

## **Aide à Domicile Seine et Loire**

(Association agréée Loi du 1er juillet 1901)

MAIRIE DE VENEUX-LES SABLONS

Place du 11 novembre 1918 - 77250 Veneux-Les Sablons

Tél : 01.60.70.82.32

Email : [adseineloire@orange.fr](mailto:adseineloire@orange.fr)

N° SIRET 310 601 810 00016 N° Autorisation Arrêté n° 2005-25 CSAD

# **REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT**

Ce règlement définit les engagements du service et les droits et devoirs des personnes aidées.

Il est modifié selon une périodicité de 5 ans.

Le présent règlement de fonctionnement est remis à chaque bénéficiaire ou à son représentant légal en annexe du livret d'accueil. Il fait l'objet d'une publication par voie d'affichage dans les locaux.

Le service peut vous recevoir dans ses bureaux de 8H30 à 12H00 et de 13H30 à 17H00, du lundi au vendredi. Le bureau est fermé le mardi après-midi et le vendredi matin.

Vous pouvez contacter le service par téléphone au : 01.60.70.82.32

## **LE DROIT DES USAGERS**

Le service est régi par des valeurs et une déontologie rappelée dans le projet associatif : neutralité, protection, égalité, probité, respect, dignité de la personne, ...

Divers documents sont remis aux usagers :

- Afin de mesurer la satisfaction des usagers quant à la prestation, un questionnaire sera remis à la fin de chaque année civile. Le traitement du questionnaire se fera par la Responsable de secteur.
- Le document individuel de prise en charge sera réalisé entre l'utilisateur et le service.

- L'utilisateur peut demander communication et rectification de toute information le concernant qui figurerait dans un fichier à usage professionnel.

## **SECURITE DES BIENS ET DES PERSONNES**

Prévoir les mesures à prendre en cas d'urgence ou de situations exceptionnelles.

- En cas d'absence non prévue de l'utilisateur, après enquête auprès du voisinage, l'intervenant à domicile appellera le 18. L'intervention des pompiers permettra de vérifier que la personne n'est pas en danger.
- Au cas où l'utilisateur serait victime d'un malaise, l'intervenant appelle le 18. L'intervenant à domicile prévient le service qui avisera la famille de ce fait.
- Les intervenants bénéficient de soutien psychologique et de stages de formation de développement de compétences.
- Le service peut mettre à disposition des boîtiers à clés sécurisés par un code à installer au domicile des bénéficiaires pour faciliter l'accès au domicile pour les interventions.
- Cette disposition est mise en place quand une personne seule et isolée n'est plus en mesure de se déplacer.
- La Responsable de secteur est en mesure d'orienter l'utilisateur vers des solutions quant à l'équipement de son logement en lui proposant des aménagements tel que : téléalarme, barre d'appui, déambulateur...

## **DISPOSITIONS RELATIVES AUX PRESTATIONS**

Le service intervient dans les conditions suivantes :

- La prise en charge est effectuée au domicile de l'utilisateur, ou au substitut du domicile (par exemple le domicile des enfants. Elle s'adresse à l'utilisateur lui-même ou à son conjoint à l'exclusion de travaux pour tout autre occupant ou membres de la famille).

Intervention de l'aide à domicile :

- L'intervenant peut utiliser son véhicule personnel pour les petits déplacements ou les courses avec accord de la Responsable de secteur et selon les modalités définies sur le document individuel de prise en charge.

Les intervenantes sont assurées pour les déplacements professionnels. Ces déplacements seront facturés à l'utilisateur 0,45 centimes le kilomètre.

- L'équipe des aides à domicile intervient entre **7H00 et 21h00**
- La personne aidée ne peut pas choisir l'aide à domicile qui interviendra chez elle.
- Dans le cas d'une incompatibilité entre la personne aidée et l'aide à domicile, le service, averti par courrier, essaiera dans la mesure du possible, de proposer une autre aide à domicile pour garantir une meilleure satisfaction de la personne aidée.  
Ce changement ne pourra cependant se réaliser que si l'organisation du planning et le respect des contrats de travail peuvent être maintenus, car ces deux éléments demeurent essentiels pour le bon fonctionnement du service.
- En cas d'insatisfaction répétée de l'intervenante, et sans motif légitime, le service se réserve la possibilité de supprimer l'intervention.
- L'aide est dispensée 7j/7j. Les interventions des jours fériés et dimanche sont réservées aux personnes les plus dépendantes et isolées :
  - Socialement
  - Familialement
  - Géographiquement

L'intervention sera assurée uniquement pour la préparation et la prise des repas, ou pour une surveillance, un passage pour s'assurer que la personne va bien.

- Les prises en charges des week-ends et jours fériés sont organisées par roulement (toutes les intervenantes de la structure).
- Une permanence téléphonique est assurée le week-end end uniquement en cas d'urgence.
- De manière à assurer la sécurité de la personne ainsi que celle du personnel d'intervention, mais aussi pour préserver le confort de la personne, le service se réserve le droit d'exiger certains aménagements et aides techniques notamment :
  - Barres d'appui
  - Tapis antidérapants
  - Lit médicalisé
  - Déambulateur
  - Chaise roulante
  - Lève malade

**Cette liste n'est pas exhaustive.**

- L'assurance maladie peut prendre en charge, sur prescription médicale, certaines de ces aides et aménagements. Le service fournira toutes les informations nécessaires à l'utilisateur et/ou à sa famille pour faciliter l'achat ou la location de ce matériel.
- Le refus de ces aides techniques et aménagements, par l'utilisateur et/ou sa famille peut conduire à une interruption de la prise en charge.
- S'il juge qu'il y a danger pour lui, l'intervenant n'utilisera pas de matériel électrique (fils dénudés, installation défectueuse...) ou certains produits. Le service en sera averti.

## **MODIFICATION DES INTERVENTIONS**

- Les horaires, le nombre d'heures, la fréquence et la durée des passages sont en fonction de l'état de dépendance de l'utilisateur et de sa demande. Ils font l'objet d'une planification par la Responsable de secteur, conformément au plan d'aide préconisé par l'équipe médico-sociale pour l'APA, ou le nombre d'heures attribué par l'organisme financeur, en fonction de son évaluation des besoins de la personne et des contraintes d'organisation et de fonctionnement du service.
- Un planning des interventions est établi avec le bénéficiaire en début de prise en charge et sera communiqué par écrit uniquement en cas de modification.
- Le nombre d'interventions peut être augmenté ou diminué à la demande de l'utilisateur. Les heures en dépassement de la prise en charge seront facturées au tarif plein soit 23,02 euros par heures.
- La répartition et les horaires d'intervention, prévus dans le document individuel de prise en charge, peuvent être modifiés à la demande de l'utilisateur et également à la demande du service dans les cas d'urgences ou en fonction des disponibilités du personnel. La personne prise en charge est informée par le service de toutes modifications.
- En cas d'absence de l'intervenant pour maladie, congés payés, congés de courte durée ou formation, le service vous attribue une aide à domicile en remplacement. Celle-ci pourra avoir des horaires ainsi que des jours d'intervention différents. Vous retrouverez votre aide à domicile à la fin de son absence.
- Les remplaçantes sont soumises aux mêmes règles que les titulaires, en aucun cas, vous ne pourrez exiger d'elle des travaux qui ne rentrent pas dans leurs compétences.

***Si vous ne souhaitez pas de remplaçante, vous devez confirmer votre refus par courrier ou par téléphone.***

En cas d'absence imprévisible de l'intervenant, le service vous en informe et organise si besoin le remplacement dans les meilleurs délais.

## **TARIFICATION**

- Le tarif indicatif est notifié sur la prise en charge ou sur le devis. Ce tarif s'applique sous réserve de l'exactitude des ressources financières déclarées lors de la constitution du dossier.
- Si l'utilisateur souhaite l'intervention du service avant la notification de la prise en charge par l'organisme financeur (caisse de retraite, ou autres), il s'engage, en cas de refus, à régler les heures effectuées au tarif plein qui est de **23,02 €** pour 2018.
- La participation financière est révisable en fonction de l'évolution du taux horaire et de la participation des organismes financeurs. De ce fait, à réception de la prise en charge ou de nouveaux barèmes, le service peut être amené à modifier le tarif de la prestation.  
L'utilisateur peut refuser ce nouveau tarif, par courrier, ce qui entraîne, en accord avec lui, la fin ou la diminution de l'intervention.
- Les factures seront établies à réception des feuilles d'heures en début de mois.
- Dans le cas de retard de paiement, la procédure suivante est appliquée : après 3 lettres de relance sans réponse, la prestation pourra être interrompue et le justificatif fiscal pour réduction d'impôts non envoyé.
- Le service fournit une attestation annuelle pour la déclaration fiscale. Conformément à la législation en vigueur, qui correspond à l'ensemble des factures acquittées au cours de l'exercice concerné.

## **REGLES DE VIE COLLECTIVE**

### **Droit et obligations à l'égard des bénéficiaires**

Les aides à domicile sont soumises à un certain nombre d'obligations à l'égard des bénéficiaires :

- Respect de la personne âgée, de son autonomie, de sa dignité (cf. la Charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante).
- Secret professionnel (cf. infra 1.2.3) : tout manquement à cette règle est passible de sanctions pénales au titre de l'article 226-13 du Code Pénal.

– Obligation de probité : les intervenants du service se doivent de limiter leur relation d'argent avec les bénéficiaires 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'Aide à domicile, sous quelque prétexte que ce soit.

– Aucun don ou legs ne peuvent être acceptés par les aides à domicile.

– Respect des biens : est puni le fait par une personne de détourner des fonds, des 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).

## **Droits et obligations à l'égard du service**

La personne aidée doit fournir le matériel et les produits nécessaires à l'exécution des tâches définies par le projet de prise en charge, notamment :

Pour les tâches ménagères :

- Balai, aspirateur, fer à repasser
- Balayette, pelle
- Eau de javel
- Poudre à récurer
- Savon de Marseille
- Serpillière, chiffons, torchons
- Produits pour lavage de la vaisselle, des sols, des vitres...

Tout autre produit ou matériel qui s'avérerait nécessaire pour faciliter l'intervention.

En outre, vous ne devez pas empêcher l'Aide à domicile d'utiliser pour son travail, toutes les commodités dont vous disposez (chauffe-eau, machine à laver, tout-à-l'égout, etc....)

Pour les soins d'hygiène générale :

- Gant et serviette de toilette
- Savon, shampoing
- Linge de corps

**Cette liste n'est pas exhaustive.**

Ce matériel et ces produits doivent être fournis tout au long de la prise en charge en quantité suffisante

En cas d'absence prévisible et temporaire (vacances, rendez-vous à l'extérieur, hospitalisation de courte durée, etc....), l'utilisateur ou sa famille en avise le plus rapidement possible le service et au minimum dans un délai de **48 heures**. Si le service n'a pas été avisé de votre absence, vous recevrez une facture de la prestation non effectuée au tarif plein.

Un cahier de liaison est mis en place, dès la première intervention du service, au domicile de l'utilisateur. Tous les partenaires (médecins, professions paramédicales, aide-soignant, etc...) peuvent y inscrire leurs observations afin de coordonner leur action. Le cahier de liaison est la propriété du service. Après interruption définitive de la prise en charge, il doit être retourné au service.

L'utilisateur ne peut faire ni don, ni legs à un intervenant du service. L'utilisateur n'a pas à donner de cadeau, de gratification en argent, de pourboire et ne peut prêter d'objet à l'intervenant. L'intervenant ne peut retirer d'argent, ni au guichet, ni au distributeur.

L'utilisateur s'engage à donner un référent familial ou autre que le service pourra joindre en cas de nécessité.

Il est interdit de modifier avec le salarié les horaires d'intervention, sans l'accord du service.

L'intervenant à domicile doit présenter à l'utilisateur son PDA pour signature à la fin de chaque intervention. Cet outil est un élément comptable nécessaire à la paie et à la facturation (les signatures seront imprimées et serviront de pièce comptable justifiant la facturation).

L'intervenant à domicile peut être amené à utiliser son véhicule pour faire vos courses ou vous accompagner dans des déplacements extérieurs (avec l'accord du service). Le remboursement de ses frais de déplacements se fera sur la base de **0,45 euros** du kilomètre. Les déplacements seront facturés en même temps que les heures d'aide à domicile.

L'utilisateur s'engage tout au long de la prise en charge à fournir au service toutes les pièces et informations nécessaires à la constitution et à la gestion de son dossier.

## **Droits et obligations à l'égard de l'intervenant**

Il est demandé à l'utilisateur d'être présent au domicile lors de l'intervention, sauf exceptions autorisées par le service.

Les termes du document individuel de prise en charge doivent être respectés et le service informé en cas d'aménagement nécessaire.

En aucun cas, il ne peut être demandé à l'intervenant (sauf exceptions autorisées par le service) :

- De rapporter du travail à son domicile (raccourcement, repassage, lessive, confection de repas...),
- De faire les courses sur son temps de déplacement, ou en dehors des heures de travail, ou en dehors des heures d'intervention : en tout état de cause, le temps passé à faire les courses est un temps d'intervention.

- D'effectuer des travaux qui ne sont pas de sa compétence (exemple : gros nettoyage des caves et des greniers, lessivage des plafonds, des portes, des murs,...travaux de peinture ou de tapisserie, travaux de jardinage, déplacer du mobilier lourd (armoire, etc....) pour en effectuer le nettoyage.
- De réaliser des actes de soins relevant de la responsabilité d'un professionnel de santé, conformément aux lois et règlement en vigueur.
- De réaliser des travaux pour le compte d'un occupant (à l'exception du conjoint) vivant sous le même toit et pour lequel la prise en charge n'est pas attribuée (exemples : entretien de la chambre, repas, vaisselle, lessive, repassage), sauf parties communes du domicile.
- De poursuivre son intervention au-delà du temps de travail prévu à son emploi du temps.

Le service s'efforce, dans la mesure du possible, de négocier les horaires de passage avec la personne et/ou son entourage. Les rendez-vous avec d'autres professionnels (pédicure, kinésithérapeute, coiffeur, etc....) doivent être pris en dehors des horaires de passage des aides à domicile.

En cas d'insatisfaction concernant le déroulement des prestations, l'utilisateur en informe le service par écrit dans les plus brefs délais, de manière à ce que soit trouvée, le plus rapidement possible, une solution satisfaisante.

**Les prestations doivent se dérouler dans un respect et une confiance mutuelle, entre l'utilisateur et l'aide à domicile.**

**L'utilisateur ne doit en aucun cas demander les coordonnées personnelles de son intervenant et déranger celui-ci, s'il connaît ses adresses et numéro de téléphone.**

Le président

Mr MALIDOR