

Règlement de fonctionnement du service prestataire d'aide à domicile

(Article L.311-7 du CASF)

Le service d'aide à domicile dispose d'un règlement de fonctionnement qui définit vos droits et obligations d'une part et ses propres modalités de fonctionnement d'autre part.

LES GRANDS PRINCIPES DE L'ACCOMPAGNEMENT A DOMICILE

A/ Droits de l'utilisateur

Respect des droits et libertés individuels (article 311-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles) :

- **L'utilisateur a le droit d'accéder à son dossier s'il désire le consulter.** Il suffit d'en faire la demande au service. Le contenu de ce dossier est d'ailleurs protégé par la confidentialité (loi 78-17 du 6 janvier 1978 relatif à l'informatique et aux libertés)
- respect de votre dignité, intégrité, vie privée, sécurité, confidentialité des informations vous concernant, conformément à notre charte qualité et à la charte des droits de la personne âgée dépendante (ces chartes sont annexées au livret d'accueil) ;
- de votre libre choix des prestations ;
- d'un accompagnement individualisé de qualité, adapté à vos attentes ;
- respect des séquences d'intervention à domicile.

B/ Obligations de l'utilisateur

- respect des termes du contrat d'accompagnement individualisé ;
- respect du planning de la salariée en poste ;
- signature des fiches de présence ;
- règlement des factures ;
- mise à disposition de tous produits et matériels nécessaires à l'intervention de l'aide à domicile ;
- respect règles d'hygiène élémentaires pour le personnel d'intervention ;
- respect du personnel mis à disposition
- signalement des faits de violence ;

I. DISPOSITIONS PRELIMINAIRES GENERALES

Article 1 : Objet du règlement

Le présent règlement a pour objet de fixer les règles de fonctionnement du service en rappelant les obligations, les droits et les garanties applicables aux aides à domicile et aux bénéficiaires.

Article 2

Les prestations délivrées par les aides à domicile sont destinées à favoriser le maintien des personnes âgées ou handicapées dans leur cadre de vie habituel et la réalisation des actes essentiels de la vie quotidienne et ce, dans les meilleures conditions possibles.

Ainsi, ce service est bien spécifique et diffère notamment de celui de la femme de ménage. Cette dernière effectue un travail bien défini alors que l'aide à domicile, dont le travail est proche, a pour objectif essentiel de créer un lien entre les services administratifs, les familles et les bénéficiaires afin de rompre la solitude et le sentiment d'isolement des personnes aidées. Cependant, cette prestation ne sera accordée (ou maintenue) qu'à des personnes éprouvant une absolue nécessité du fait de leur état de santé ou de leur isolement, et ne remplace en rien la famille qui doit continuer à participer au maintien à domicile.

Article 3

L'aide à domicile est rémunérée par l'Association Services Familiaux Poinsettia contre remise des fiches individuelles de présence. Elle devra les faire signer par le bénéficiaire à chaque prestation. Par sa signature, celui-ci atteste que l'intervenante a bien accompli son travail durant les heures indiquées sur la feuille. Tout décalage ou retard important devra être signalé au service.

Article 4 : Prise en charge financière

Selon les cas, vous pouvez bénéficier d'une prise en charge partielle ou totale de votre caisse de retraite ou de votre mutuelle. Si vous êtes bénéficiaire de l'APA ou de la PCH, la totalité du prix de l'heure sera facturée au Conseil Départemental versant directement sur le compte bancaire de l'ASF POINSETTIA.

II. DISPOSITIONS CONCERNANT L'AIDE A DOMICILE

A. Dispositions relatives au contenu des prestations de l'aide à domicile

Article 5 : Ce que vous êtes en droit d'attendre de nos aides à domicile

- aider à/ou effectuer les tâches ménagères courantes (réfection du lit, ménage, lessive, repassage)
- aider ou préparer les repas
- aider à l'alimentation
- surveiller la prise des médicaments
- stimuler ou surveiller la prise hydrique
- faire ou accompagner aux courses d'appoints
- aider à l'habillage et au déshabillage
- aider à la toilette (hors du cadre d'une prescription médicale)
- aider et accompagner pour les démarches administratives simples
- aider aux transferts (dans la limite de leur compétence)
- aider aux déplacements et promenades extérieurs (voiture du bénéficiaire)
- aide à la marche en intérieur

Article 6 : Ce que ne peut et ne doit pas faire l'aide à domicile

- Déplacer des meubles lourds
- Lessiver les murs, plafonds ou véhicules
- Effectuer des travaux de bricolage ou de rénovation

- Effectuer des travaux de jardinage et débroussaillage
- Nettoyer des caves et greniers
- Prendre en charge le linge ou le ménage d'un autre occupant (sauf le conjoint)
- Ramener du travail à son domicile
- Effectuer des grosses lessives et le lavage des draps à la main
- Venir travailler avec ses enfants
- Effectuer des travaux supplémentaires rétribués à son domicile personnel pour les usagers en dehors des heures de travail ni pendant ses congés tels que courses, lavages, raccommodages, travaux de couture (cette liste n'étant pas exhaustive)
- Se présenter au domicile de la personne âgée et/ou handicapée en compagnie d'un membre de sa famille ou toute autre personne étrangère au service,
- Lui demander quelque service que ce soit, notamment de lui confier la garde d'un enfant ou d'un animal pendant ou en dehors de ses heures de travail.
- Elle ne doit en aucun cas communiquer hors du service, les adresses, les numéros de téléphone et codes d'accès du domicile des personnes âgées et/ou handicapées.
- Effectuer des courses de ravitaillement en dehors du champ d'intervention sauf cas exceptionnel et autorisation préalable. Elle devra toujours rapporter la note du fournisseur et la monnaie au bénéficiaire lorsqu'elle effectuera des courses.
- L'aide à domicile ne devra pas non plus recevoir de la personne vulnérable une quelconque rémunération ou gratification, accepter en dépôt des sommes d'argent, valeurs, objets ou clefs du logement en cas d'absence temporaire ou de départ ; (sauf cas exceptionnel pour la clef).

Il est également interdit de solliciter un prêt quelconque auprès de l'utilisateur, de réaliser à son profit et grâce à sa fonction tout acte d'engagement, de donation, d'assurance-vie, de cession, d'hébergement à titre gratuit ou tout autre accord.

L'aide à domicile ne doit en aucun cas avoir procuration sur le compte du bénéficiaire, ni gérer son argent. Elle ne doit pas utiliser ses biens à des fins personnelles. Enfin, elle s'abstiendra d'acheter quoique ce soit appartenant à l'utilisateur.

L'aide à domicile doit pouvoir signaler au service toutes situations d'isolement. Un cahier de liaison reste à votre domicile et permet au personnel de transmettre les informations nécessaires à une bonne coordination des missions exercées.

Tout au long de la durée de nos interventions, une attention particulière sera apportée à l'évolution de vos besoins.

B. Dispositions relatives aux devoirs et obligations de l'aide à domicile

Article 7 : Horaires, retards et absences

Horaires

- De manière générale, l'aide à domicile devra obéir aux instructions de son supérieur hiérarchique
- L'aide à domicile observera strictement l'horaire de travail qui lui sera communiqué sans y apporter de modifications, sauf autorisation exceptionnelle du service
- Elle préviendra **sans délai** le Responsable de Secteur de toute circonstance ayant pour effet d'interrompre le service : que ces événements incombent à l'aide à domicile (problème familial, matériel, maladie, accident...) ou à l'utilisateur (refus de recevoir, hospitalisation, accident, maladie subite ou présence de famille au domicile,...)

Retards et absences

- Tout retard sera justifié auprès du responsable de secteur. Tout retard injustifié, important ou répété pourra entraîner les observations du supérieur hiérarchique, voire une sanction plus importante selon les circonstances de l'espèce.
- Aucune absence ne sera tolérée sauf autorisation expresse ou congé. En cas de force majeure (c'est-à-dire imprévisible, extérieur de sa propre volonté), l'aide à domicile prévendra son service sans délai.
- En cas de maladie, elle avisera **immédiatement** sa responsable de secteur, puis produira sous 48 heures un certificat médical précisant la durée présumée de l'arrêt de travail. Les prolongations de congés-maladie doivent être signalées au plus tard 48 heures avant le jour prévu de la reprise.
- L'aide à domicile passera une visite médicale d'embauche ; en cas de maladie d'au moins 30 jours, une visite médicale de reprise entre le premier jour et le huitième jour de reprise. Une visite médicale devra être renouvelée régulièrement par la médecine du travail tous les 2 ans.

Article 8 : Dispositions à observer au domicile de l'usager

- L'aide à domicile devra se présenter dans une tenue correcte et témoignera à l'usager bienveillance et compréhension. Elle évitera tout ce qui pourrait blesser son amour propre.
- L'aide à domicile observera strictement l'obligation de neutralité religieuse, politique et syndicale. Elle fera preuve de la plus grande discrétion professionnelle sur les informations qu'elle peut détenir de la part des personnes aidées et sera tenue à l'obligation de réserve.
- Respectueuse de l'hygiène et de la sécurité du bénéficiaire, l'aide à domicile s'abstiendra de fumer ou de consommer des boissons alcoolisées pendant son travail. Elle ne devra pas prendre ses repas au frais de la personne âgée ou handicapée. En cas de besoin, la salariée munie de son repas pourra accompagner le bénéficiaire.
- Les locaux du bénéficiaire sont réservés **exclusivement** aux activités professionnelles des aides à domicile. Il leur est interdit, sauf autorisation ou urgence, d'utiliser le téléphone à des fins privées, d'emporter des objets ou documents appartenant à l'usager ou de lui en apporter dans un objectif de propagande. Il va de soi que toute dégradation volontaire des biens du bénéficiaire entraînera des sanctions ;
- Tout accident, même léger, survenu au cours du travail ou occasionné lors d'un trajet nécessaire pour se rendre au lieu d'exécution de la prestation, doit être immédiatement porté à la connaissance du service.
- Le service n'est pas tenu d'accepter les clefs des personnes âgées et/ou handicapées, même les plus dépendantes. En cas de demande insistante du bénéficiaire et d'accord du responsable, ni le service ni l'aide à domicile ne peuvent être considérés comme responsables d'un dysfonctionnement ou d'une perte éventuelle. Cela ne donne pas lieu à remplacement.
- Le service, de sa propre initiative ou à la demande du bénéficiaire ou de son entourage, peut être amené à contrôler sur place à tous moments et par tous les moyens le comportement de l'agent, sa ponctualité et la qualité du service rendu.

Dispositions diverses

- Dégradations des appareils de l'utilisateur : Les aides à domicile ne peuvent pas être tenu(e)s pour responsables des dysfonctionnements, pannes ou dégradations survenues sur le matériel, les éléments d'habitation et l'électroménager lors d'une utilisation normale.
- Assurance couvrant la salariée : Pour la responsabilité civile et les risques annexes, l'association bénéficie de l'assurance contractée à la GMF.
Les salariés devront être personnellement assurés pour leurs déplacements professionnels.
- **Incidents lors de l'intervention** : L'aide à domicile pourra, en cas d'urgence (accident, problème de santé) ou de situation exceptionnelle, être appelé(e) à prévenir la famille, les pompiers et le médecin du bénéficiaire, et toujours informer la Responsable de secteur.

C. Dispositions relatives aux sanctions disciplinaires, aux droits et garanties de l'aide à domicile

Article 9

- Tout manquement constaté aux clauses précédemment énoncées donnera lieu à une sanction par le Conseil d'Administration.

III. DISPOSITIONS CONCERNANT LE BENEFICIAIRE

A. Dispositions relatives aux droits du bénéficiaire et à ses garanties

Article 10

Le bénéficiaire a droit à un service honnête, respectueux et bienveillant. Si toutefois cela n'était pas le cas, il est prié de communiquer ses observations ou réclamations à la supérieure hiérarchique de l'intervenante à domicile, de même que pour toute autre demande de changement à apporter dans l'organisation de la prestation fournie.

Article 11

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

Article 12

Nous rappelons que l'utilisateur a le droit d'accéder à son dossier s'il désire le consulter. Il suffit d'en faire la demande au service. Le contenu de ce dossier est d'ailleurs protégé par la confidentialité.

B. Dispositions relatives aux obligations du bénéficiaire

Article 13

Il ne devra pas retenir l'aide à domicile au-delà de l'horaire fixé.

Article 14

En cas d'absence, le bénéficiaire doit prévenir 48h à l'avance l'Association Service Familiaux POINSETTIA au 0590 84 92 77 afin d'éviter tout déplacement inutile de l'aide à domicile.

Article 15

Toutes les heures accordées devront être effectuées de façon régulière et continue. Tout refus de recevoir les services proposés par l'aide à domicile sans motif légitime sera considéré comme dû.

Article 16 : Absences et remplacements

Nos absences : En cas d'absence de notre intervenante, une remplaçante sera proposée et présentée dans les meilleurs délais avec l'accord du bénéficiaire. Dans le cadre de l'APA et de la PCH, le remplacement se fera dans le strict respect des horaires et des tâches. Dans tous les cas, les heures non effectuées seront étalées dans un même mois.

Vos absences : Toute absence ou hospitalisation pouvant entraîner une interruption des prestations devra être signalée afin de permettre au service de s'organiser. A son retour, l'utilisateur avertira le service pour reprendre les prestations.

Article 17

Le bénéficiaire acquittera le montant de la prestation restant à sa charge dès réception de la facture émise par l'Association Services Familiaux POINSETTIA.

Les règlements sont à effectuer, soit :

- ◆ Par chèque bancaire ou postal à l'ordre de l'Association Services Familiaux Poinsettia
- ◆ En numéraire au local de l'association.
- ◆ En CESU
- ◆ Par virement automatique
- ◆ Par prélèvement automatique

Article 18 : Impayés

En cas de non-paiement et après relance, l'association se réserve le droit de suspendre la prestation et mettre en place toutes les procédures nécessaires afin de recouvrer les sommes dues.

Article 19

En cas de départ ou d'absence du bénéficiaire, il est interdit de confier à l'aide à domicile : argent, valeurs, ou objet en dépôt, clés de logement ou de dépendance. L'Association décline toute responsabilité sur les conséquences liées au non-respect de cet article.

IV. DISPOSITIONS FINALES

Chaque partie s'engage à respecter scrupuleusement le présent règlement de fonctionnement sous peine de suppression de la prestation servie.

Pour tout renseignement sur celui-ci, vous pouvez contacter l'Association Service Familiaux Poinsettia au 0590 84.92.77.