



Association d'Aide à domicile

ABCD - Saint Joseph



REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

En vertu de l'application de la loi 2002-2 du 2 janvier 2002 et du décret n°2003-1095 du 14 novembre 2003, le présent règlement de fonctionnement a pour objectifs de définir d'une part, les droits et obligations des personnes accompagnées et d'autre part les modalités de fonctionnement de notre service (Art L 311 - 7, R 311 - 33 à R311 - 37, D 311 - 23). Ce règlement fait aussi l'objet d'un affichage dans nos locaux.

Il rappelle les principes de l'accueil et de la prise en charge, ainsi que les modalités pratiques d'organisation et de fonctionnement de notre service.

Ce document a été formalisé et mis à jour après consultation des instances représentatives du personnel et auprès du Comité technique en charge de l'amélioration continue de la qualité qui regroupe en plus des cadres, des intervenants, des bénéficiaires et aidants.

Ces modalités visent à favoriser la qualité de la prise en charge à domicile. Le domicile est un lieu où s'exerce la liberté de chaque individu et où seront mises en œuvre dans le respect de la Charte des droits et libertés de la personne accueillie.

Ce document s'adresse aux bénéficiaires, à leurs familles et proches aidants.

Notre règlement de fonctionnement s'inscrit pleinement dans l'esprit de la Charte des droits et libertés de la personne : **Neutralité, Protection, Egalité, Probité, Respect dû à la Personne** :

- ❖ droit à une prise en charge adaptée,
- ❖ droit à l'information,
- ❖ principe du libre choix et du consentement éclairé de la personne,
- ❖ droit au respect des liens familiaux,
- ❖ droit à la renonciation,
- ❖ droit à la protection,
- ❖ droit à l'autonomie,

- ❖ principe de prévention et de soutien,
- ❖ principe de non - discrimination,
- ❖ droit à la pratique religieuse,
- ❖ droit à l'exercice des droits civiques,
- ❖ respect de la dignité, de l'intimité.

I. Votre prise en charge et son fonctionnement

1. Notre mission

- ❖ Informer, définir, évaluer et réajuster la situation, voire orienter la personne,
- ❖ Assurer l'accompagnement et, ou, l'aide aux personnes dans les actes essentiels de la vie quotidienne,
- ❖ Assurer l'accompagnement et, ou, l'aide aux personnes dans les activités ordinaires de la vie courante,
- ❖ Assurer l'accompagnement et, ou, l'aide aux personnes dans les activités de la vie sociale et relationnelle,
- ❖ Communiquer et assurer la liaison avec les autres intervenants / partenaires, l'entourage et le service.

2. Votre admission

Votre admission est subordonnée à la constitution d'un dossier administratif, à l'élaboration du document individuel de prise en charge, à la remise du livret d'accueil, à l'acceptation du présent règlement de fonctionnement.

Votre admission ne sera effective qu'après le retour des documents demandés et la validation du document individuel de prise en charge qui vous sera remis lors de votre admission et, au plus tard dans les 15 jours qui suivent. Votre participation, à défaut, celle de votre famille ou de votre représentant légal est requise (voir le document individuel de prise en charge).

3. Votre suivi individualisé

❖ Un suivi individualisé :

Nous vous proposons un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à vos besoins, dans la continuité des interventions par la cadre de secteur.

Cet accompagnement évolutif est adapté à chacune des situations et décidé avec vous, vos proches, votre représentant légal, le personnel intervenant.

En cas de modification du temps d'intervention ou des prestations, un avenant au document individuel de prise en charge vous sera proposé.

Vous disposez du libre choix entre les prestations adaptées qui vous sont proposées dans le cadre des dispositions réglementaires en vigueur. Votre consentement éclairé est à chaque fois recherché en vous informant, par tous les moyens adaptés à votre situation, des conditions et conséquences de l'accompagnement et en veillant à votre compréhension.

❖ **Un suivi contrôlé :**

Pour apprécier la qualité de nos prestations, vous recevrez une enquête de satisfaction une fois par an. De plus, des contrôles planifiés ou non à votre domicile permettront d'ajuster nos prestations et de garantir notre professionnalisme. Un suivi régulier est tenu et enregistré sur des fiches d'évaluation des prestations avec votre participation ou celle de votre représentant.

❖ **Les clefs :**

Pour les personnes vivant seules et ayant du mal à se déplacer ou pour les actifs, nous gérons les passations de clés. Cette remise de clés se fait uniquement avec l'autorisation de l'Association et une attestation écrite de « remise de clés » par le Bénéficiaire ou son représentant. Une procédure est remise à chaque intervenant.

Nous vous demandons de nous fournir au moins deux jeux de clés pour faciliter les remplacements en cas de maladie ou d'absence.

❖ **La participation à la formation de futures aides à domicile :**

Notre service est terrain de stage pour des futurs professionnels : assistantes de vie, auxiliaires de vie. L'élève en formation doit être accueilli par le bénéficiaire en même temps que l'intervenant. Le stagiaire est soumis au règlement de l'association. Nous vous demanderons votre accord avant de vous adresser un(e) stagiaire et attirons votre attention sur le fait qu'il est important de former de futur(e) s professionnel (le) s.

❖ L'optimisation des conditions du maintien au domicile

Dans un souci de maintien à l'autonomie, votre participation et votre collaboration seront sollicitées sur l'action à entreprendre, l'essentiel étant de « faire avec et non à la place » dans les actes essentiels de la vie quotidienne.

Un classeur (si le domicile nécessite une coordination avec d'autres aidants) ou un cahier de liaison sera déposé au domicile pour un échange efficace entre intervenants.

Pour une bonne coordination, **pensez à nous communiquer les changements des coordonnées des personnes à joindre.**

❖ Le personnel

Vous trouverez les noms et la fonction du personnel administratif, les missions et les différents emplois des intervenants dans le livret d'accueil. Notre personnel peut être identifié par une carte professionnelle avec photo, et effectue ses prestations en blouse.

❖ L'interruption et le rétablissement de la prise en charge

L'interruption est effective dans les cas suivants :

- lors d'une admission en établissement médicalisé ou une hospitalisation, nous vous demandons de nous en informer le plus rapidement possible et de nous communiquer les coordonnées de l'établissement d'accueil,
- par la décision du bénéficiaire,
- du fait du non-respect du document individuel de prise en charge impliquant une fin de l'intervention de la part du service,
- en fonction de la date d'arrêt de l'accord par l'organisme financeur.

❖ La réadmission :

Faites nous connaître le plus rapidement possible votre jour de retour, afin d'envisager la meilleure organisation.

❖ Le contrôle de l'effectivité des heures

Comme cela vous a été signalé dans la procédure individuelle de prise en charge, l'enregistrement téléphonique des interventions (arrivée et départ) est un numéro vert (gratuit) / DOMIPHONE qui dépend du Conseil Départemental 13.

En cas de défaillance du téléphone (sans la touche *...) une fiche de vacation obligatoire devra être signée par le bénéficiaire lors de chaque intervention. Ceci représente une justification et un engagement réciproque pour la facturation.

❖ La facturation

Une facture mensuelle vous sera adressée en début de mois.

Elle fait apparaître le nombre d'heures effectué et le taux horaire laissé à votre charge. Le règlement devra s'effectuer soit par chèque au nom de l'association ou par un chèque emploi service universel (CESU), soit par virement ou prélèvement à votre convenance.

Aucun règlement en espèces ne peut - être accepté par notre association en application de notre autorisation sauf cas exceptionnel.

D'une manière générale, aucun règlement ne doit être donné à l'aide à domicile.

S'agissant des tarifs des tarifs horaires, des avantages fiscaux et de la cotisation annuelle, vous pouvez vous reporter au livret d'accueil et au DIPC.

❖ Les dispositions administratives

Toutes les données concernant la personne font l'objet d'un traitement automatisé et sécurisé dans les conditions fixées par la nouvelle loi « informatique et liberté » du 6 août 2004 (CNIL).

Les différentes informations sont soumises au secret de confidentialité auquel est tenu l'ensemble du personnel.

Si vous souhaitez consulter votre dossier personnel, merci de prendre contact avec le bureau afin de fixer un rendez-vous.

❖ La sécurité des biens et des personnes, la responsabilité, les assurances

- La responsabilité civile : les règles générales de responsabilité applicable dans vos relations avec les personnes du service sont définies par les articles 1382 à 1384 du code civil. **Il est nécessaire de nous prévenir en cas de vol, de perte, de détérioration de biens vous appartenant, de toute dégradation causée par notre personnel à votre domicile. Tout sinistre doit être déclaré par écrit, adressé à l'association, et sera traité par la direction.**
- Les transports : il est interdit à notre personnel de transporter le bénéficiaire seul ou accompagné dans son véhicule personnel ou celui du bénéficiaire, sauf dérogation expresse de la direction.
- Pour mettre en place ces dérogations, il est nécessaire de prendre contact avec la cadre de secteur afin qu'elle vérifie pour chaque cas la validité des assurances et autres documents administratifs.
- Le personnel n'est pas habilité à avoir une procuration pour un retrait d'argent ou autre, et à recevoir des pourboires ou des dons de toute nature.
- Les démarches administratives ou manipulations de petites sommes d'argent sont possibles avec l'accord de l'association et du bénéficiaire ou de son représentant. Pour la manipulation de sommes plus importantes ou d'une carte de crédit, **l'accord préalable de l'association doit être demandé par courrier.**

❖ Notre objectif :

Notre objectif est d'essayer d'offrir un soutien optimal et le plus adapté dans l'intimité du domicile, optimiser les conditions de maintien chez vous, apporter une aide partielle ou totale, chaque fois avec une attention particulière, pour répondre aux attentes, aux besoins d'une personne âgée en perte d'autonomie et/ou handicapée, fragilisée et à sa famille.

❖ Les droits et libertés :

Les différents intervenants du service pratiquent leur mission dans le respect des principes et valeurs définis dans la Charte des droits et libertés de la personne accueillie. La charte est affichée dans notre service et remise au bénéficiaire.

❖ Le respect de la personne :

La personne est respectée dans son entité, sa dignité, sa liberté de citoyen, sa liberté d'opinion, d'expression, de culte, de lieu, de mode de vie, de ses biens et son espace de vie privée.

En retour les bénéficiaires doivent offrir aux personnes qui interviennent à leur domicile le même respect qu'elles attendent d'elles.

❖ La pratique religieuse ou philosophique :

Le personnel et le bénéficiaire s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement des prestations du service.

❖ Fin de vie :

Les moments de fin de vie font l'objet d'assistance et de soutien des intervenants avec le respect des appartenances confessionnelles et des convictions de la personne et de ses proches.

❖ Règles de confidentialités :

L'ensemble des informations nominatives et personnelles est soumis à la confidentialité et au secret professionnel. Cette obligation doit être strictement respectée par les salariées du service.

Le Règlement Général européen sur la Protection des Données personnelles (RGPD)

Nous vous informons que les données vous concernant font l'objet d'une **politique de confidentialité de notre service que vous utilisez relative à la mise en application depuis le 25 mai 2018, de la réglementation RGPD.**

Le **Règlement Général européen sur la Protection des Données personnelles (RGPD)** constitue depuis mai 2018, le texte de référence en matière de protection des données à caractère personnel censé **renforcer et unifier la protection des données pour les individus** au sein de l'UE. L'objectif donc de ce nouveau règlement est de *«redonner aux citoyens le contrôle de leurs données personnelles, tout en simplifiant l'environnement réglementaire des entreprises»*.

L'une des plus grandes nouveautés apportées par cette nouvelle réglementation est la **plus grande importance donnée au consentement de l'utilisateur**. Ainsi nous nous engageons à ne pas utiliser vos informations personnelles obtenues sans votre consentement éclairé.

Dans le cadre du RGPD, nous nous engageons à effacer les données à caractère personnel (les noms et prénoms, numéros de téléphone, adresse email...) collectées et utilisées dans le cadre de nos activités afin de permettre la mise en place et la continuité des prestations, sous plusieurs motifs dans des délais définis dans un document spécifique ou à votre demande.

Nous nous engageons à supprimer au bout de 3 ans l'ensemble des données papiers et informatiques vous concernant ou concernant votre proche, sauf les données de facturation que nous garderons 6 ans.

S'agissant des données de santé, elles sont considérées comme des données sensibles et à ce titre elles sont transmises dans des cas très précis et à des utilisateurs identifiés en amont comme le médecin responsable du Conseil Départemental ou de la caisse dont vous relevez.

Les données autres sont protégées par le secret professionnel auquel est tenu l'ensemble du personnel d'ABCD-Saint Joseph (cf règlement intérieur).

❖ Droit d'accès et de rectification :

Toute personne bénéficiant d'une prestation a un droit d'accès et de rectification à toute information ou à tout document relatif à sa personne. (Droits fondamentaux.).

La RGPD est venue renforcée ce droit. Et de fait, toute personne prise en charge peut exercer son droit d'accès, de rectification et de retrait à ses données personnelles dans les conditions fixées par cette même loi, de même toute personne prise en charge peut s'opposer pour des raisons légitimes au recueil et au traitement des données nominatives la concernant.

❖ Le dialogue, le recours et la médiation :

Votre expression sera assurée par :

- l'intermédiaire de la directrice
- une enquête de satisfaction et des fiches d'évaluation (à remplir par vous - même ou votre famille),
- une participation aux assemblées générales,
- la personne qualifiée (Cette personne est susceptible d'intervenir en tant que médiateur) voir livret d'accueil.

Tout incident, énoncé d'une plainte ou conflit sera traité avec tout le soin exigé et enregistré. Nous vous informons que nous tenons un registre de plaintes de nos bénéficiaires.

En cas de litige, le bénéficiaire a la possibilité de recourir aux différentes procédures mises à sa disposition telles que décrites dans le livret d'accueil qui lui est remis en même temps que le présent document.

Conformément aux articles du code de la consommation L611 - 1 et suivants et R612-1 et suivants, il est prévu que pour tout litige de nature contractuelle portant sur l'exécution du contrat de vente et / ou la prestation de services n'ayant pu être résolu dans le cadre d'une réclamation préalablement introduite auprès de notre direction, le bénéficiaire ou son représentant légal pourra recourir gratuitement à la médiation. Il contactera l'Association Nationale des Médiateurs (ANM) soit par courrier en écrivant au 62 rue Tiquetonne 75 002 PARIS soit par mail en remplissant le formulaire de saisine en ligne à l'adresse suivante www.anm-conso.com

❖ La prévention de la violence, du harcèlement, de la maltraitance et de la discrimination :

- la violence et le harcèlement :

Les dispositions pénales en vigueur peuvent être appliquées à votre rencontre ou envers le service en cas de comportement répréhensible notamment en cas de harcèlement et ou de violence verbale, physique ou à caractère sexuel sur autrui.

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

- la maltraitance :

L'art.48 de la loi 02 janvier 2002 codifiée dans art. 313-24 du CASF :

En cas de maltraitance par des proches, des intervenants, les responsables du service venant à connaître de telles situations peuvent dans le cadre de la législation existante, être amenés à faire un signalement au médecin traitant, à l'assistante sociale du secteur, au centres locaux d'information et de coordination gérontologie du secteur (Pôle infos seniors) et à l'antenne ALMA (allo Maltraitance), en dernier recours, un signalement au Procureur de la République.

- la discrimination :

Nous vous rappelons un principe fondamental selon lequel chaque employé(e) ne doit en aucun cas se voir refuser une mission en raison de son origine, de son sexe, de son âge, de son appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une nation ou une race, de son apparence physique ou encore de son patronyme. Réciproquement notre personnel est tenu de respecter à votre endroit l'ensemble de ces dispositions pour vous, votre famille ou votre entourage.

Tout fait de discrimination directe ou indirecte de cette nature, communiqué à nos services est susceptible d'entraîner l'arrêt de nos prestations après contrôle, et un signalement sera automatiquement effectué auprès des services compétents qui pourront prendre toutes les mesures nécessaires en rapport avec ce délit.

Si vous même estimez avoir été victime de ce type de comportement, nous vous demandons de nous le signaler, afin que nous puissions mettre en œuvre les procédures adéquates.

❖ Qualité des prestations :

Les bénéficiaires ou leur représentant légal seront invités annuellement à remplir une enquête de satisfaction. Cette enquête sera étudiée afin d'améliorer la qualité des prestations.

Le service s'engage à garantir des prestations de qualité par un personnel qualifié bénéficiant de formations nécessaires.

IV- Les règles de vie

L'harmonie et le bon fonctionnement des échanges supposent le respect de règles de vie.

1. Les règles de conduite

❖ l'organisation du domicile :

Votre domicile doit être conforme aux règles d'hygiène et de sécurité pour assurer la sécurité de l'usager et celle du personnel : éviter l'encombrement, éclairage correcte, électricité conforme, produits de droguerie appropriés.

Vous vous engagez à mettre à disposition des intervenants des gants de ménage, du matériel ménagers en état (ex : escabeau, fer à repasser, aspirateur, et chariot de courses de deux ou trois roues. Nos prestations ne correspondent pas à l'activité d'une entreprise de nettoyage, reportez-vous au document individuel de prise en charge pour les précisions d'activité.

❖ le respect des horaires et le remplacement du personnel :

Nous vous rappelons que les jours et heures exprimés ne sont que des souhaits que la responsable de secteur essaiera de satisfaire. En fonction des nécessités d'urgence ou de remplacement pendant les périodes d'absence de l'aide à domicile, (vacances, maladie, maternité....), le service pourra après information, imposer une modification des jours et horaires selon ses disponibilités.

Toute vacation de l'aide à domicile ne peut être inférieure à 2 heures sauf si 2 interventions dans la journée (ex : midi et soir / 5 jours sur 7).

Toute modification avec l'aide à domicile ne peut être validée sans notre autorisation. En cas d'absence prévisible et non signalée à notre service dans un délai de 48h00, l'intervention sera facturée.

En cas de mécontentement, il est précisé que toute demande de changement d'aide à domicile doit être justifiée par écrit explicitant les causes et les faits engendrant l'insatisfaction.

- **les animaux** :

Selon le comportement de vos animaux, nous vous demandons de les tenir à l'écart le temps de notre intervention. Nous vous rappelons que la vaccination est obligatoire.

Nous pouvons acheter et porter la litière pour les chats mais jamais plus d'1 sac de litière de 5 l à la fois.

- **le comportement** :

Il est formellement interdit à notre personnel de fumer, de consommer des boissons alcoolisées ou des substances prohibées au domicile. Tout fait de cette nature, devra être signalé à la direction.

Afin de préserver la quiétude et les libertés de chacun, **il est recommandé d'avoir un comportement civil réciproque. Le respect des uns et des autres, passe aussi par la politesse et une tenue vestimentaire correcte.**

- **la casse, la détérioration de matériel** :

Toute réparation ou remplacement d'objet sans autorisation préalable de la direction restera à la charge du bénéficiaire. Toute casse ou détérioration par l'aide à domicile devra être signalée à la direction par courrier. L'objet en question devra être conservé et apporter au bureau.

- **la prise en charge nominative** :

Nos prestations sont accordées pour le compte d'un bénéficiaire à son domicile, la nature des interventions est déterminée avec précision au moment de l'évaluation. Les prestations de notre personnel concernent des activités liées à cette personne et non à d'autres personnes (enfants, petits-enfants.....). En aucun cas, l'intervenant ne fera l'entretien d'une pièce dédiée à une tierce personne.

2. Les urgences exceptionnelles

- la maltraitance et la violence : Reportez-vous au paragraphe en page 8
- une urgence en cas de porte close lors d'une intervention :

En l'absence de réponse de la part de l'utilisateur ou de l'aidant référent lors de notre prestation, par souci de votre sécurité, la possibilité de faire intervenir les pompiers ou un serrurier et la police sera envisagée, dont le coût éventuel d'intervention sera à votre charge.

Ainsi, si vous devez vous absenter, pensez à informer le service et à nous communiquer tous changements administratifs (par exemple vos nouveaux numéros de téléphone : famille, entourage, intervenants médicaux, paramédicaux). Votre non information de modification pouvant nous amener à prendre éventuellement une des décisions citées ci-dessus.

❖ une urgence médicale :

Appel du médecin traitant, du SAMU....et de la personne référente.

❖ des formations, des informations régulières sont formalisées auprès de nos Intervenants sur le comportement à tenir face à différentes situations (canicule...).

V- L'élaboration et la révision du règlement de fonctionnement

Le présent règlement de fonctionnement a été approuvé par le Conseil d'Administration le 12 décembre 2006 et a été modifié en fin 2017. Toute révision fait l'objet d'une procédure similaire à celle qui a présidé à son élaboration. A défaut, il sera automatiquement soumis à la révision au maximum tous les 5 ans.

Les modifications font l'objet d'avenants conclus dans les mêmes conditions que le règlement initial. Les bénéficiaires ou leurs représentants légaux sont informés de celles-ci par tous les moyens utiles.

VI- La diffusion

Ce document est annexé au livret d'accueil avec la Charte des droits et liberté de la personne accueillie, le document individuel de prise en charge et la liste des personnes qualifiées.

Ce document est affiché dans les locaux du service et remis au personnel, au bénévole.