



Règlement de fonctionnement

En vertu de l'article L311-7 du code de l'action sociale et des familles et du décret n°2003-1095 du 14 novembre 2003, le règlement de fonctionnement définit les modalités de l'organisation du service d'aide à domicile. Il fixe en particulier les droits et obligations du personnel intervenant chez les bénéficiaires et sans être exhaustif, il tente de couvrir le champ le plus large des situations pouvant se poser au quotidien dans le respect des droits et libertés de chacun.

Tous les acteurs du Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (SAAD), personnels et bénéficiaires s'engagent à respecter le présent règlement.

LE SERVICE

Le service relève de la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale. Selon l'article L.116-1 « l'action sociale et médico-sociale tend à promouvoir, dans un cadre interministériel, l'autonomie et la protection des personnes, la cohésion sociale, l'exercice de la citoyenneté, à prévenir les exclusions et à en corriger les effets. Elle repose sur une évaluation continue des besoins et des attentes des membres de tous les groupes sociaux, en particulier des personnes handicapées et des personnes âgées, des personnes et des familles vulnérables, en situation de précarité ou de pauvreté, et sur la mise à leur disposition de prestations en espèces ou en nature [...] ». Le personnel du service d'aide à domicile est directement rémunéré par le Centre Intercommunal d'Action Sociale (CIAS) du Grand Armagnac et relève de la Fonction Publique Territoriale. Le service intervient sur l'intégralité du territoire de la Communauté de Communes du Grand Armagnac.

Il concourt principalement :

- au soutien à domicile des personnes âgées, handicapées, malades ou accidentées de tout âge et dont l'état de santé nécessite la présence d'une aide,*
- à la préservation ou à la restauration de l'autonomie dans l'exercice des activités de la vie quotidienne,*
- au soutien à domicile des familles qui rencontrent des difficultés passagères (naissances multiples, décès, séparation, sorties d'hôpital, suites d'accident, etc.).*

Modalités d'admission

Toute demande d'intervention peut se faire sur simple demande de l'intéressé ou de son représentant, s'il ne bénéficie d'aucune prise en charge.

Dans le cas contraire, elle doit être accompagnée d'un certificat ou prescription médicale.

L'admission dans le service ne peut être effective qu'après instruction du dossier par l'organisme habilité (caisses de retraite, conseil général, sécurité sociale, ...) qui évaluera le taux de participation du bénéficiaire, sur la base de tarifs nationaux.

Dans tous les cas, un responsable de service chargé de la mise en place de la prestation se rendra, sur rendez-vous, au domicile du bénéficiaire afin de procéder au recueil des habitudes de vie, à l'évaluation complémentaire des besoins, présentera le service et le présent règlement.

Résiliation

La décision de prise en charge peut être résiliée à l'initiative du service :

- en cas de non-respect des principes énoncés par le présent règlement,
- en cas d'évolution importante du degré de prise en charge de la personne ne pouvant plus être assurée par le service d'aide à domicile.

Elle peut également être résiliée à l'initiative de l'utilisateur :

- en cas d'aggravation de l'état de santé de la personne
- en cas de non satisfaction du service avec un préavis d'un mois.

Dans tous les cas, le service doit en être informé par écrit par le bénéficiaire ou son représentant.

Représentation des bénéficiaires, réclamations

Chaque année, une enquête de satisfaction sera envoyée sous forme de questionnaire, afin de permettre aux bénéficiaires d'exprimer le niveau de satisfaction sur le service qui leur est rendu.

Par ailleurs, se trouve en annexe du présent document un formulaire de réclamation qui est, le cas échéant, à compléter et à renvoyer au siège administratif du Centre Intercommunal d'Action Sociale du Grand Armagnac. Le CIAS s'engage à répondre dans le délai maximum d'un mois.

Continuité du service

Le SAAD assure la continuité du service en procédant au remplacement des aides à domicile. Il assure également les prestations les samedis, dimanches et jours fériés lorsque la nécessité avérée de ces interventions est prévue dans le projet individuel de prise en charge.

Missions administratives du service

Le service d'aide à domicile est chargé :

- d'informer le public, et l'orienter vers les services et dispositifs existants permettant une prise en charge adaptée,
- d'instruire et renouveler les dossiers,
- de transmettre des dossiers aux organismes de prise en charge,
- de mettre à disposition pour chaque bénéficiaire un ou plusieurs agents assurant la prestation d'aide (selon l'importance de l'intervention),
- de veiller au respect des plans d'aide définis,
- de facturer les prestations aux bénéficiaires et aux organismes de prise en charge,
- d'organiser les interventions (tâches et plannings) des aides à domicile auprès des bénéficiaires.

Assurances

L'assurance en responsabilité civile souscrite par le Centre Intercommunal d'Action Sociale va couvrir l'activité des aides à domicile auprès des bénéficiaires. Chaque intervenant à domicile est également assuré pour le transport véhiculé de ses bénéficiaires dans le cadre de son activité..

Secret professionnel

Les agents sont soumis au secret professionnel et sont tenus à une obligation de discrétion professionnelle 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 aux stagiaires et vacataires et à toute personne intervenant à quelque titre que ce soit dans la structure.

Selon l'article 226-13 du Code Pénal « la révélation d'une information à caractère secret par une personne qui en est dépositaire soit par état ou par profession, soit en raison d'une fonction ou d'une mission temporaire est punie d'un an d'emprisonnement et de 15000 € d'amende ».

LES AIDES A DOMICILE

Missions

Conformément à la législation en vigueur, les aides à domicile assurent des prestations d'aide à la personne pour les actes essentiels de la vie quotidienne (ménage, aide au repas, courses...). Ces prestations s'inscrivent dans un projet individualisé d'aide et d'accompagnement élaboré avec le bénéficiaire et/ou les organismes contributeurs.

Activités

L'agent ne doit pas systématiquement faire « à la place de », mais il doit « aider à faire avec » la personne, ce qui est un élément de stimulation important.

Les aides à domicile sont amenées à effectuer différentes prestations dans le cadre de leurs missions :

- Assurer les actes de la vie courante :

- Entretien courant des pièces habitables (à l'exclusion des gros travaux de maison)
- Entretien du linge, repassage, petits travaux de couture, aide ou accompagnement aux courses, aide ou accompagnement à la confection des repas.

- Maintenir l'hygiène corporelle :

Aide ou surveillance lors de la toilette courante (hors actes de manutention médicaux)

- Accompagner la personne :

Lors des courses, dans les démarches administratives, dans les déplacements, aide à la marche, promenade.

- Soutenir la personne :

Prévenir et rompre l'isolement, entretenir le lien social et familial, écouter et discuter avec la personne âgée, stimuler intellectuellement et psychologiquement la personne.

- Participer à la relation entre le bénéficiaire, la famille, le service, et les autres relais ou institutions.

Les aides à domicile ne sont pas habilitées à préparer les médicaments prescrits par le médecin ou à effectuer des actes médicaux ou spécialisés.

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
- Mobilisation des secours lorsque l'état de santé du bénéficiaire l'impose
- 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 peut être accepté 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).

Les aides à domicile ne peuvent pas :

- Rendre service ou effectuer des tâches pour d'autres personnes que la ou les personnes aidées pendant les heures de travail

- Intervenir sur d'autres lieux que le domicile

- Avancer l'argent nécessaire aux courses

- Introduire des personnes extérieures au domicile des bénéficiaires

- Recevoir ou passer des communications personnelles au domicile du bénéficiaire

- Intervenir chez le bénéficiaire en son absence

- Tenir des propos d'ordre politique, religieux ou philosophique.

Le cahier de transmissions

Les aides à domicile doivent rendre compte de leur intervention sur le cahier de transmissions mis à leur disposition au domicile du bénéficiaire. Ce cahier peut être utilisé par tous les intervenants médico-sociaux et permet à chacun de noter des informations de coordination garantissant une prise en charge de qualité.

Obligations à l'égard du service

Les aides à domicile sont tenues de respecter certaines obligations à l'égard du service :

- Respecter les plannings et horaires fixés par le service
- Participer à toutes les réunions de service
- Respecter les plans d'aide
- Signaler systématiquement au service toute modification d'horaire
- Utiliser le téléphone professionnel mis à disposition pour badger le début et la fin de l'intervention chez chaque bénéficiaire
- Indiquer sur le téléphone professionnel les tâches effectuées chez les bénéficiaires
- Saisir sur le téléphone les kilomètres courses effectués et faire signer par les bénéficiaires l'imprimé utilisé à cet effet, valant bon pour accord,
- Signaler au service tout changement à apporter au plan d'aide ou problème rencontré chez le bénéficiaire et susceptible de compromettre son bien-être ou sa sécurité,
- Etre à jour des vaccinations obligatoires
- Fournir son attestation d'assurance automobile stipulant la couverture du transport d'usagers dans le cadre professionnel.

Prévention des risques de maltraitance

La violence verbale et physique, les comportements ayant pour effet de ridiculiser, l'usage de sobriquets de nature dégradante, ainsi que toute forme de mauvais traitement par excès ou par négligence sont interdits.

Toute personne intervenant dans le service est tenue de signaler tout acte ou suspicion d'acte de maltraitance observé, par oral ou par écrit, au Président du Centre Intercommunal d'Action Sociale.

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

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

LES BENEFICIAIRES DU SERVICE

LES DROITS

Principes généraux

Tout usager peut prétendre au respect des principes et valeurs énoncés dans la Charte des droits et libertés de la personne accueillie.

Le document individuel de prise en charge

L'usager participe à l'élaboration du document individuel de prise en charge qui tient compte de sa situation particulière et de ses besoins, et qui permet la mise en oeuvre d'une intervention personnalisée.

Ce document peut être révisé chaque fois que la situation l'exige et fera alors l'objet d'un avenant. Lorsque ce dernier prévoit des interventions les fins de semaines et jours fériés, celles-ci seront strictement limitées à l'aide à la personne.

Information

La compréhension, l'avis, et le consentement de l'usager doivent être recherchés chaque fois que cela est possible par l'intervenant concernant tous les actes de prise en charge.

Pour cela, tout acte à destination de la personne doit être discuté et expliqué.

Prise en charge de qualité :

Tout usager a droit à une intervention de qualité, assurée par un ou plusieurs agents attirés de façon régulière, ainsi qu'à leur remplacement en cas d'absence, de congés ou de formation. En cas de refus du remplacement, aucune autre solution ne sera envisagée par le service.

Le service peut être amené à demander au bénéficiaire d'accueillir avec l'aide à domicile un stagiaire en vue de le former sur le terrain. Le bénéficiaire est alors libre d'accepter ou de refuser cette présence.

Tout manquement ou problème particulier liés à l'intervention de l'aide à domicile ou concernant les plannings doit être signalé au service d'aide à domicile à l'aide du formulaire précité et joint en annexe.

Accès au dossier

Conformément à la loi informatique et liberté du 6 janvier 1978, l'usager bénéficie d'un droit d'accès aux informations contenues dans son dossier et d'en demander la rectification. Il suffit pour cela d'en faire la demande écrite au service.

LES OBLIGATIONS

Non-discrimination et respect de la personne :

L'usager se doit d'accepter l'intervention de l'aide à domicile qui lui a été attribuée, et ce sans distinction de race, de religion, de sexe ou d'âge.

Au-delà des tâches effectuées et de sa présence, l'agent est un professionnel de l'aide à domicile.

Obligations financières :

Après acceptation des conditions financières, le bénéficiaire se doit de régler la facture qui lui est adressée.

Présence :

Le bénéficiaire doit être présent durant l'intervention de l'aide à domicile. Il est demandé de mettre à disposition le badge au début et à la fin de la prestation de l'agent. En cas d'absence ou d'anomalie du badge, une feuille d'émargement sera à compléter et à signer pour attester la présence de l'aide à domicile.

Si des modifications de convenance sont envisagées, le bénéficiaire doit faire connaître au moins 10 jours avant au service son souhait.

Sauf cas de force majeure (hospitalisation) il appartient au bénéficiaire de prévenir le service de ses absences au moins 48 heures à l'avance. Sans cette précaution l'intervention du jour sera facturée en totalité.

Afin de planifier le remplacement du personnel en congé pendant la période d'été, les absences prévues entre le 1er juillet et le 15 septembre doivent être signalées au service avant la fin du mois de mai.

Le service peut être amené à modifier les jours et heures d'intervention en fonction des contraintes du service. Chaque fois que ce sera le cas le bénéficiaire sera prévenu au plus tôt.

Service courses :

Lors des interventions d'aide à la personne, l'agent social peut être amené à réaliser les courses. Ces dernières seront effectuées pendant les heures de travail de l'agent et au plus près du domicile. Le rythme sera à déterminer avec le service et consigné dans le Document Individuel de Prise En Charge (DIPEC).

Ce service fait l'objet d'une facturation mensuelle correspondant à l'indemnité kilométrique selon les tarifs en vigueur précisés dans le DIPEC.

Signalement :

Tout dommage causé par une aide à domicile doit être signalé, par écrit, au plus vite au Centre Intercommunal d'Action Sociale afin qu'un agent se déplace pour constater les dommages et puisse saisir la compagnie d'assurance. Vous devez également en faire de même auprès de votre assureur.

Sécurité :

Les bénéficiaires se doivent d'assurer la sécurité des aides à domicile dans le cadre de leur intervention.

A ce titre, en cas d'utilisation de matériel dangereux ou d'équipement défectueux, l'aide à domicile peut refuser d'effectuer l'acte.

Le bénéficiaire devra mettre à disposition de l'aide à domicile tous les produits ainsi que le matériel d'entretien nécessaire afin qu'elle effectue son travail dans les meilleures conditions possibles (aspirateur, gants ménagers...).

Familles et représentants légaux :

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 aidants familiaux doivent être identifiés et leurs coordonnées enregistrées et actualisées.

Le représentant légal peut avoir accès au dossier.