



Règlement de fonctionnement

Droits et obligations de chacun

Chapitre 1 – Dispositions générales

Article 1 – Objet du règlement de fonctionnement

Ce règlement de fonctionnement s'adresse aux personnes accompagnées et aux acteurs du service d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD) Il est établi en référence à la loi 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale. Il a pour objet de définir les règles générales et permanentes d'organisation et de fonctionnement du service. Il fixe les droits et obligations respectifs de la personne accompagnée et du service, nécessaires au bon déroulement des prestations à domicile.

Le règlement de fonctionnement est révisé chaque fois que nécessaire et au moins 1 fois tous les 5 ans. Ce règlement est destiné aux personnes accompagnées, aux salariés, aux bénévoles du service et toutes personnes en contact avec le service.

Article 2 – Objet du service : ses missions

La mission du SAAD est d'assurer un accompagnement à domicile des personnes dans les actes courants de la vie quotidienne et assure un accompagnement social. Il favorise le maintien de l'autonomie dans l'exercice des activités de la personne accompagnée et il préserve les liens avec l'entourage.

Chapitre 2 – Organisation du service

Article 3 – Modalités d'admission

Les demandes d'accompagnement parviennent au service de :

- La personne elle-même ou sa famille,
- Le médecin traitant,
- Les services sociaux des hôpitaux,
- Les services du Conseil Départemental qui gèrent les dossiers APA (Allocation Personnalisée pour l'Autonomie),
- Les services de la MDPH.

Le service réalise :

- Une évaluation globale systématique des besoins, à domicile pour les personnes vulnérables, sinon par téléphone pour s'assurer que :
 - o Les besoins de la personne relèvent du service,
 - o Les conditions matérielles, psychologiques et sociales permettent à la personne d'être aidée et accompagnée à domicile ;
- La construction du projet personnalisé pour le public vulnérable fixant les objectifs et la nature des interventions ;

- L'ouverture du dossier et demande de financement à un organisme tiers le cas échéant. L'admission ne sera effective qu'après signature du devis et du contrat dûment signés et paraphés par la personne accompagnée ou son représentant légal.

Comme l'exige la loi, une information est faite à la personne accompagnée sur la désignation d'une personne de confiance qui, si elle le souhaite, l'accompagnera dans ses démarches afin de l'aider dans ses décisions (cf. annexe 1).

Le livret d'accueil du service est systématiquement remis à la personne accompagnée.

Article 4 – Modalités d'accompagnement

Tout le personnel susceptible de se rendre au domicile de la personne accompagnée est identifiable par une carte professionnelle. Avant la première intervention, pour le confort et la sécurité de la personne accompagnée, l'identité des intervenants est communiquée.

Le contrat de prestation définit les objectifs et la nature de l'accompagnement dans le respect des principes éthiques. Il comprend les objectifs généraux du projet personnalisé élaboré à partir de l'évaluation des besoins.

La personne accompagnée s'engage à respecter les termes du contrat de prestations. Il peut être résilié ou suspendu selon les conditions définies dans ce dernier.

Article 5 – Conditions de reprise des prestations après interruption

- En cas d'absence programmée, la personne accompagnée prévient le service le plus tôt possible et au minimum 5 jours avant son départ. La reprise des prestations se fait à son retour.
- En cas d'hospitalisation, les interventions reprennent immédiatement dès lors que la structure est informée du retour de la personne accompagnée à son domicile.

Chapitre 3 – Fonctionnement du service

Article 6 – Les conditions générales d'accès et d'utilisation des locaux

Le service dispose de locaux ayant à la fois un usage collectif et un usage professionnel. Leur usage respecte les règles instituées pour répondre aux obligations légales et réglementaires en vigueur.

Le service 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. En dehors des heures d'ouverture téléphonique et en cas d'urgence liée à la prestation, un système d'astreinte est organisé.

Article 7 – La responsabilité et l'assurance

Le service déclare être assuré pour les dommages qui pourraient être causés par les intervenants. Il ne saurait toutefois être tenu responsable des dommages dus à la défectuosité des matériels et produits fournis par la personne accompagnée, de tout dommage lié à la réalisation des missions non prévues contractuellement et requises par la personne

accompagnée, ou de tout dommage résultant du non-respect par la personne accompagnée des obligations contractuelles.

Les coordonnées de notre assurance :

Nom : GROUPAMA

Adresse : 93, Cours du Maréchal Leclerc 17100 SAINTES

Téléphone : 0800 818 818

Cette assurance couvre l'activité des intervenants à domicile auprès des personnes accompagnées.

De manière à assurer la sécurité et le confort de la personne accompagnée ainsi que celle du personnel intervenant, le service se réserve le droit de solliciter la mise en place d'aides techniques et de suspendre ou d'arrêter les interventions.

Le service peut fournir toutes les informations nécessaires à la personne et/ou sa famille pour faciliter l'achat ou la location de ces aides techniques, prises en charge par l'assurance maladie dont dépend la personne accompagnée.

Article 8 – La gestion des urgences et des situations exceptionnelles

En cas d'urgence, la personne accompagnée ou son représentant légal autorise le personnel du service à appeler le médecin traitant (ou le médecin de garde), le SAMU ou les pompiers. Dans tous les cas, le service s'engage à prévenir, dans les meilleurs délais, la personne à contacter en cas d'urgence, identifiée lors de l'évaluation des besoins.

Le personnel est soumis au secret professionnel. En outre, le service pourra être amené à transmettre des informations concernant la personne accompagnée aux organismes médicaux.

Article 9 – La sureté des personnes et des biens

Le service a mis en œuvre des mesures destinées à assurer la sécurité des biens et des personnes dans les domaines ci-après :

- Sécurité des interventions, sécurité d'utilisation des médicaments... :
 - o La préparation des médicaments sous pilulier ou semainier relève de la seule compétence des infirmières ;
 - o La distribution de médicaments par l'intervenant ne pourra s'effectuer que si les prescriptions à jour sont disponibles au domicile.
- Gestion des risques professionnels ;
- Sécurité contre les risques d'incendie et de panique ;
- Sécurité des personnes transportées en véhicule ;
- Prévention des risques relatifs à la personne accompagnée à travers l'évaluation des besoins et la mise en place de son projet personnalisé.

Chapitre 4 – Droits et obligations de chacun

Article 10 – La garantie des droits des personnes accompagnées

Les droits et libertés énoncés par l'article L.311-3 du code de l'action social et des familles et par la charte des droits et libertés de la personne accueillie sont garantis à toute personne accompagnée par le service.

Ces droits sont les suivants :

- Le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité, de sa sécurité et de son droit d'aller et venir librement ;

- Le libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre d'une admission au sein d'un établissement spécialisé ;
- Une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant son développement, son autonomie et son insertion, adaptés à son âge et à ses besoins, respectant son consentement éclairé qui doit systématiquement être recherché lorsque la personne est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision. A défaut, le consentement de son représentant légal doit être recherché ;
- La confidentialité des informations la concernant ;
- L'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires ;
- Une information sur ses droits fondamentaux et les protections particulières légales et contractuelles dont elle bénéficie, ainsi que sur les voies de recours à sa disposition ;
- La participation directe ou avec l'aide de son représentant légal à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne.

L'accompagnement à domicile est assuré par du personnel formé à répondre à la situation particulière de la personne accueillie, capable de lui apporter aides et/ou soins en respectant sa sécurité personnelle.

Article 11 – Les obligations de la personne accompagnée

Considérant que la personne accueillie, ou son représentant légal, participe à l'élaboration de son contrat de prestation, elle s'engage de fait et dans son propre intérêt, à respecter les termes dudit contrat.

La personne accompagnée doit :

- accepter l'intervenant 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 ;
- être présente lors de l'intervention à domicile et le logement doit être accessible ;
- informer le service de toute absence entraînant l'interruption momentanée du service à domicile (hospitalisation prévue, congés...) suivant le délai de prévenance prévu au contrat ;
- garantir la facilité d'accès au domicile ainsi que des conditions d'hygiène, de sécurité des locaux compatibles avec la sécurité des personnels ;
- valider les heures d'intervention à chaque fin de séance selon les modalités prévues par le prestataire. En cas de télégestion, le client s'engage à mettre éventuellement à la disposition des intervenants son installation téléphonique (communication gratuite) ;
- mettre à disposition à son domicile les produits nécessaires à l'accomplissement des interventions.

Elle doit également 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.

- ranger dans un coffre-fort ou une armoire forte **toute arme à feu**. Les munitions doivent être conservées séparément dans des conditions interdisant l'accès libre (ceci en application de la législation sur la détention d'arme, décret n°2013-700 du 30 juillet 2013 portant application de la loi n°2012-304 relative à l'établissement d'un contrôle des armes moderne, simplifié et préventif).

L'intervenant à domicile peut refuser d'effectuer la prestation si elle se sent en danger, en vertu de son droit de retrait.

La personne accompagnée ne doit donner aux intervenants aucune délégation de pouvoir sur ses avoirs, biens ou droits et à n'effectuer aucune donation, aucun dépôt de fonds, de bijoux ou de valeurs.

Les faits de violence, de vol ou de non-respect dont seraient victimes les intervenants durant la prestation entraineront, 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.

Article 12 – Les droits et obligations du service et des intervenants

Les professionnels sont tenus à une obligation de secret professionnels pour tous les faits, informations ou documents dont ils ont connaissance dans l'exercice de leur fonction.

Ces règles s'imposent de la même manière à toute personne intervenant à quelque titre que ce soit dans le service.

Ce que ne doit pas faire l'intervenant à domicile

- Recevoir toute délégation de pouvoirs sur les avoirs, biens ou droits, toute donation, tout dépôt de fonds, de valeurs ou de bijoux ;
- 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 la personne accompagnée ;
- Acheter ou essayer d'obtenir toute chose appartenant à la personne accompagnée ;
- Demander un service à la personne accompagnée ;
- S'immiscer dans les affaires de la famille et dans la vie privée des personnes.

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 la personne accompagnée,
- 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.

Article 13 – Modalités d'expression et d'écoute de la personne et de son entourage

Le service garantit à la personne accompagnée le droit à la parole. Les interventions à domicile constituent des occasions privilégiées d'expression pour la personne accompagnée. Les intervenants à domicile participent à la remontée des informations vers le service.

Plusieurs dispositifs sont mis en place pour évaluer la satisfaction de la personne accompagnée : enquêtes de satisfaction, visites à domicile, traitement des réclamations.

Le référent du service se tient à la disposition des personnes accompagnées et de leur famille pour toute remarque, par téléphone, courrier, mail ou lors d'un rendez-vous.

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, en 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.

Article 14 – La maltraitance

La maltraitance est une atteinte à la dignité et au respect des droits fondamentaux des personnes vulnérables. Elle peut être délibérée ou inconsciente, ponctuelle ou répétitive et peut prendre plusieurs formes :

- Violences physiques : meurtres, coups, viols
- Violences psychologiques : langage grossier, cruauté mentale, menaces
- Violences financières : rétention de pension, vols, héritage anticipé
- Violation des droits du citoyen
- Violences médicamenteuses : excès de neuroleptiques, privation de médicaments
- Négligences actives : placement autoritaire, enfermement, ligotage
- Négligences passives : oubli, auto-négligence

Les faits de violence sur autrui sont interdits et susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires.

Toute personne subissant ou témoin de maltraitance peut appeler :

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

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