



REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

« Service Aide à Domicile Bassée Montois »

22 Grande Rue
77480 BRAY SUR SEINE
Tél : 01 64 60 22 36
Fax : 01 60 58 78 63
Email : aideadomicile@sadbm.fr

Association à but non lucratif – loi 1901 – membre de l'UNA
Agrément qualité n° N/250310/A/077/Q/036
Arrêté d'autorisation en date du 23 mars 2015



Préambule

En vertu de l'article L. 311-7 du code de l'action sociale et des familles et du décret N°2003-1095 du 14 novembre 2003, le présent Règlement a pour objectifs de définir d'une part, les droits et obligations des personnes accueillies et d'autre part les modalités de fonctionnement des services.

Dans ce cadre, il rappelle les principes qui régissent l'accueil et la prise en charge ainsi que les modalités pratiques d'organisation et de fonctionnement.

Ces dispositions, qui visent à favoriser la qualité de la prise en charge seront mises en œuvre dans le respect des termes de la Charte des droits et libertés de la personne accueillie et de ses annexes.

Art. 1 Votre prise en charge et son évolution

Votre dossier

Votre dossier sera effectif après la visite à votre domicile de la responsable de secteur dans les 48 heures suivant votre demande et après le retour du dossier de prise en charge établi selon vos besoins. Votre participation, à défaut, celle de votre famille ou de votre représentant légal est requise.

Suivi individualisé

Sur la base du choix des pratiques validées dans le projet associatif, vous bénéficiez d'un suivi individualisé tout au long de votre prise en charge.

Cet accompagnement évolutif est adapté à chacune des situations et mis en place avec vous, votre famille, le personnel du service, et votre médecin traitant le cas échéant.

Nature du travail pouvant être exigé de l'intervenant à domicile. :*

- Aide à la toilette, change ;
- Transferts ;
- Entretien courant du logement (sauf lavage des murs et plafonds, cave et grenier), de l'espace de vie de la personne aidée ;
- Entretien du linge personnel (sauf grosse lessives...) ;
- Courses, préparation et aide au repas ;
- Aide aux démarches administratives ;
- Accompagnements lors de déplacements extérieurs (visites médicales, rendez-vous divers....).

Modalités d'intervention des services

La première intervention ne pourra avoir lieu qu'après les 14 jours de rétractation, prévus par le code de la consommation.

Vous devez être présent lors de l'intervention des personnels et votre logement doit être accessible.

Nous n'acceptons des clés que de manière exceptionnelle et après avoir étudié toutes les autres solutions. Cette remise de clés se fait sous votre responsabilité et nous ne pourrions être tenu responsables des conséquences financières ou autres en cas de perte.

L'association peut mettre à votre disposition des boîtes à clés installées selon vos désirs à un endroit adéquat facilitant les interventions du personnel de l'association

Les horaires de passage, leur fréquence et la durée des interventions sont fonction de votre état général, de l'évaluation de la responsable de secteur et des moyens disponibles.

Le service s'engage à respecter au mieux les horaires prédéfinis lors de la visite à domicile de la responsable de secteur. En cas d'impossibilité d'intervention ou de changement d'horaire important, il s'engage à vous prévenir au plus tôt.

Les services sont des terrains de stage pour les professionnels en formation. Le personnel salarié est donc parfois accompagné par des stagiaires (aide-soignants, infirmiers, auxiliaires de vie sociale, aides à domicile...).

Vous vous engagez à accepter l'intervention des personnels que nous choisissons pour vous ainsi que les élèves en formation qui peuvent parfois les accompagner.

Modalités en cas d'absence

En cas d'absence, vous devez prévenir le service le plus rapidement possible, au bureau ou mettre un message sur le répondeur de l'Association..

En cas d'absence occasionnelle, vous devez informer le service au moins 48 heures à l'avance (dans le cas contraire, la prestation prévue vous sera facturée)

En cas d'absence prolongée et prévue, vous devez informer le service au plus tôt et au maximum 15 jours avant votre départ. La même règle s'applique pour votre retour à domicile.

En cas d'absence non prévue (admission d'urgence en milieu hospitalier par exemple), l'utilisateur, la famille ou son entourage doit en informer le service et signaler l'identité de l'établissement d'accueil.

Il est impératif de nous tenir régulièrement informé de la situation, de l'état de santé de la personne aidée (qui nous préoccupe également) et de nous prévenir le plus tôt possible de la date approximative de retour à domicile.

En cas d'interruption supérieure à 15 jours, la reprise des prestations ne sera pas systématique, il risque d'y avoir un délai qui sera fonction des possibilités du service.

La responsable de service se réserve le droit de vérifier l'adéquation de l'état de santé de la personne avec les moyens d'intervention dont elle dispose.

Art. 2 Votre référent

Le projet de service consacre une place importante à vos habitudes de vie et à votre environnement social.

Dans ce but, il est nécessaire que vous désigniez un référent choisi parmi les membres de votre famille (en cas d'éloignement de celle-ci, vous choisirez une relation très proche).

Le référent servira de lien privilégié avec la structure, il sera contacté lorsque vous serez incapable de réaliser vous-même une démarche ou lorsque vous souhaiterez l'avis d'un tiers pour toute décision vous concernant.

La mission du référent est de garantir le respect de vos souhaits. En aucun cas il ne se substitue au curateur ou au tuteur éventuellement désigné pour une sauvegarde de justice.

Art 3 La personne de confiance :

Depuis la loi ASV du 28 décembre 2015 (ART 27), la personne aidée peut désigner une personne de confiance. (ANNEXE 5).

Cette personne de confiance, désignée dès la signature du contrat de prestation, aide la personne accompagnée à la prise de décision, l'accompagne dans ses démarches, et collecte les choix de la personne aidée et les exprime lorsque celle-ci n'est plus en capacité de le faire.

Cette désignation se fait par écrit, obligatoirement. (ANNEXE 5)

Art. 4 Les règles d'hygiène et de sécurité

Votre domicile doit être accessible et conforme aux règles d'hygiène et de sécurité.

L'association, pour assurer la sécurité de l'utilisateur et celle du personnel, pourra exiger l'achat de matériels ou la réalisation d'aménagements (dont certains peuvent faire l'objet d'une prise en charge partielle ou totale par les caisses, les mutuelles ou d'autres organismes) tels que :

- Barres de maintien, tapis antidérapants, banc de baignoire, lit médicalisé, matelas anti-escarre, barrières, cadre de marche, chaise pot, lève malade, table roulante (cette liste n'est pas exhaustive).
- Aménagement de l'environnement (meubles à déplacer, pièce à organiser, rénovation...)
- Avoir les produits ménagers et d'hygiène en quantité suffisante,
- Matériel en bon état de fonctionnement (aspirateur, fer à repasser....) et adapter au travail demandé un balai essoreur et son seau sont indispensables pour le ménage.
- Escabeau sécurisé et stable pour le travail en hauteur.

Attention : le refus de l'utilisateur ou de sa famille de se conformer à ces préconisations peut conduire à une rupture de contrat.

Animaux domestiques :

Nous vous demandons de les tenir éloignés ou attachés lors de nos interventions (sauf dérogation).

Nous vous rappelons que la vaccination est obligatoire ; qu'en cas de morsure votre responsabilité sera engagée et que vous devrez par ailleurs faire suivre à votre animal un protocole vétérinaire.

Art. 5 Vos relations avec le personnel

Le personnel d'intervention est à votre disposition pour toutes les missions qui lui ont été confiées par la Direction, dans le cadre de l'article 1 du présent règlement.

Les responsables des secteurs sont à la disposition de la personne aidée et de sa famille pour répondre à leurs observations et à l'évolution de leurs besoins.

Tout notre personnel est diplômé ou formé au type d'intervention qui lui est demandé. Il lui est formellement interdit de recevoir de votre part des pourboires ou des dons de toute nature.

Il n'est pas habilité à recevoir une procuration de votre part pour un retrait d'argent ou autre

Il lui est également interdit de réaliser des prestations hors champ de ses compétences et / ou non prévues dans le document individuel de prise en charge.

L'intervenant à domicile ne peut, en aucun cas, nettoyer les pièces d'habitation ou le linge d'autres occupants, ni accomplir des travaux supplémentaires en dehors des heures planifiées par l'association.

Le personnel est tenu de respecter la dignité, l'intimité, les convictions philosophiques, politiques ou religieuses des personnes prises en charge et la confidentialité des informations.

Art 6 Vos obligations.

Il vous est demandé de :

- Respecter les termes du contrat de prestations,
- Adopter un comportement civil à l'égard du personnel d'intervention. Nous vous rappelons que les faits de violence ou de maltraitance sur autrui sont, conformément à la loi, susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires. Même sous tutelle ou curatelle, les personnes handicapées sont responsables à la fois civilement et pénalement. Tout acte de violence de la part de l'usager sera automatiquement signalé à la Direction de l'Association.
- S'engager à mettre à disposition de l'intervenant à domicile les produits, matériels et installations nécessaires à l'accomplissement des prestations tout en respectant les règles d'hygiène et de sécurité.
- Respecter le champ de compétences de l'aide à domicile.

Art 7 Les litiges

En cas de litiges avec le service, vous, ou votre représentant légal, pouvez :

- Faire un recours auprès de la responsable de secteur (demande d'entretien, courrier...), auprès de la direction et enfin auprès d'un membre du bureau d'administration de l'association.
- Dans le cadre de l'institution de la médiation de la consommation, médiation conventionnelle prévue au titre 1^{er} « Médiation » du livre VI « règlement des litiges » du Code de la consommation, l'article L.612-1 du Code de la consommation a reconnu le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (personne physique ou morale) en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel

Art. 8 La responsabilité

La responsabilité civile

Les règles générales de responsabilité applicables dans vos relations avec le personnel du service sont définies par les articles 1382 à 1384 du Code Civil.

La responsabilité du service est également susceptible d'être engagée (défaut de surveillance...).

La responsabilité en cas de vols, de perte ou de détérioration des biens vous appartenant .

Il est nécessaire de prévenir le service de toute dégradation causée par le personnel à votre domicile.

Art. 9 Conditions de résiliation

- résiliation à l'initiative de l'utilisateur

Il dispose de 1 mois de préavis avant la date de cessation de la prise en charge.

La notification est à adresser à la responsable du service par courrier.

- résiliation à l'initiative du service.

La vocation du service est d'accompagner la personne bénéficiaire dans le respect de son projet et dans la mesure de ses moyens.

En cas d'inadaptation avérée des besoins de la personne bénéficiaire avec les moyens du service, suite à une aggravation ou une amélioration de l'état de santé de l'utilisateur, la responsable de secteur pourra proposer la recherche d'autres solutions de prise en charge (dans un établissement ou un service mieux adapté).

L'interruption ne sera prononcée qu'après consultation du médecin traitant et avec un préavis d'un mois.

En cas de non-respect répété des dispositions du règlement de fonctionnement par

l'usager, la notification de la résiliation du document individuel de prise en charge sera faite par écrit à lui-même ou à son représentant légal.

La prise en charge cessera dans les 15 jours qui suivent la notification.

Art. 10 Mesures exceptionnelles

Maltraitance ou Violence : signalement au médecin traitant, à l'assistante sociale du secteur, au C.L.I.C. du secteur et à l'antenne Allô Maltraitance. En dernier recours, signalement au Procureur de la République.

Urgence : en cas de porte close par exemple, et en l'absence de réponse de la part de l'usager ou des référents, possibilité de faire intervenir les pompiers ou un serrurier, dont le coût éventuel d'intervention sera à votre charge.

Urgence médicale : appel du médecin traitant, du médecin de garde ou du SAMU.

Violence : des dispositions pénales en vigueur peuvent être appliquées à votre rencontre ou envers le service en cas de comportement répréhensible notamment en cas de violence sur autrui.

Des procédures d'enquêtes administratives, de police et de justice peuvent être engagées.

Art 11 : votre droit d'expression

Chaque année est distribué une enquête de satisfaction, dans laquelle vous pouvez nous donner votre libre expression sur l'Association, exprimer votre perception de la qualité du service rendu.

Vous pouvez également réclamer, faire valoir vos droits, remettre en questions les conditions d'intervention...par le biais de réclamations orales et écrites

Art. 11 La modification du règlement de fonctionnement

Le présent règlement est établi pour une durée maximale de 5 ans.

Toutefois, il peut faire l'objet d'une révision à tout moment :

à la demande de l'Association gestionnaire,

à la demande des usagers.

Toute révision fera l'objet d'une procédure similaire à celle qui a présidé à son élaboration.

Art.12 Diffusion du présent document

Ce document est annexé au livret d'accueil et remis au moment de l'admission dans le service aux usagers et à leurs éventuels représentants légaux.

Il est également affiché dans les locaux du service, et remis à chaque personne qui intervient à votre domicile à titre salarié, libéral ou bénévole.