



# Règlement de fonctionnement

## 1. La structure

### 1.1. Missions

Le service d'aide à domicile dans le cadre d'une prestation de service, assure le maintien à domicile des personnes.

Il concourt principalement :

- au soutien à domicile des personnes âgées, handicapées, malades ou accidentés de tout âge et dont l'état de santé nécessite la présence d'une aide,
- à la préservation ou à la restauration de l'autonomie dans l'exercice des activités de la vie quotidienne,
- au maintien ou au développement des activités sociales et des liens avec l'entourage (familial, institutionnel et médical si nécessaire).

### 1.2. Locaux

La structure s'engage à mettre à disposition des usagers des locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Elle propose des bureaux permettant à la personne accueillie de s'exprimer en toute confidentialité. Le service est joignable par téléphone 7 heures par jour sur 5 jours par semaine à minima. Les messages peuvent être déposés sur un répondeur.

### 1.3. Assurance de la structure

La structure déclare être assurée pour les dommages qui pourraient être causés par les intervenants. Elle ne saurait toutefois être tenue responsable des dommages dus à la défectuosité des matériels et produits fournis par le client, de tout dommage lié à la réalisation des missions non prévues contractuellement et requises par le client, ou de tout dommage résultant du non-respect par le client des obligations contractuelles. De plus, le client s'engage à placer tout objet de valeur, bijoux, argent, espèces et tout moyen de paiement dans un lieu sécurisé inaccessible à l'intervenant.

Les coordonnées de notre assurance :

Nom : GROUPAMA

Adresse : 93, Coirs du Maréchal Leclerc 17100 SAINTES

Téléphone : 0800 818 818

Cette assurance couvre l'activité des aides à domicile auprès des usagers.

Pour le transport véhiculé des usagers dans le cadre de son activité, chaque intervenant est également assuré.

#### 1.4. Modalités des interventions

Pour le confort et la sécurité de l'utilisateur, l'identité des intervenants est communiquée. Tout le personnel susceptible de se rendre au domicile de l'utilisateur est identifiable par une carte professionnelle.

Le temps pris par l'intervenante pour réaliser des courses pour l'utilisateur est compris dans les heures de travail.

#### 1.5. Résiliation

La décision de prise en charge peut être résiliée à l'initiative du service :

- en cas de non-respect des principes énoncés par le présent règlement,
- en cas d'évolution importante du degré de prise en charge de la personne ne pouvant plus être assurée par le service d'aide à domicile.

Elle peut également être résiliée à l'initiative de l'utilisateur :

- en cas d'aggravation de l'état de santé de la personne,
- en cas de non-satisfaction du service en respectant le préavis prévu au contrat.

## 2. Les intervenants à domicile

#### 2.1. Obligations (déontologie, délégation de pouvoirs, dons...)

Les intervenants à domicile sont soumis à un certain nombre d'obligations à l'égard des usagers :

- Respect de la personne âgée, de son autonomie, de sa dignité (cf. Charte des droits et liberté de la personne accueillie et Déontologie).
- Obligation de probité : les intervenants du service se doivent de limiter leur relation d'argent avec les usagers aux courses, la facture doit être ramenée et la monnaie intégralement restituée. Aucune autre rémunération ne peut être perçue en dehors du salaire de l'intervenant à domicile, sous quelque prétexte que ce soit.
- Les intervenants à domicile ne peuvent accepter aucune délégation de pouvoir sur les avoirs, biens ou droits, toute donation (dons ou legs), tout dépôt de fond, de bijoux ou de valeurs.
- Respect des biens : est punie le fait par une personne de détourner des fonds, valeurs ou un bien quelconque qui lui a été remis, au préjudice d'une autre personne dont la vulnérabilité due à son âge, à une maladie, à une infirmité ou à une déficience physique ou psychique, est apparente ou connue par l'auteur (article 314-1 et 314-2 du code pénal).

#### 2.2. Ce que peut faire l'intervenant à domicile

- ➔ L'aide et/ou la réalisation de toutes les tâches ménagères de la vie domestique (entretien courant du domicile, repassage du linge...).
- ➔ L'aide à la personne pour l'accomplissement de certains gestes de la vie courante : « faire avec et non à la place » à chaque fois que cela est possible en respectant les habitudes de la personne (aide au lever, au coucher, à la toilette...).

- L'accompagnement relationnel et social vers le maintien ou la restauration de l'autonomie (aide à la promenade, faire les courses...).

### 2.3. Ce que ne doit pas faire l'intervenant à domicile

Les travaux tels que :

- Nettoyer des pièces inoccupées ou s'occuper du linge d'autres occupants
- Rendre service ou effectuer des tâches pour d'autres personnes que la ou les personnes aidées pendant les heures de travail,
- Effectuer à son domicile des travaux supplémentaires pour l'utilisateur
- Effectuer un travail rétribué pendant ses congés

Les gros travaux tels que :

- Lessiver, peindre ou tapisser des murs, décaper des planchers
  - Laver des draps ou du linge en grande quantité à la main
  - Laver la voiture
  - Nettoyer les caves, greniers et garages
  - Ramoner la cheminée, couper, fendre ou entreposer du bois, jardiner.
- 
- Les actes qui relèvent de la compétence d'une aide-soignante, d'une infirmière ou d'un pédicure (soins médicaux et paramédicaux)

Et en aucun cas :

- Introduire des personnes extérieures au service sur son lieu d'intervention
- Intervenir sur d'autres lieux que le domicile
- Recevoir ou passer des communications personnelles au domicile de l'utilisateur
- Acheter ou essayer d'obtenir toute chose appartenant à l'utilisateur
- Demander un service à l'utilisateur, accepter de l'argent, des valeurs ou objets ou les garder en dépôt
- S'immiscer dans les affaires de la famille et dans la vie privée des personnes
- Avoir procuration sur le compte bancaire et gérer l'argent.

### 2.4. Prévention de la maltraitance

La violence verbale et physique, les comportements ayant pour effet de ridiculiser, l'usage de sobriquets de nature dégradante, ainsi que toute forme de mauvais traitement par excès ou par négligence sont interdits. Toute personne intervenant dans le service est tenue de signaler tout acte ou suspicion d'acte de maltraitance observé, par oral ou par écrit, à son responsable ou à la direction. Les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires.

Les personnels ayant signalé des mauvais traitements ne peuvent encourir aucune discrimination dans leur emploi pour leur témoignage.

**ALMA**, numéro national unique : **3977**

Ouvert du lundi au vendredi de 9h à 19h

Ce numéro est destiné :

- aux personnes âgées et aux personnes handicapées, victimes de maltraitance
- aux témoins de situations de maltraitance, entourage privé et professionnel

- aux personnes prenant soin d'une personne âgée ou handicapée et ayant des difficultés dans l'aide apportée

### 3. Personne accueillie

#### 3.1. Droits de la personne accueillie

##### 3.1.1. Principes généraux

Tout usager peut prétendre au respect des principes et valeurs énoncés dans la Charte des droits et libertés de la personne accueillie, et notamment :

- Le respect de la dignité, de l'intégrité, de la vie privée, de l'intimité et de la sécurité,
- Une prise en charge et un accompagnement individualisés de qualité favorisant le développement de l'autonomie, adaptés à l'âge et aux besoins.

##### 3.1.2. Prise en charge

L'utilisateur participe à l'élaboration de son accompagnement.

Le service peut être amené à demander à l'utilisateur d'accueillir avec l'aide à domicile un stagiaire en vue de le former sur le terrain. L'utilisateur est libre de refuser cette présence.

##### 3.1.3. Continuité de service

La structure garantit la continuité de prise en charge sous réserve que l'utilisateur s'engage à garder contact avec le service et à donner les informations nécessaires à un rétablissement de la prestation dans des conditions optimum pour les deux parties.

##### 3.1.4. Droit d'expression

La structure garantit à l'utilisateur le droit à la parole. Les interventions à domicile constituent des occasions privilégiées d'expression pour l'utilisateur. Les intervenants à domicile participent à la remontée des informations vers le service d'aide à domicile.

Plusieurs dispositifs sont mis en place pour évaluer la satisfaction de l'utilisateur : enquêtes de satisfaction, évaluation sur site, traitement des réclamations.

#### 3.2. Obligations de la personne accueillie

##### 3.2.1. Respect des contraintes liées au service

La planification des interventions au domicile de l'ensemble des usagers donne la priorité à l'exécution des actes les plus urgents dans le déroulement d'une journée. Pour ces raisons, l'affectation d'un intervenant à domicile et d'un horaire de passage fixes ne peut être garantie par la structure. Chacun doit accepter la probabilité de quelques variations en fonction de l'évolution de sa propre situation et de celle des autres usagers. La structure s'engage à vous informer le plus tôt possible de ces changements.

##### 3.2.2. Non-discrimination

L'utilisateur se doit d'accepter l'intervention à domicile qui lui a été attribué, et ce sans distinction de race, de religion, de sexe ou d'âge.

En aucune façon, l'intervenant à domicile ne doit être considéré comme une femme de ménage ou une dame de compagnie, mais comme un professionnel de l'aide et de l'accompagnement à domicile.

### 3.2.3. Obligations financières (sauf SSIAD)

Après acceptation des conditions financières, l'utilisateur se doit de régler, dans le délai prévu, la facture qui lui est adressée.

### 3.2.4. Présence

L'utilisateur doit être présent lors de l'intervention à domicile et le logement doit être accessible.

*Il est demandé à chaque usager de contrôler et d'émarger la feuille de présence de l'intervenant après chaque intervention.*

*Ou*

*Il s'engage à laisser un libre accès à son téléphone pour la télégestion.*

L'utilisateur se doit d'informer la structure de toute absence entraînant l'interruption momentanée du service à domicile (hospitalisation, congés...) suivant le délai de prévenance prévu au contrat.

### 3.2.5. Sécurité

Les usagers doivent garantir la facilité d'accès au domicile ainsi que des conditions d'hygiène de sécurité des locaux compatibles avec la sécurité des personnels.

La structure se réserve le droit de différer son intervention jusqu'à la remise en état du domicile.

Les usagers se doivent d'assurer la sécurité des intervenants à leur domicile :

- isoler les animaux,
- ne pas laisser un intervenant seul au domicile en présence d'un animal,
- ne pas faire porter de charges trop lourdes,
- informer des risques de contagion,
- ne pas mettre à disposition de matériel dangereux ou d'équipement défectueux.

A ce titre, l'intervenant à domicile peut refuser d'effectuer la prestation.

### 3.2.6. Familles et représentants légaux

Les familles peuvent rencontrer les différents professionnels intervenant autour de leur proche lors des visites à domicile ou au bureau sur rendez-vous.

Les proches peuvent être consultés ou donner leur avis sur les modes d'intervention, la décision finale étant réservée à l'intéressé ou à son représentant légal, cas d'incapacité.

Le ou les interlocuteurs familiaux doivent être identifiés et leurs coordonnées enregistrées et actualisées.

Seul le représentant légal peut avoir accès au dossier.

### 3.2.7. Violence envers les intervenants à domicile

Les faits de violence, de vol ou de non-respect dont seraient victimes les intervenants durant la prestation entraîneront, selon leur gravité, soit la suspension des interventions, soit des procédures administratives et judiciaires à l'encontre de la personne aidée, sa famille ou son représentant légal.