

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Le présent règlement de fonctionnement définit les droits de la personne prise en charge et les obligations à respecter au regard des règles de vie du service.

Chapitre 1 – Finalités de la prise en charge

- **Article 1** : les droits fondamentaux de la personne aidée

Conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur (article L-311-3 du Code de l'Action Sociale des Familles), l'exercice des droits et libertés individuelles est garanti à toute personne prise en charge par Aid'adom 73

Nous nous engageons à faire preuve de réserve et de discrétion à tout moment, et à faire respecter la charte des droits et libertés de la personne accueillie.

Article 2 : Eléments contractuels

Après l'évaluation de vos besoins et la décision de votre organisme de prise en charge (si tel est le cas), un plan d'aide est élaboré. Il détermine les éléments de la prestations : activités, nombre d'heures...

Pour formaliser la prestation, un contrat individuel de prestation de service est cosigné et un règlement du service vous sont remis. Vous devez prendre connaissance de ces documents, les conserver et en respecter les clauses.

Le plan d'aide sera réévaluer périodiquement en fonction de l'évolution de vos besoins (amélioration ou aggravation de votre situation, hospitalisation...). Le suivi de votre prestation s'effectue par visite à votre domicile.

Article 3 : Questionnaire de satisfaction

Vous pouvez participer à la vie D'Aid'adom73 et nous aider ainsi à maintenir la qualité de nos services en répondant aux enquêtes de satisfaction qui vous seront régulièrement proposées.

Article 4 : Travail en coordination

Lorsque les besoins d'aide et d'accompagnement sont importants, il est possible de faire intervenir 2 ou 3 aides à domicile : leur intervention coordonnée assure la continuité de l'aide apportée.

Ce travail d'équipe et de coordination peut être étendu à d'autres intervenants à domicile : infirmiers, médecins, aides soignants, kinésithérapeutes.

Un cahier de liaison sera déposé à votre domicile pour faciliter ce travail de coordination entre l'ensemble des intervenants, assurer ainsi un suivi de qualité et maintenir un lien fort avec la famille de la personne aidée.

Article 5 : Possibilité de recours

En cas de litige, la personne aidée ou son représentant légal peut faire appel, en vue de faire valoir ses droits, à une personne qualifiée prévue par la loi du 2 janvier 2002 (rénovant l'action sociale et médico sociale), choisie dans la liste établie conjointement par le Préfet et le Président du Conseil Général.

Chapitre 2 – L'organisation du service

Article 6 : Les horaires

L'aide à domicile a un temps de travail défini. Le créneau horaire ainsi que la fréquence des interventions (nombre d'interventions par semaine) est étudié d'un commun accord selon les priorités définies de l'intervention (aide à la toilette, préparation des repas, aide à la prise des repas, aide aux tâches ménagères,...) et les possibilités du service.

L'aide à domicile doit respecter son emploi du temps (sauf imprévus) et le temps de l'intervention. Elle doit effectuer la totalité du temps imparti. En cas de non respect des horaires, indiquez sur la feuille de présence les heures réalisées et contacter la personne responsable d'Aid'adom73

Article 7 : les missions de l'aide à domicile

L'aide à domicile est chargée d'apporter une aide aux personnes qui peuvent ainsi rester vivre à leur domicile. L'aide apportée par l'aide à domicile est une aide matérielle et / ou morale et se définit comme suit :

Aide aux personnes dans les actes essentiels de la vie quotidienne

Soutien des activités intellectuelles : lecture, jeux de mémoire, etc...

Aide à la préparation et à la prise des repas : Elle conseille pour l'élaboration des menus ou pour l'exécution d'une prescription médicale d'un régime alimentaire. Elle cuisine les repas prévus avec le matériel mis à disposition et peut aider à la prise des repas.

Aide à la prise des médicaments : Lorsque cette prise est laissée par le médecin prescripteur à l'initiative d'une personne malade, capable d'accomplir seule et lorsque le mode de prise ne présente pas de difficulté particulière, ni ne nécessite un apprentissage.

Accompagnement pour les petits déplacements extérieurs (promenade)

Aide à l'habillage et à la toilette : Elle ne donne aucun soin prescrit par le médecin et ne remplace en aucun cas un(e) infirmier(e), un(e) pédicure. S'il n'y a pas de prescription médicale (du domaine d'un(e) aide soignant(e)), l'aide à la toilette relève d'un acte de la vie courante et donc de la compétence d'une aide à domicile qualifiée (auxiliaire de vie). Lorsque que la prise en charge nécessite une aide plus médicalisée, Aid'adom73 se réserve le droit de le signaler à la famille ou au représentant légal.

Aide aux personnes dans les activités de la vie sociale

Courses : L'aide à domicile assure les achats selon vos indications et au commerce le plus proche, leur transport et leur rangement. A ce titre, il lui est remis un carnet d'achat dans lequel elle est tenue de conserver tous les tickets de caisse. Elle ne peut transporter le bénéficiaire que si elle assurance personnelle le prévoit, ou si elle dispose d'un véhicule de service. Les heures consacrées aux courses sont des heures

de travail, kilométriques,
Visite à caractère médical (médecin, pharmacie, kinésithérapeute, etc...)
Aide pour compléter les papiers administratifs
Stimulation dans les diverses activités

Exécution des tâches ménagères

Entretien des surfaces vitrées : regroupe les fenêtres et les baies vitrées faciles d'accès (escabeau de 3 marches maximum). L'aide à domicile ne fait pas les grandes surfaces inaccessibles.

Entretien du linge, des vêtements : concerne le lavage, l'étendage, le repassage et le rangement. L'aide à domicile peut également effectuer les petites réparations des vêtements (boutons, ourlets). Elle ne fait pas les grosses lessives sans machine à laver (seul le petit linge peut être lavé à la main) et ne s'occupe que du linge de la personne aidée (linge de la famille exclu).

Entretien du logement utilisé par le bénéficiaire : concerne le nettoyage des pièces et des équipements : dépoussiérage, balayage, lavage, vaisselle. L'aide à domicile ne fait pas le nettoyage de la cave, du garage ou du grenier, le lessivage des murs et plafonds, le cirage des parquets et le déplacement d'objets lourds.

L'aide à domicile peut participer à l'entretien des plantes, ainsi qu'à l'hygiène et à l'alimentation des animaux domestiques, à condition que la personne aidée ou son entourage ne soit pas en capacité de la faire.

L'aide à domicile doit être consciente de ses responsabilités au niveau du respect de la personne humaine, du respect du secret professionnel et du devoir de discrétion. Elle doit en outre se comporter avec douceur et faire preuve d'une grande patience à l'égard de la personne assistée.

L'aide à domicile évitera d'aborder les problèmes personnels du bénéficiaire et observera la plus stricte neutralité religieuse, politique ou syndicale.

Les interdictions

L'intervention de l'aide à domicile ne pourra avoir lieu en l'absence du bénéficiaire à son domicile.

L'aide à domicile n'amènera pas d'enfant(s) ou personne(s) étrangère(s) au service sur le lieu de travail.

L'aide à domicile ne recevra du bénéficiaire aucune rémunération, ni gratification, et cela sous quelque prétexte que ce soit. Après avoir fait les courses, le cas échéant, elle rapportera la facture du fournisseur et restituera intégralement la monnaie.

L'aide à domicile n'acceptera aucun don de toute nature (argent, valeurs, objets, immeubles, etc...).

L'aide à domicile n'acceptera pas d'objets quelconques en dépôt, notamment à l'occasion d'une absence prolongée du bénéficiaire.

L'aide à domicile ne peut pas acheter un bien appartenant au bénéficiaire (immeuble, objet, etc...).

L'aide à domicile ne pourra apporter, même à la demande du bénéficiaire, sa participation à des jeux de hasard.

L'aide à domicile ne demandera aucun service au bénéficiaire, notamment la garde d'un enfant.

Article 8 : Matériels et produits

Chaque personne aidée doit fournir un matériel de base en bon état. Vous veillerez à mettre à disposition de l'aide à domicile des produits adaptés pour les tâches à effectuer (produits pour les sols, la vaisselle, les sanitaires, les vitres,...). Nous vous rappelons que l'utilisation de produits ménagers toxiques est interdite.

Article 9 : La feuille de présence

C'est un document très important qui vous lie à Aid'adom73 et que vous devez conserver chez vous.

Remis mensuellement à votre aide à domicile, il nous permet de vérifier sa présence à votre domicile et d'établir la facture mensuelle.

Ce document doit être complété et signé par vos soins (ou un membre de la famille si vous ne pouvez pas le faire) à la fin de chaque intervention.

L'aide à domicile doit remettre cette feuille de présence au service administratif d'Aid'adom73 entre le 1er et le 3 du mois suivant.

Article 10 : Communications téléphoniques

Pour des raisons de service, les référents administratifs peuvent être amenés à vous appeler pendant l'intervention de l'aide à domicile, pour lui communiquer des informations urgentes. Pendant son intervention, l'aide à domicile ne passe, ni ne reçoit des communications d'ordre privé.

Article 11 : Accueil de stagiaire

Aid'adom73 favorise la formation professionnelle en accueillant des stagiaires. A ce titre, il est possible que nous sollicitons, par écrit, votre accord pour accueillir un(e) stagiaire. Les stagiaires participent aux activités des aides à domicile.

Article 12 : Formation des agents

Votre prise en charge à domicile est assurée par du personnel formé et diplômé pour répondre à votre situation particulière. Il sait vous apporter une aide en respectant votre sécurité personnelle.

Aid'adom73 s'engage à proposer à ses salariés une formation par an et la possibilité de participer à un groupe d'analyse de la pratique 1 fois tous les 2 mois.

Article 13 : Maltraitance ou violence

Toute personne ayant connaissance de maltraitances a l'obligation de le signaler. La maltraitance s'apparente à toutes formes de violence et de négligences, notamment morales et psychologiques, médicamenteuses, financières, négligences actives (l'enfermement...) ou passives (absence d'aide à l'alimentation...), violation des droits

civiques (contrainte sur bulletin de vote...).

Pour signaler un cas de maltraitance : ALMA Savoie 73 (Allo Maltraitance des Personnes Agées)

☎04/79/70/59/33

Article 14 : Les clés

En règle générale, l'aide à domicile ne doit pas se voir confier le double des clés d'accès au logement de la personne aidée, sauf situation particulière (forte dépendance de la personne...). Si tel est le cas, une décharge devra être signée. En cas d'absence de l'aide à domicile, les clés seront confiées à Aid'adom73

Article 15 : Protection de la santé des agents au travail

Comme tout employeur, Aid'adom73 se doit de protéger la santé de ses agents. Aussi, les positions de travail inconfortables sont déconseillées : travail à genoux, accroupi(e), en torsion, en équilibre instable, port de lourdes charges.

Article 16 : Achat de produits pouvant nuire à la santé

Boissons alcoolisées, tabac, médicaments sans prescription : ce type d'achats peut engager la responsabilité professionnelle de l'aide à domicile. L'aide à domicile doit donc en limiter l'approvisionnement.

Article 17 : Dégâts occasionnés par l'aide à domicile chez un bénéficiaire

Pour tout objet cassé ou abîmé par sa faute, l'aide à domicile est tenue d'en informer le secrétariat du service qui procédera à une déclaration auprès de son assurance, afin de pouvoir indemniser le bénéficiaire. Toute indemnisation ne pourra s'effectuer que sur présentation de facture(s).

Chapitre 3 – Les engagements

Article 18 : Les engagements qualité d'Aid'adom73 :

Aid'adom 73 s'engage à :

- respecter votre dignité et votre intégrité,
- respecter votre vie privée et votre intimité,
- respecter votre sécurité,
- respecter vos biens,
- respecter votre culture, votre religion et vos choix de vie,
- respecter vos droits fondamentaux :
- de libre choix entre les prestations adaptées à vos besoins,
- d'avoir une prise en charge individualisée de qualité, respectant votre consentement éclairé, ou celui de votre représentant légal,
- de confidentialité concernant les informations vous concernant,
- d'accès à toute information ou document relatif à votre prise en charge,
- de participer directement, ou avec l'aide de votre représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre de votre projet de vie.

- De vous proposer des intervenants de confiance, sélectionnés et formés
- D'avoir un interlocuteur privilégié qui répond à toute question
- De vous fournir un document présentant la structure et ses services, un devis et des contrats, un document attestant la réalisation de la prestation et un questionnaire de satisfaction
- Répondre à votre demande dans un délai rapide ;
- Respecter vos droits fondamentaux ;
- Définir et analyser ensemble vos besoins, à domicile et gratuitement ;
- Réaliser et suivre toutes les démarches administratives liées à la prestation ;
- Assurer un service continu : l'aide à domicile en congé ou en maladie est remplacée dans les meilleurs délais. Le remplacement proposé peut modifier le nombre la répartition et l'horaire des interventions ;
- Définir des plages horaire de deux heures maximum pour l'aide à la toilette. Les heures de passage peuvent fluctuer en fonction d'urgence ou pour des raisons d'absence ou de remplacement de personnel. Si les fluctuations devaient être trop importantes, le service s'engage à vous informer des modifications ;
- Garantir un service de qualité en prenant compte de votre avis (enquête de satisfaction) ;
- Respecter l'emploi du temps et le temps de l'intervention ;

Article 19 : les engagements de la personne prise en charge

La personne prise en charge s'engage :

- A fournir du matériel en bon état et des produits nécessaires à l'intervention ;
- Etre présent lors des interventions (sauf cas exceptionnel) ;
- Prévenir au moins 48 heures à l'avance (jours ouvrables) de toute absence (sauf cas de force majeure : hospitalisation, décès,...) ;
- Prévenir le service en cas de changement de toute situation ;
- Respecter le règlement de fonctionnement et les termes du contrat de prestation de service ;
- Respecter le champ de compétences des intervenants ;
- Signer la feuille de pointage mensuelle ;
- Avoir un comportement civil à l'égard du personnel d'intervention et du personnel administratif ;
- Respecter mutuellement les droits de chacun ;
- Respecter les principes d'hygiène élémentaire.

Article 20 : la démarche qualité

AID'ADOM73 s'engage à entreprendre ou à poursuivre une démarche qualité visant la conformité aux référentiels en vigueur dans le secteur de l'aide à domicile (norme AFNOR NF X 50-056 « Services aux Personnes à domicile »).

Signature
d'Aid'adom73

(dater et faire précéder de la mention lu et approuvé)

Signature et cachet