en conformité avec la norme NF X50-056 ; il sera revu et si besoin modifié annuellement.

Art 3 / Diffusion

Ce document vous est remis au moment de votre demande d'aide ainsi qu'à votre représentant légal, le cas échéant, accompagné **du Livret d'Accueil**.

Il sera **complété par le devis et le contrat de prestation** qui précise la nature, la fréquence et la durée des interventions qui seront réalisées à votre domicile en fonction de vos besoins spécifiques. Il précisera également les obligations des parties et les clauses de suspension et de résiliation de la relation contractuelle.

Le présent règlement est affiché dans les locaux de l'Association et remis à toute personne intervenant à titre salarié ou bénévole.

La gestion de votre demande d'aide : début, interruption et fin de l'aide

Art 4 / La demande d'aide

La demande d'aide peut être faite par courrier, par téléphone, ou directement dans les locaux de l'Association. Une visite à domicile est réalisée pour mieux évaluer vos besoins d'aide.

Art 5 / Modalités d'intervention, de prise en charge et de facturation

Suite à l'évaluation de vos besoins, un accompagnement personnalisé vous est proposé et traduit dans un **devis**. **Vous et vos proches êtes associés à l'élaboration de votre plan d'aide**, détaillé dans ce document et qui doit **prendre en compte les autres interventions à domicile** (Infirmier libéral, Service de soins infirmiers à domicile (SSIAD), Kinésithérapeute, portage de repas, autres associations...) dont vous bénéficiez.

L'accompagnement proposé est **individualisé et évolutif**. En effet, si vos besoins évoluent, une nouvelle visite à domicile est réalisée afin d'ajuster nos interventions à domicile.

Pour faciliter les relations avec votre entourage, nous vous demandons de nous désigner **un référent familial** qui sera **associé à l'élaboration devis et participera à son suivi**.

L'A.D.A.P.A. est une **association prestataire**.

Elle est **l'employeur** des salariés qu'elle met à votre disposition.

Elle en assume **le recrutement, la formation et l'encadrement**.

L'Association vous apporte une aide par le biais de **professionnels qualifiés** qui interviennent dans le cadre d'un **projet et d'une éthique** commune mais **en aucun cas, vous ne pouvez choisir le professionnel qui va intervenir à votre domicile**.

Pour assurer la **continuité du service**, principalement en terme d'organisation des remplacements de congés ou d'arrêts de travail, nous pourrions être amenés à **changer votre intervenant ou à modifier les horaires d'interventions**.

Les modalités de prise en charge des interventions réalisées à votre domicile sont définies dans votre contrat de prestation

Relevé des heures d'intervention & facturation des prestations

A compter du 1^{er} mai 2012, les aides à domicile utilisent un téléphone portable professionnel, fourni par l'ADAPA. Ce téléphone leur permettra d'enregistrer le début et la fin de leurs interventions, à votre domicile, **en prenant en photo une petite étiquette qui sera placée chez vous**. Cette étiquette comporte votre nom et votre prénom et **un code unique, qui vous est spécifique**.



A leur arrivée à votre domicile, les aides à domicile prendront en photo votre étiquette (cela validera le début de l'intervention).

Juste avant leur départ, les aides à domicile procéderont de la même façon (cela validera automatiquement la fin de l'intervention).

Les informations recueillies seront automatiquement transmises au siège de l'association où elles seront traitées pour permettre l'établissement des bulletins de paies et des factures. Par simplicité, nous avons conseillé aux aides à domicile de coller cette étiquette, autocollante, **derrière votre porte d'entrée, à l'intérieur de votre maison**. Si, pour plus de discrétion, vous préférez choisir un autre emplacement, nous vous conseillons de coller votre étiquette sur la porte intérieure d'un placard ou sur une surface non métallique.

Chaque mois, une **facture**, correspondant au total des heures d'interventions effectuées à votre domicile, vous est adressée. Si votre aide à domicile réalise pour votre compte des courses ou des démarches administratives, avec son véhicule personnel, des frais de déplacement vous sont facturés à hauteur de **0.50 € par kilomètre**. Annuellement, l'association vous délivre une attestation fiscale pour les sommes versées à l'association. Pour plus de simplicité et de sécurité, nous vous conseillons de régler vos factures par **prélèvement automatique**.

Art 6 / Interruption de l'aide et conditions de reprise éventuelle

En cas d'interruption de l'aide supérieure à 15 jours, et cela quelle qu'en soit la cause, la reprise de l'aide, dans les mêmes conditions qu'avant l'interruption, sera fonction des possibilités du service. Il est donc possible que les jours et les heures d'interventions, ainsi que l'intervenant, soient modifiés.

Art 7 / Fin de l'aide

Vous pouvez à tout moment décider **d'interrompre** les interventions à domicile. Cela participe au respect de votre libre choix. Vous pouvez mettre fin au contrat, sans avoir à justifier de motifs et sans pénalité financière, par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception, **moyennant un** préavis de deux mois.

Ce délai est réduit à **sept jours** :

- En cas de refus par le bénéficiaire des modifications de la prise en charge financière accordée par l'organisme financeur.
- En cas d'inexécution par une partie de l'une des obligations résultant du contrat, au terme d'une période de quinze jours à compter d'une mise en demeure, par lettre recommandée avec accusé de réception, restée infructueuse.

Vous pouvez rompre le contrat sans préavis en cas de refus de prise en charge de l'aide par un organisme financeur

En cas de non respect par le bénéficiaire des règles d'hygiène et de sécurité, ou en cas de harcèlement moral ou physique ou de violences à l'encontre de l'intervenant par l'usager ou sa famille, le contrat sera résilié **avec effet immédiat**, à compter de la réception d'une lettre recommandée avec accusé de réception.

L'organisation du service et ses implications

Art 8 / Les missions de l'intervenant et leurs limites

Les missions des intervenants à domicile sont présentées dans le livret d'accueil.

→ L'**aide à domicile** est là pour **vous** et **uniquement pour vous, elle ne peut intervenir pour votre entourage**, notamment en assurant l'entretien d'une partie du logement ou du linge pour le compte de tiers ; par ailleurs votre entourage ne peut intervenir directement dans le travail de l'aide à domicile.

→ **Elle ne peut pas non plus intervenir en votre absence.** Néanmoins et dans certains cas exceptionnels tels qu'une hospitalisation en urgence ou l'organisation d'un retour à domicile, votre Responsable de secteurs pourra étudier la possibilité de réaliser certaines interventions en votre absence.

Dans le cas des services aux particuliers actifs, l'intervenante intervient pour l'ensemble des personnes habitant votre domicile et elle peut être autorisée à intervenir en votre absence.(une lettre de décharge de responsabilité vous sera demandé lors de la remise des clefs).

→ L'Association fixe à l'aide à domicile son cadre d'intervention. Vous ne pouvez pas lui demander :

- o d'effectuer des **gros travaux d'entretien** (caves, greniers, garages, terrasses, déplacement de gros mobilier ou d'appareils électroménagers, peinture, lessivage des murs et des plafonds...) ou des travaux qui mettent sa **sécurité** en jeu (retourner les matelas, nettoyage des lustres, électricité, jardinage, coupe du bois...),
- o d'exécuter des **manipulations d'argent** (à l'exception des courses) ;
- o de donner des **soins infirmiers ou médicaux ; les toilettes médicalisées, réalisées sur prescription médicale par des professionnels paramédicaux ne pourront en aucun cas être assurées par le personnel de l'ADAPA.**

→ Dans le cadre des missions d'accompagnement (courses, sorties accompagnées..) prévues dans le devis, le personnel d'intervention, **sous réserve qu'il en soit d'accord**, est autorisé à vous transporter :

- o dans son véhicule personnel.
- o dans votre véhicule sous réserve que ce véhicule soit assuré pour être utilisé par un tiers et que l'association ait pu le vérifier.

→ En aucun cas, **le personnel ne pourra recevoir de rémunérations ou de gratifications** d'aucune forme.

Art 9 / Mise en place et suivi des interventions

→ Votre interlocuteur privilégié est un **Responsable de secteurs** dont les coordonnées vous sont transmises lors de la mise en place de l'aide.

Le Responsable de secteurs :

- o **définit avec vous les jours et heures des interventions,**
- o **assure la mise en place et le suivi des interventions,**
- o **gère le planning des aides à domicile,**
- o **veille à ce que les interventions soient réalisées avec régularité et ponctualité et à leur coordination avec les interventions des autres professionnels de santé, sociaux ou médico-sociaux.**

→ **Les horaires de passage, leur fréquence, et la durée des interventions** sont choisis en fonction de vos besoins définis lors de **l'évaluation à domicile, de la prise en charge dont vous bénéficiez et des moyens du service.**

En principe, les interventions sont réalisées entre **7 heures et 20 heures** et ont une **durée minimale d'une demi-heure**. L'Association ne peut déroger à ces dispositions que pour répondre à une situation particulière et ponctuelle

Les interventions en début et fin de matinée et en fin d'après-midi, sont réservées en priorité aux personnes bénéficiant d'aide au lever, à la toilette, à l'habillage ou aux repas.

Si nous nous engageons dans la mesure du possible sur une tranche horaire définie au moment de l'évaluation, les horaires peuvent être amenés à être modifiés en fonction d'aléas tels que les temps de déplacements entre deux interventions, des absences de personnels, ... En cas d'absence de votre aide à domicile (congrés payés, arrêts maladie, formations, réunions...), votre Responsable de secteurs coordonne la **mise en place d'une remplaçante**.

Le temps passé par les intervenants à la réalisation des courses, seul ou en votre compagnie, est inclus dans le temps d'intervention.

En cas de besoin d'aide permanent, l'Association peut prévoir des interventions les dimanches et les jours fériés, selon les dispositions légales conventionnelles en vigueur : un même intervenant ne peut intervenir qu'un dimanche ou jour férié sur quatre et doit bénéficier de 2 jours de repos par semaine.

Pour les besoins de fonctionnement du service, les intervenants peuvent être contactés par téléphone, à votre domicile.

Chaque année, **une « visite de suivi social »** est réalisée par le responsable de secteur ou le bénévole du secteur. Cette visite a pour but de suivre l'évolution de vos besoins, de connaître votre ressenti sur la prestation en cours et de faciliter les remontées d'informations.

Si votre situation ou vos besoins évoluent, l'Association vous aide dans vos démarches pour **adapter au mieux ses services** ou vous **faciliter l'accès aux aides, aux prestations et aux services dont vous avez besoin, en complément de ceux rendus par l'Association.**

Les animaux domestiques sont souvent les seuls compagnons des personnes âgées et peuvent aussi être une aide précieuse pour les personnes malvoyantes. Assurez vous que **vos animaux sont vaccinés et que vous êtes assuré.** Pour protéger les salariés, mais également favoriser la meilleure qualité d'intervention possible, le responsable de secteurs **pourra exiger, que votre animal de compagnie soit attaché si sa présence gêne l'aide à domicile dans son intervention ou la met en danger.** En cas d'incident causé par votre animal, vous serez responsable du préjudice causé à l'intervenant.

Votre domicile étant également le lieu de travail des salariés de l'ADAPA; afin de protéger leur santé, nous vous demandons de **ne pas fumer** pendant la durée des interventions et d'aérer les pièces, si les salariés le jugent nécessaire. Cette demande concerne également votre conjoint, vos enfants, et toute personne présente à votre domicile pendant les heures de présence de nos salariés.

L'association est un terrain de stage, nous pourrions donc vous solliciter pour accueillir un stagiaire en formation, pendant les interventions habituelles de votre aide à domicile.

Art 10 / Matériel à fournir

Afin de permettre aux intervenants d'assurer leurs missions, vous devez leur **mettre à disposition, le matériel nécessaire à la réalisation :**

- O **des actes de soins d'hygiène des gants** (en latex ou vinyle) et des blouses jetables. Si vous ne fournissez pas les gants pour la réalisation des actes d'hygiène et de ménage, les gants vous seront refacturés à hauteur de 3.85 € la boîte de 100 gants pour l'aide à la toilette et 0.85 € la paire de gants de ménage. (en sus des éventuels frais de port)
- O **des tâches ménagères : des gants de ménage**, des produits d'entretien, de l'eau chaude et du matériel **en bon état** : balai, torchon, éponge, escabeau stable, appareils électroménagers (aspirateur, fer à repasser, machine à laver le linge...) aux **normes de sécurité**, ...

→ **Le Code du Travail impose** aux employeurs d'organiser les postes de travail pour éviter ou réduire les risques, notamment dorso-lombaires (décret 94-352).

A cet effet, si votre **perte d'autonomie vient à s'aggraver et nécessite une adaptation de votre habitat**, votre Responsable de Secteurs vous demandera la mise en place de certains aménagements (Ex : lit médicalisé, lève malade, barres de douche...) sans lesquels les professionnels ne peuvent réaliser leurs **interventions en sécurité** et de ce fait assurer **une prise en charge de qualité.**

Art 11 / Signalement de vos absences

Si vous êtes hospitalisé en urgence, vous ou vos proches doivent en informer votre Responsable de secteurs le plus rapidement possible par téléphone.

Si vous vous absentez de votre domicile pour des raisons qui vous sont propres, **vous devez nous en aviser 4 jours avant tout départ et nous informer de votre retour** pour que nous puissions adapter les plannings en fonction de votre absence.

Si l'absence est **non justifiée et non signalée** au moins 4 jours avant l'intervention, elle sera payée à l'aide à domicile et vous sera donc facturée au tarif intégral.

Art 12 / Principes éthiques

Les principes éthiques du secteur affirment que le client est une personne, quels que soient sa situation, son état de santé physique ou psychique, son niveau d'intégration sociale.

Ces principes commandent une attitude générale de respect envers le client. Elle implique réserve et discrétion pour tout membre de l'entité et à tout moment de la prestation du service.

Cette attitude se décline en prenant en compte tout l'éventail des droits du client, à savoir :

- o Le respect de la **personne**, de ses **droits civiques**, de ses **opinions et convictions notamment politiques**, et de ses **croyances religieuses** ;
- o Le respect de son **espace de vie privée**, de son **intimité**, de son **intégrité**, de sa dignité, de ses biens ;
- o Le respect de sa **culture**, de son **choix de vie** et de son **projet de vie** quand il est formulé ;
- o Le respect de la **confidentialité des informations** confiées à l'entité ;
- o Le droit au **libre accès** aux informations contenues dans son dossier et leur éventuelle rectification.

L'entité garantit

- la protection du personnel notamment vis-à-vis du harcèlement ou de toutes formes de discrimination.

L'entité s'assure que l'ensemble de ces principes éthiques est :

- retranscrit et diffusé sous une forme adaptée aux clients et au personnel de l'entité ;
- mis en œuvre par l'ensemble du personnel.

L'entité s'engage à inscrire son action dans un cadre lui permettant de veiller à :

- l'application opérationnelle de ses principes éthiques ;
- des conditions propices à l'écoute et à l'expression du client ;

- une transparence du contenu et/ou des objectifs de l'intervention pour le client, afin de garantir à tout moment sa compréhension, son consentement éclairé et son libre choix, tout en tenant compte des décisions de justice et des mesures de protection judiciaire ;
- une approche globale et coordonnée lorsque la situation le nécessite ;
- l'élaboration d'une prestation individualisée par une implication et une participation du client et/ou de son représentant légal ;
- un ajustement continu de la prestation aux besoins et attentes du client ;
- une juste distance professionnelle visant à éviter autant une relation excessivement centrée sur la technicité qu'une relation excessivement centrée sur l'affectivité ;
- une sécurité des personnes à travers une relation protégeant l'intervenant de toute situation à risques.

L'association est également particulièrement attentive à la prévention et à la prise en charge de la maltraitance, ou situation pouvant mettre en danger physique ou psychologique la personne aidée.

La présence d'un Responsable de Secteur, référent, permet une relation triangulaire. Cette dernière permet une protection de la personne aidée et de l'intervenant en maintenant une distance professionnelle et en évitant d'éventuelles pratiques abusives.

Art 13 / Relations avec le personnel

Les conditions de votre accompagnement ont été définies en votre présence et, si possible, de celle de vos proches et **en tenant compte de vos besoins.**

Le personnel bénéficie **régulièrement de stages de formation professionnelle** continue pour **répondre le mieux possible aux situations** de prise en charge difficiles dans l'intérêt des personnes aidées. **Des réunions de travail** permettent également de **favoriser le travail d'équipe et d'échanger sur les différentes situations rencontrées** et les moyens pour **leur apporter la meilleure réponse possible** dans le respect de la personne et de son entourage. Si toutefois, **vous constatez une mauvaise qualité de travail ou un manque de respect, vous devez en informer, par écrit et dans les meilleurs délais, votre Responsable de Secteurs.**

Le changement de l'intervenant ne pourra être envisagé que suite à une demande écrite et précisant les motifs d'insatisfaction.

Si **les salariés** du service vous doivent le meilleur accompagnement possible et le respect, il en est de même **du respect que vous devez avoir vis à vis d'eux et de leurs interventions.**

Votre expression : L'Association est à votre écoute

Art 14 / Les Responsables et le Chef du Service d'Aide à Domicile

Vos interlocuteurs privilégiés sont les Responsables de secteurs, placés sous la responsabilité du Chef du Service d'Aide à Domicile. Vous pouvez les joindre par le biais de leurs lignes directes ou par le standard.

Art 15 / Enquête de satisfaction

Votre participation à la vie et au fonctionnement du service est favorisée par le biais d'une enquête de satisfaction, réalisée chaque année.

Art 16 / La personne qualifiée

Si vous jugez que vos droits ne sont pas respectés et, qu'après avoir fait part de vos réclamations au Chef du Service d'Aide à Domicile qui tentera d'apporter des solutions ou des explications, vous jugez **la situation non satisfaisante**, vous pourrez **faire appel à une personne qualifiée**. Cette personne interviendra en tant que médiateur pour apporter une réponse satisfaisante au problème qui vous oppose à l'Association.

L'arrêté n° 5641 de 2007 pris conjointement par le préfet de Meurthe et Moselle et par le Président du conseil général fixe la liste des personnes qualifiées au sens de l'article L311.5 du code de l'action sociale et des familles auprès desquelles toute personne prise en charge par un établissement de personnes âgées ou de personnes handicapées ou son représentant légal peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits.

Cette liste est jointe au présent document.

Urgences ou situations exceptionnelles

Art 17 / Urgences

Du fait de notre responsabilité dans le cadre de votre sécurité, nous pouvons être amenés, par l'intermédiaire des intervenants ou des Responsables de secteurs, et si aucun de vos proches n'a pu être contacté, **à prévenir les urgences ou un professionnel compétent**, si nous jugeons que la situation dans laquelle vous vous trouvez réclame leur intervention.

Sécurité des biens et personnes / Assurance

Art 18 / Faits de violence sur autrui

Les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires : **l'aide peut être interrompue si la personne ou son entourage présente de l'agressivité physique ou verbale vis à vis d'un intervenant.**

Même sous tutelle ou curatelle, les personnes sont responsables civilement et pénalement. **Tout acte de violence de la part d'un usager ou d'un de ses proches sera signalé par écrit au Directeur de l'Association.**

En ce qui concerne des **faits de maltraitance physique ou verbale à votre rencontre** : si un intervenant réalise ses prestations en dehors des marques de respect qui vous sont dues, **vous devez contacter le Chef du Service d'aide à Domicile qui fera en sorte d'intervenir le plus rapidement possible.**

Un numéro est à votre disposition pour tout signalement de maltraitance :

ALMA LORRAINE 54 Maltraitance des Personnes Agées

03.83.32.12.34

En cas de **disparition d'objets ou d'argent** à votre domicile et si vous pensez que l'aide à domicile puisse être mise en cause, vous devez également contacter le **chef du personnel** Si la situation le justifie, un dépôt de plainte pour vol devra alors être déposé par vos soins.

Art 19 / Les clés

En règle générale, le personnel n'est pas autorisé à détenir les clés de votre domicile.

Dans certains cas particuliers (personne alitée, grabataire, sourde...), cette interdiction peut être levée.

Un courrier devra alors être envoyé à l'Association, nous informant que le(s) salarié(s) dispose(nt) des clés de votre domicile.

Pour faciliter la remise ou l'échange des clés les aides à domicile, l'ADAPA peut demander l'installation d'une boîte à clés à votre domicile.

Art 20 / Responsabilité civile - Conduite à tenir en cas de dégradations ou de bris d'objets

La responsabilité civile des aides à domicile est couverte par une assurance. En cas de sinistre, signalez-le par courrier à l'Association en joignant la facture d'achat initial du matériel ou de l'objet concerné. Comme dans toute assurance, les remboursements de sinistre tiennent compte de la **vétusté** des matériels ou des objets