

RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT DU SERVICE PRESTATAIRE D'AIDE A DOMICILE

1 - Votre admission

La demande d'intervention peut être formulée auprès de toute personne du service administratif :

- > Il donne tous les renseignements possibles au demandeur et pose toutes les questions nécessaires pour ouvrir une fiche de signalement.
- > Il remet la plaquette et le livret d'accueil de l'association et la grille des tarifs
- > La responsable de secteur de votre lieu d'habitation prend alors contact avec vous et organise un rendez-vous à votre domicile, pour réaliser une enquête sociale. Les documents et renseignements à préparer vous seront transmis avant la visite. La responsable de secteur peut établir un devis estimatif de l'intervention souhaitée.
- > Au domicile, la responsable de secteur étudie les possibilités de participation financière d'un organisme de sécurité sociale, d'une mutuelle ou d'une collectivité (Le Conseil Général pour le versement de l'APA). Elle vous conseille et vous assiste dans vos démarches. Elle peut réaliser pour vous le dossier de demande de prise en charge pour la plupart des caisses de retraite.
- > Un contrat de prestation de service est ensuite établi reprenant l'ensemble des modalités de l'intervention souhaitée : nombre d'heures et période, organisation des visites au jour, à la semaine et au mois, tâches à réaliser : si accompagnement régulier aux courses, tarifs, participations financières extérieures, conditions d'exécutions et engagements réciproques.
- > Avec le contrat, un dossier d'information complet vous est remis : le livret d'accueil, le présent règlement de fonctionnement du service, la charte des droits et libertés de la personne accueillie, la grille des tarifs en vigueur.
- > La responsable de secteur remplit la fiche d'évaluation de la situation de l'usager dans son domicile : d'une part elle recense vos besoins précis, d'autre part elle constate l'état des lieux et du matériel pour garantir l'efficacité et la sécurité des interventions futures. En cas de situation non conforme, elle vous proposera de mettre en œuvre des solutions d'amélioration : si cela ne vous semble pas réalisable, la prise en charge risque d'être interrompue immédiatement, et ceci doit être respecté tout au long de la relation contractuelle.
- > Dispositions administratives : Toutes les données concernant la personne font l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'information, aux fichiers et aux libertés. Les données d'ordre médical sont protégées par le secret médical. Les autres données sont soumises au secret professionnel auquel est tenu l'ensemble du personnel.
- > La facture relative aux interventions réalisées sur un mois est envoyée durant les 1ers jours du mois suivant. Il faudra s'en acquitter avant le 20 du mois de réception.

Si vous payez par prélèvement automatique, vous n'avez rien à faire.

Si vous n'êtes pas d'accord avec les heures figurant sur votre facture, veuillez en faire part rapidement à la responsable de votre secteur.

2 - L'évolution de votre prise en charge au sein du service

Comme tout usager du service, vous bénéficiez d'un suivi individualisé tout au long de votre prise en charge. Cela se traduit par un accompagnement évolutif adapté qui sera mis en place avec vous, et/ou votre référent, proche ou tuteur.

ADAPAC

Association Départementale d'Aide à domicile aux Personnes et d'Accompagnement de la Corrèze
29 av de la Garonne Verte 19103 BRIVE Cedex TEL. : 05.55.17.63.90 FAX. : 05.55.17.09.88 MAIL. Adapac.aaf@adapac.fr
SIRET : 77792720300052 AGREMENTS QUALITE PREF. : R.08/02/07.A.019.Q.12

La responsable de secteur se rend à votre domicile et détermine ainsi les conditions de notre intervention, en fonction de vos besoins et de vos moyens clairement exprimés : organisation des interventions, tâches à réaliser, qualification du personnel prévu. Elle s'informerera très régulièrement de toute évolution de vos besoins afin d'adapter les éléments initialement prévus.

Tout changement de votre projet personnalisé fera l'objet d'un avenant au contrat de prestation initialement signé.

Si vous bénéficiez de la participation financière d'un organisme de prise en charge (caisse de retraite mutuelle, Conseil Général), la responsable de secteur veillera au suivi de votre dossier de prise en charge et participera avec vous à toute démarche relative à votre prise en charge, au regard de l'évolution de votre besoin et de votre situation sociale.

3- Votre participation à la vie du service

En qualité d'usager de l'ADAPAC, vous serez invité à participer à l'Assemblée générale annuelle de nos associations, si vous êtes à jour du paiement de votre cotisation annuelle.

Vous pourrez également être sollicité, avec votre accord, pour participer à différents projets, enquêtes visant à améliorer la qualité du service.

Vos suggestions sont également prises en considération à tout moment par le biais d'un document anonyme, ou par l'intermédiaire de vos intervenantes et de leur responsable de secteur.

4- Les prestations à votre domicile et l'intervenante

CE QUE VOUS POUVEZ DEMANDER À L'AIDE À DOMICILE PENDANT SES HEURES DE TRAVAIL

- ★ D'effectuer toutes les tâches ménagères d'entretien de votre logement, de votre linge, de vos équipements sanitaires et de cuisine, de participer au rangement de vos armoires et à l'aménagement de votre lieu de vie.
- ★ De vous soutenir moralement et d'assurer le lien avec votre entourage et votre environnement.
- ★ De vous accompagner dans vos sorties et de vous inciter à la promenade.
- ★ De vous accompagner aux courses avec son véhicule (chez le médecin, le dentiste...) >> Un engagement à payer les frais de déplacements vous sera demandé (selon la grille des tarifs jointe au contrat) et une indemnité kilométrique vous sera facturée mensuellement.
- ★ De réaliser avec vous ou pour vous la composition de vos menus, dans la préparation et la prise de vos repas.
- ★ De vous aider à la toilette et aux fonctions d'élimination, lorsque ces actes peuvent être assimilés à des actes de vie quotidienne et n'ont pas fait l'objet de prescription médicale.
- ★ D'assister la prise de 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 difficultés particulières (ex : semainier prêt).
- ★ De compléter vos documents administratifs simples (sécurité sociale, mairie, médecin, pharmacien, etc).
- ★ D'effectuer vos courses, avec vous ou sans vous, dans les commerces se situant dans le plus proche voisinage de votre habitation.
- ★ De veiller à votre sécurité, chez vous et autour de chez vous, de veiller à votre bien-être physique et moral, d'avertir votre médecin ou vos proches si vous rencontrez un problème.
- ★ De lui demander d'utiliser le lève personne si besoin pour vous aider à faire votre toilette.



ADAPAC

Association Départementale d'Aide à domicile aux Personnes et d'Accompagnement de la Corrèze
29 av de la Garenne Verte 19103 BRIVE Cedex TEL. : 05.55.17.63.90 FAX. : 05.55.17.09.88 MAIL. Adapac.aaf@adapac.fr
SIRET : 77792720300052 AGRÉMENTS QUALITE PREF. : R.08/02/07.A.019.Q.12

CE QUE VOUS NE POUVEZ PAS DEMANDER À L'AIDE À DOMICILE PENDANT SES HEURES DE TRAVAIL

- ★ D'exercer des travaux pénibles et lourds :
 - * nettoyage des caves ou des greniers, lessivage des plafonds et des murs, décapage des planchers...
 - * travaux de peinture ou de tapisserie, travaux de jardinage
 - * déplacement de mobiliers lourds (armoire, etc...)
- ★ D'être au service de vos invités ou de tout autre membre de la famille séjournant chez vous
- ★ D'intervenir personnellement et de prendre partie dans vos conflits personnels avec votre entourage
- ★ De s'exposer à des animaux dangereux, sales et non vaccinés à votre domicile
- ★ De se laisser considérer comme « une femme de ménage » totalement soumise à votre autorité

POUR VOTRE CONFORT ET POUR LA SÉCURITÉ DES AIDES À DOMICILE NOUS VOUS DEMANDONS DE METTRE À LEUR DISPOSITION DU MATÉRIEL EN BON ÉTAT ET DES PRODUITS D'ENTRETIEN COURANTS ADAPTÉS

CE QUE L'AIDE A DOMICILE NE PEUT PAS RÉALISER CHEZ VOUS DANS LE CADRE DE SON TRAVAIL

- ★ Effectuer à votre domicile des travaux qui lui sont personnels.
- ★ Emporter à l'extérieur de votre domicile vos objets personnels ou des documents vous appartenant sans votre autorisation.
- ★ Accepter ni cadeau, ni gratification d'aucune sorte pendant et après leur travail.
- ★ Solliciter ni emprunt, ni donation.
- ★ Accepter une somme d'argent en contrepartie de son travail car l'aide à domicile est salariée de l'organisme qui l'emploie.
- ★ Entretenir des conversations téléphoniques personnelles pendant l'intervention, y compris avec son propre téléphone.

SI LE TRAVAIL DE L'AIDE À DOMICILE NE CORRESPOND PAS À VOS ATTENTES

- ★ N'hésitez pas à contacter votre interlocuteur unique de la structure employant votre aide à domicile : il s'agit de votre responsable de secteur ; ses coordonnées figurent sur le livret d'accueil de l'association et sur votre contrat individuel de prise en charge.
- ★ En cas de litige avec l'intervenante, de doute quant à son sérieux, son honnêteté ou son professionnalisme, veuillez contacter rapidement la responsable de votre secteur et l'informer du problème.
- ★ Afin d'améliorer la qualité du service rendu, un responsable du service d'aide à domicile peut effectuer un contrôle du travail réalisé par l'aide à domicile. Nous vous demandons de bien vouloir accepter sa visite et de faciliter sa démarche.



ADAPAC

Association Départementale d'Aide à domicile aux Personnes et d'Accompagnement de la Corrèze
29 av de la Garenne Verte 19103 BRIVE Cedex TEL. : 05.55.17.63.90 FAX. : 05.55.17.09.88 MAIL. Adapac.aaf@adapac.fr
SIRET : 77792720300052 AGREMENTS QUALITE PREF. : R.08/02/07.A.019.Q.12

★ En tout état de cause, il vous est interdit d'adresser des menaces ou de mettre en œuvre tout type de procédure disciplinaire à l'encontre de l'intervenante : en qualité d'employeur, l'association est seule responsable de la mise en œuvre du droit disciplinaire envers ses salariées.

EN CAS DE DOMMAGES CORPORELS OU MATERIELS OCCASIONNÉS PAR VOTRE AIDE À DOMICILE

En cas d'accident corporel et/ou matériel occasionné par l'aide à domicile chez vous, vous devez prévenir le service sur-le-champ. Une assurance contractée par ce service pourrait permettre de vous dédommager.

LES CONDITIONS POUR UNE BONNE MARCHÉ DU SERVICE D'AIDE À DOMICILE

LE MATERIEL A METTRE A DISPOSITION

Afin de permettre à l'aide à domicile d'effectuer au mieux et dans les meilleures conditions l'intervention, il vous est demandé de mettre à disposition le matériel minimum à savoir : seau, serpillière, balai, éponges, chiffons, gants de ménage, produits d'entretien.

LA FEUILLE D'EMARGEMENT DE L'INTERVENTION

Elle atteste de l'identité de l'intervenante, de la date, de l'heure et de la durée de chaque visite effectuée à votre domicile. Cette fiche ne doit pas inclure des heures relatives au temps passé à une autre mission ou sur le trajet à votre domicile, ou des heures d'absence de l'intervenante (ex : jour férié).

Elle sera utilisée pour établir votre facture et servira de justificatif : il faut contrôler cette feuille et signaler le service en cas d'erreur ou de doute quant à la fiabilité des données émargées.

LA FEUILLE DE DEPLACEMENT AVEC ENGAGEMENT USAGER

Si votre aide à domicile effectue des trajets en véhicule "de votre domicile à votre domicile" pour effectuer vos courses ou vous accompagner en courses, il vous sera facturé une indemnité kilométrique au tarif en vigueur (voir tarifs joints au contrat). C'est une indemnité kilométrique légale qui est automatiquement versée à notre intervenante pour le même montant.

Votre contrat de prestation inclut une clause qui prévoit la facturation de ces frais de déplacement.

A la fin de chaque mois, vous devrez vérifier et signer une feuille de déplacement spécifique « Feuille de déplacement avec engagement usager » récapitulant les kilomètres ainsi parcourus. Elle servira de base au calcul des frais kilométriques facturés.

VOTRE CONTRAT INDIVIDUEL DE PRISE EN CHARGE

Il reflète tous les éléments essentiels quantitatifs et qualitatifs concernant votre prise en charge : tâches à effectuer, nombre d'heures, modalités de financement, participation d'un organisme.

La durée de ce contrat peut être négociée. Cependant, elle est en principe d'un an.

Si les conditions d'intervention prévues au contrat sont modifiées, il est obligatoire d'établir avec votre responsable de secteur un avenant à ce contrat.

REPLACEMENT EN CAS DE MALADIE OU DE CONGES ANNUELS DE L'AIDE A DOMICILE

Dans la mesure du possible, la même aide à domicile interviendra régulièrement chez vous pour éviter les perturbations dans l'organisation de votre domicile. En cas d'absence de celle-ci, une salariée du service titulaire d'une carte professionnelle assurera son remplacement. La responsable de votre secteur tentera



ADAPAC

Association Départementale d'Aide à domicile aux Personnes et d'Accompagnement de la Corrèze
29 av de la Garenne Verte 19103 BRIVE Cedex TEL. : 05.55.17.63.90 FAX. : 05.55.17.09.88 MAIL. Adapac.aaf@adapac.fr
SIRET : 77792720300052 AGREMENTS QUALITE PREF. : R.08/02/07.A.019.Q.12

toujours de prévoir ces remplacements aux horaires habituels. Dans le cas contraire, elle vous en informera à l'avance.

Si vous ne souhaitez pas de remplaçante pendant l'absence de la salariée habituelle, il faut en informer la responsable de secteur ou faire transmettre l'information par le biais de l'aide à domicile qui va s'absenter.

LES HORAIRES DE TRAVAIL DE VOTRE AIDE A DOMICILE

Seule la responsable de votre secteur peut procéder à des aménagements d'horaires, selon vos propres besoins, et en fonction des contraintes du service et des disponibilités d'emplois du temps de ses équipes.

L'aide à domicile ne peut pas prendre l'initiative de changer ces heures prévues au planning. L'emploi du temps est défini par le personnel administratif de la structure employeur à partir de l'analyse de vos besoins et la prise en compte de vos attentes personnelles.

Si les horaires d'intervention proposés ne vous conviennent pas, ou s'ils ne correspondent pas à ceux qui avaient été demandés, vous devez en faire la réclamation auprès de la responsable de votre secteur : elle recherchera une possibilité horaire plus proche de vos attentes selon les disponibilités d'emplois du temps de ses équipes.

La durée d'une intervention à domicile doit être d'une heure minimum sauf dans le cas où vos besoins nécessitent un ou plusieurs passages quotidiens d'une demi-heure (repas, aide au lever, aide à la toilette).

Si nos interventions sont prises en charge par la CRAMCO, par les dispositifs GAD, ARDH ou CPAM, la durée totale mensuelle de ces interventions ne doit pas comporter de demi-heures (nombre d'heures total complet sans demi-heures).

COORDINATION DES INTERVENTIONS Un seul N° de téléphone : 05.55.17.63.90

- Le service d'intervention fonctionne 7 jours/7, du Lundi au dimanche jours fériés inclus, de 6H00 à 21H.
- Le service de coordination fonctionne du Lundi au dimanche jours fériés inclus, de 8H00 à 18H (et jusqu'à 20H, les week-ends et jours fériés).
 - > Un personnel d'intervention est missionné auprès d'usagers nécessitant des interventions régulières les week-end et jours fériés. Il réalise un planning complet par week-end, auquel il est réaffecté par roulement, pas plus d'un week-end sur 4.
 - > Un personnel administratif est désigné d'astreinte pour assurer l'accueil téléphonique, un pour toute la Corrèze : il est chargé de recevoir toutes les demandes, d'informer, d'enregistrer les messages, de contacter par téléphone le personnel d'intervention sur le terrain, de mobiliser par téléphone le personnel d'intervention d'astreinte, de prévenir les secours en cas de difficulté chez un usager.
 - > Un personnel d'intervention d'astreinte est désigné par regroupements de secteurs le week-end (8h00 à 20h00). Il peut être mobilisé par le service d'astreinte administrative pour toute difficulté, imprévu, secours.

SI VOUS VOUS ABSENTEZ OCCASIONNELLEMENT OU DE MANIERE PROLONGEE DE VOTRE DOMICILE

Vous devez prévenir le plus rapidement possible le service d'aide à domicile :

- Si vous vous absentez de votre domicile alors qu'une intervention de l'aide à domicile est prévue
- Si momentanément, vous ne désirez plus recevoir les services d'une aide à domicile (vacances, séjours dans votre famille, hospitalisation ou autre motif). Nous devons connaître vos dates de départ et de retour dès qu'elles sont connues.
- Si vous souhaitez faire cesser définitivement votre prise en charge, nous vous demandons d'en faire la demande par écrit en précisant la date de cet arrêt.



ADAPAC

Association Départementale d'Aide à domicile aux Personnes et d'Accompagnement de la Corrèze
29 av de la Garenne Verte 19103 BRIVE Cedex TEL. : 05.55.17.63.90 FAX. : 05.55.17.09.88 MAIL. Adapac.aaf@adapac.fr
SIRET : 77792720300052 AGREMENTS QUALITE PREF. : R. 08/02/07. A. 019 Q. 12

Dès lors qu'une intervenante se sera rendue à votre domicile sans avoir été prévenue de votre absence, une heure d'intervention vous sera facturée à titre de dédommagement.

SUSPENSION OU ARRÊT DÉFINITIF DE L'INTERVENTION

Vous en informez immédiatement le service d'aide à domicile :

- Un arrêt de l'aide, définitif ou pour la durée de l'absence, sera appliqué sans condition de délai, comme stipulé au contrat de prestation.
- Il faudra simplement le notifier par simple courrier.

LE SECRET PROFESSIONNEL

Pour le respect de vos droits, les responsables de la structure, intervenants sociaux, responsables de secteur et aides à domicile sont tenus au secret professionnel.

Toute information vous concernant sera protégée par le secret. Vous êtes autorisé à vous en assurer à tout moment.

LE RESPECT MUTUEL DES DROITS ET LIBERTÉS

Votre intervenante et vous-même devez mutuellement respecter les convictions, l'origine, l'histoire de l'autre. Le respect passe également par la politesse et une tenue vestimentaire correcte et décente. Il faut respecter le travail réalisé par l'intervenante, éventuellement participer activement, échanger, émettre votre avis, et l'informer de vos attentes vis-à-vis de son intervention.

LE CAHIER DE LIAISON REMIS PAR MON AIDE A DOMICILE

A chaque intervention : L'aide à domicile complète le CAHIER DE LIAISON ADAPAC qui doit se trouver chez vous.

Ce cahier doit rester visible et accessible à tous les intervenants travaillant en coordination avec l'ADAPAC.

C'est un relais entre : Vous - Votre famille - Les aides à domicile de l'ADAPAC - Les autres intervenants

On y inscrit :

- ★ *AU DEBUT DU CAHIER* : Les heures et tâches habituelles d'intervention,
Les menus, traitements et régimes à respecter,
Les jours de visites des infirmiers, kinésithérapeutes, etc.
- ★ *A CHAQUE VISITE* : la date et les heures effectuées,
- ★ *Selon les évènements, tout fait important qui doit être connu des autres intervenants* > Le médecin, l'infirmier, la famille, une collègue de l'ADAPAC amenée à prendre mon relais...

Ce cahier permet de savoir à chaque aide à domicile prenant le poste combien d'heures sont encore à faire sur un mois ou une période déterminée.

C'est aussi un outil de coordination pour les différents services de maintien à domicile : il décrit les modalités d'intervention et la qualité des services rendus. Il permet de transmettre des informations précieuses lorsque l'usager est très dépendant.

5- Les responsabilités et les faits de violence

Les règles générales de responsabilité applicables dans les relations avec autrui sont définies aux articles 1382 et suivants du code civil, sauf si la responsabilité du service peut être engagée. Pour éviter tout désagrément relevant de ce cadre, les bénéficiaires sont invités à souscrire une assurance responsabilité civile à renouveler chaque année.

L'association ne sera considérée responsable que des faits dont il pourra être établi que l'aide à domicile en est à l'origine.

Tout fait de violence sur autrui est passible de condamnations énoncées au code pénal et susceptible d'entraîner des procédures d'enquêtes administratives, de police ou de justice.

Concernant les usagers en possession d'animaux dangereux vivant à leur domicile :

- > Ils doivent les mettre hors d'état de nuire pendant l'intervention du personnel de l'association : les tenir attachés, muselés ou enfermés dans un local isolé.
- > Ils doivent également présenter avant toute intervention un carnet de vaccination de l'animal à jour et validé par les services vétérinaires.

Toute violence exercée par l'animal sur un intervenant de l'association engagera directement la responsabilité de son propriétaire.

6- Les mesures particulières propres au personnel

L'association est responsable juridiquement de son personnel.

Elle fait bénéficier à tout son personnel d'intervention des formations d'adaptation à son poste de travail et à ses missions générales d'intervention. Egalement, l'association lui assure des formations spécifiques indispensables à toute intervention intégrant une situation exceptionnelle ou particulière : accompagnement en fin de vie, prise en charge d'une pathologie spécifique.

Le personnel bénéficie des mesures de protection lorsqu'ils dénoncent les faits de violence sur autrui dont ils sont témoins dans l'exercice de leur fonction.

Article 48 de la loi 2002-2 et articles 434-1 et 434-3 du code pénale.

7- Les litiges

En cas de non-respect des obligations et devoirs découlant du présent règlement de fonctionnement, aussi bien de la part de la personne accueillie que du service, des sanctions peuvent être prises.

L'article L311-5 du Cfas énonce que toute personne prise en charge par un établissement ou service social ou médico-social ou son représentant légal peut faire appel en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée, qu'elle choisit sur une liste conjointement établie par le préfet et le Président du Conseil Général.

Les tribunaux compétents : les dispositions du règlement de fonctionnement peuvent faire l'objet d'un recours devant le tribunal judiciaire en cas de non-conformité.

Le présent règlement de fonctionnement après consultation du personnel a été approuvé par le Conseil d'Administration le

✕-----
J'ai pris connaissance des règles de fonctionnement mentionnées ci-dessus :

Remis le, _____ à _____
Par _____

SIGNATURE DE L'USAGER :