

Règlement de fonctionnement

I - Préambule	2
Art 1 / Objet	2
Art 2 / Élaboration – adoption.....	2
Art 3 / Diffusion.....	2
II - La gestion de votre demande de prestation : début, interruption et fin de la prestation	2
Art 4 / La demande de prestation.....	2
Art 5 / Modalités d'intervention, de financement et de facturation	3
Art 6 / Interruption de la prestation et conditions de reprise éventuelle	4
Art 7 / Fin de la prestation.....	4
III - L'organisation du service et ses implications	5
Art 8 / Les missions de l'intervenant et leurs limites.....	5
Art 9 / Mise en place et suivi des prestations	6
Art 10 / Matériel à fournir.....	8
Art 11 / Signalement de vos absences	9
Art 12 / Principes éthiques.....	9
Art 13 / Relations avec le personnel.....	10
IV - Votre expression : L' Association est à votre écoute.....	11
Art 14 / Les Responsables et le Chef du Service d'Aide à Domicile	11
Art 15 / Enquête de satisfaction.....	11
Art 16 / La personne qualifiée	11
Art 17 / La personne de confiance	11
Art 18 / Recours au médiateur de la consommation	12
V - Urgences ou situations exceptionnelles	12
Art 19 / Urgences.....	12
VI - Sécurité des biens et personnes / Assurance	12
Art 20 / Faits de violence sur autrui.....	12
Art 21 / Les clés	13
Art 22 / Responsabilité civile - Conduite à tenir en cas de dégradations ou de bris d'objets.....	13

I - 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'ADAPA 54, arrêté par son Conseil d'Administration en date du 4 avril 2019, après qu'aient été consultées les instances représentatives du personnel, et l'instance de participation des usagers du service. Il est revu et, si besoin, modifié annuellement.

Art 3 / Diffusion

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

Il est **complété par le devis et le contrat de prestation** qui précisent la nature, la fréquence et la durée de la prestation qui sont réalisées à votre domicile ou à partir de votre domicile en fonction de vos besoins spécifiques ainsi que les obligations des parties, 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.

II - La gestion de votre demande de prestation : début, interruption et fin de la prestation

Art 4 / La demande de prestation

La demande de prestation peut être faite par internet (www.adapa54.fr), par courrier, par téléphone, ou directement dans les locaux de l'Association. Une visite à domicile est réalisée pour mieux évaluer vos besoins.

Art 5 / Modalités d'intervention, de financement 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 (le cas échéant)**, 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 sera réalisée afin d'ajuster nos prestations.

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**.

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 plages horaires des prestations.

Les modalités de financement des prestations réalisées à votre domicile ou à partir de votre domicile sont définies dans votre contrat de prestation

Les intervenants utilisent un téléphone portable professionnel, fourni par l'ADAPA. Ce téléphone leur permet d'enregistrer le début et la fin de leurs prestations, à votre domicile ou au départ de votre domicile, **en badgeant sur une petite étiquette placée chez vous** comportant votre nom, votre prénom et **un code unique qui vous est spécifique ou sur une étiquette générique universelle détenu par l'intervenant pour les prestations hors domicile**.



A leur arrivée à votre domicile ou au départ de votre domicile, les intervenants badgeant votre étiquette (cela valide le début de l'intervention).

Juste avant leur départ ou la fin de la prestation, les intervenants procèdent de la même façon (cela valide automatiquement la fin de l'intervention).

Les informations recueillies sont automatiquement transmises au siège de l'association où elles sont traitées pour permettre l'établissement des bulletins de paies et des factures. Par simplicité, nous avons conseillé aux intervenants 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.

Pour plus de simplicité et de sécurité, nous vous conseillons de régler vos factures par **prélèvement automatique**.

Si votre intervenant réalise pour votre compte des courses ou des démarches administratives, avec un véhicule de l'association ou son véhicule personnel, des frais de déplacement vous sont facturés au tarif en vigueur à la date de facturation.

Annuellement, l'association vous délivre une **attestation des sommes versées à l'association** concernant les prestations ouvrant droits à une déduction fiscale ou à un crédit d'impôt. Depuis le 1^{er} Janvier 2017, l'avantage fiscal prend la forme d'un crédit d'impôt sur le revenu égal à 50% des dépenses engagées pour des prestations de services à la personne dans la limite de 12 000 € par an.

Art 6 / Interruption de la prestation et conditions de reprise éventuelle

En cas d'interruption de la prestation, et cela quelle qu'en soit la cause et la durée, la reprise de la prestation, dans les mêmes conditions qu'avant l'interruption, sera fonction des possibilités du service. Il est donc possible que les jours et plages horaires des prestations, ainsi que les intervenants, soient modifiés.

Art 7 / Fin de la prestation

Vous pouvez à tout moment décider d'interrompre la prestation. 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 suivie ou 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**, par tout moyen, et confirmé par lettre recommandée avec accusé de réception.

III - 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.

- Aide à la personne : Aide aux levers, aux couchers et aux déplacements. Aide à la toilette et à l'habillement. Préparation, surveillance et aide à la prise des repas. Surveillance de la prise des médicaments.
- Vie sociale et relationnelle : Ecoute, soutien et réconfort. Aide aux courses et accompagnement aux sorties à proximité du domicile. Aide aux démarches administratives courantes.
- Aide à l'environnement : Entretien du cadre de vie (ménage, vaisselle, réfection du lit ...). Entretien du linge (lessive, repassage ...).
- Garde d'enfants à domicile : accompagnement à l'école, habillement, aide aux devoirs ...
- Transport accompagné véhiculé : en individuel ou collectif, courses, RDV médicaux...
- Téléassistance : installation et mise en service.
- Bricolage : activités de petit bricolage élémentaires et occasionnelles n'appelant pas de savoir-faire professionnel particulier (fixer une étagère, poser un lustre ou des rideaux, monter des petits meubles livrés en kit, installer des équipements de sécurité tels qu'avertisseurs de fumée, barres d'appui, remplacer un joint...)
- Jardinage : tondre la pelouse, tailler les haies, débroussailler, entretenir le jardin, ramasser les feuilles mortes, déneiger ...
- Portage de repas : ponctuellement ou durablement, diversité et choix des menus.
- **L'intervenant** est là pour **vous** et **uniquement pour vous, il 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'intervenant.

→ **L'intervenant 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'intervenant 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 demandée lors de la remise des clefs).

→ L'Association fixe à l'intervenant son cadre d'intervention.

Vous ne pouvez pas lui demander :

- 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.**
- o d'exécuter des **manipulations d'argent** (à l'exception des courses).
- 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 les enlèvements de matériels, le débarras de cave ou de grenier, les activités de déménagement, les activités de construction, d'entretien et de réparation des bâtiments, qui correspondent à des métiers de gros œuvre, de second œuvre et de finition du bâtiment,
- o la mise en place, l'entretien et la réparation des réseaux utilisant des fluides ainsi que des matériels et équipements destinés à l'alimentation en gaz, au chauffage et aux installations électriques.

** dans le cadre des prestations de jardinage et de bricolage, certaines de ces missions peuvent être autorisées par l'Association*

→ 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 prestations

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

Le Responsable de secteurs :

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

→ Conformément à la réglementation en vigueur, il n'est pas permis aux usagers de choisir le sexe, l'appartenance ethnique, sociale ou religieuse des salariés amenés à intervenir à leur domicile.

→ **Les plages horaires des interventions, leur fréquence, et leur durée** 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 prestations 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 prestations 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 plage horaire définie au moment de l'évaluation, en tenant compte des contraintes professionnelles et/ou médicales que vous pouvez avoir. Les plages horaires peuvent être amenées à être modifiées en fonction d'aléas tels que les temps de déplacements entre deux prestations, des absences de personnels, ... En cas d'absence de votre intervenant (congés payés, arrêts maladie, formations, réunions...), votre Responsable de secteurs coordonne la **mise en place d'un remplaçant**.

Pour toute demande de modification de planning, il convient de vous mettre en contact avec le responsable et non avec l'intervenant à domicile.

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 (repas, toilette), l'Association peut prévoir des prestations 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'intervenant **dans** sa mission **ou le 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 pourrons donc vous solliciter pour accueillir un stagiaire en formation, pendant les prestations habituelles de votre intervenant.

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 :**

- **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, ils vous seront refacturés au tarif en vigueur au moment de la réalisation des prestations, en sus des éventuels frais de port).
- **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**, ... Si vous ne fournissez pas les gants pour le ménage, ils vous seront refacturés au tarif en vigueur au moment de la réalisation des prestations, en sus des éventuels frais de port.

→ **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.

Le Responsable de Secteur référent veille à la bonne réalisation du service dans le respect des règles professionnelles et éthiques.

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.**

IV - 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 encore 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°465 de 2017 pris conjointement par le préfet de Meurthe et Moselle et par le Président du conseil départemental 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.

Art 17 / La personne de confiance

Conformément aux dispositions du décret n°2016-1395 du 18 octobre 2016, fixant les conditions dans lesquelles est donnée l'information sur le droit de désigner la personne de confiance mentionnée à l'article L. 311-5-1 du code de l'action sociale et des familles, le bénéficiaire du service peut désigner une personne de confiance lors de sa prise en charge. Dans ce cas, un formulaire de désignation d'une personne de confiance lui sera transmis.

La personne de confiance (proche aidant, entourage, médecin traitant, représentant légal, etc.) est consultée au cas où le bénéficiaire rencontre des difficultés dans la connaissance et la compréhension de ses droits. De plus, si le bénéficiaire le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches administratives et assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions.

Vous ne pouvez pas choisir un salarié de l'Association comme personne de confiance.

Art 18 / Recours au médiateur de la consommation

Dans le cadre de l'institution de la médiation de la consommation, médiation conventionnelle prévue au titre 1er « Médiation » du livre VI « règlement des litiges » du Code de la consommation, l'article L.612-1 du Code de la consommation a reconnu le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (personne physique ou morale) en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel.

V - Urgences ou situations exceptionnelles

Art 19 / 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.

VI - Sécurité des biens et personnes / Assurance

Art 20 / 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.** Nous vous rappelons que signaler l'existence de maltraitance de quelle que nature que ce soit à l'égard de personnes est un devoir minimal de solidarité qui incombe à chacun.

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 21 / 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 22 / Responsabilité civile - Conduite à tenir en cas de dégradations ou de bris d'objets

La responsabilité civile des intervenants est couverte par une assurance. En cas de sinistre, adressez obligatoirement un courrier explicatif des événements à l'Association en y joignant la facture d'achat du matériel ou de l'objet et un devis de réparation ou de nouvel achat. L'assurance de l'Association peut prendre en charge le sinistre selon certaines conditions de nature ou de montant, et selon la grille de vétusté issue du code des assurances.

Validé par le Conseil d'Administration le 04/04/2019