

# REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT



***Centre Intercommunal d'Action Sociale  
« Combrailles, Sioule et Morge » - Service d'aide et  
d'accompagnement à domicile (SAAD)***

*« Personne ne se lasse d'être aidé. L'aide est un acte conforme à la nature. Ne te lasse  
jamais d'en recevoir et d'en apporter » Marc Aurèle*



N° SIRET : 200 074 334 00067

N° SAP : 200 074 334

Autorisation du Conseil départemental : Arrêté  
du 10/07/2017

## SOMMAIRE

<b>I. PREAMBULE</b>	<i>Page 2</i>
<b>II. PARTIE 1 : FONCTIONNEMENT DU SERVICE (ETAPE PAR ETAPE)</b>	<i>Page 3 à 5</i>
1) Étape 1 : premier contact	
2) Étape 2 : 1ere visite à domicile	
3) Étape 3 : établissement des documents contractuels	
4) Étape 4 : réalisation des prestations	
5) Étape 5 : facturation	
6) Étape 6 : bilans réguliers	
7) Étape 7 : fin de prestation	
8) Étape 8 : clôture de la prise en charge	
<b>III. PARTIE 2 : VOS DROITS</b>	<i>Page 6 à 9</i>
1) Droit à la dignité	
2) Droit au respect de la vie privée et droit à l'intimité	
3) Droit à la sécurité des personnes	
4) Le dossier de la personne prise en charge	
5) Droit d'expression des personnes prises en charge	
6) Droit à un accompagnement individualisé	
7) Droit à une information sur les droits fondamentaux, les protections et les voies de recours	
<b>IV. PARTIE 3 : LES RELATIONS ENTRE LE BENEFICIAIRE ET LE SERVICE D'AIDE A DOMICILE</b>	<i>Page 10 à 13</i>
1) Les relations avec les agents administratifs du service	
2) Les relations avec le personnel d'intervention	
3) Les règles d'hygiène, de sécurité et de confort	
4) La responsabilité	
5) Les conditions de suspension et de résiliation	
6) La modification du règlement de fonctionnement	
7) La diffusion du présent document	
<b><u>Annexe 1</u> : Tableau des règles (Autorisé, Toléré, Interdit)</b>	<i>Page 14</i>
<b><u>Annexe 2</u> : Tableau des tarifs</b>	<i>Page 15</i>
<b><u>Annexe 2</u> : Charte des droits et libertés de la personne accueillie</b>	<i>Page 15 à 17</i>

I. PREAMBULE :

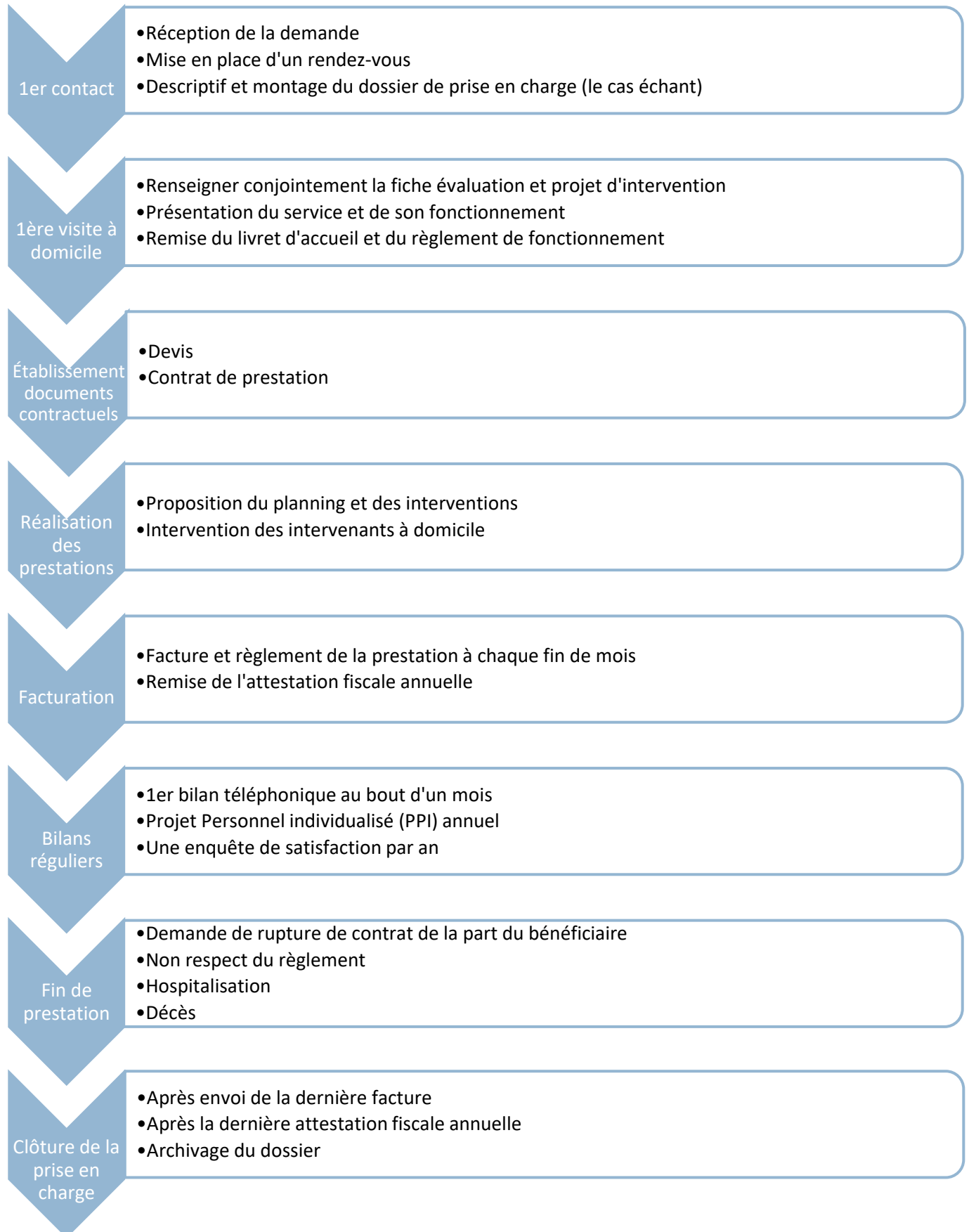
Conformément à l'article L.311-7 du Code de l'action Sociale et des Familles, le règlement de fonctionnement a pour objectif de définir les droits et les obligations du Centre Intercommunal d'Action Sociale « Combrailles, Sioule et Morge » et des bénéficiaires. Dans ce cadre, il rappelle les dispositions d'ordre général et permanent qui permettent de connaître les principes qui régissent les modalités pratiques d'organisation et de fonctionnement du CIAS tout en respectant les libertés individuelles.

Ce règlement de fonctionnement a été adopté par le Conseil d'administration du Centre Intercommunal d'Action Sociale « Combrailles, Sioule et Morge » le 21 décembre 2017. Ce règlement de fonctionnement s'applique à tous les bénéficiaires du service, ainsi qu'à l'ensemble des agents du service de maintien à domicile du CIAS. Il est annexé au livret d'accueil des bénéficiaires.

Le service d'aide à domicile fonctionne en mode prestataire : le CIAS est donc l'employeur des intervenants à domicile. La prestation est effectuée sous la responsabilité de la structure. Les horaires, et les missions de travail sont déterminés par le service. Ce dernier met à disposition l'intervenant à domicile conformément au contrat de prestation signé entre le bénéficiaire et le CIAS.



## II. FONCTIONNEMENT DU SERVICE



## ÉTAPE 1 : PREMIER CONTACT

Toute demande d'intervention peut se faire sur simple demande auprès du service administratif.

Nous vous donnons tous les renseignements nécessaires et pouvons vous aider à monter votre dossier de prise en charge. Si nous ne pouvons pas répondre à votre demande, nous nous engageons à vous orienter vers les services compétents qui pourront y répondre.

Selon votre niveau de dépendance, nous étudions les possibilités de prise en charge par un **organisme de retraite**, une **mutuelle**, le Conseil Départemental pour l'**APA** (Allocation Personnalisée d'Autonomie), ou de la **PCH** (Prestation de Compensation du Handicap) via la Maison Départementale des Personnes Handicapées.

## ÉTAPE 2 : 1ERE VISITE A DOMICILE

Afin de comprendre le plus précisément possible vos besoins, il est nécessaire qu'une responsable de secteur se rende à votre domicile.

Nous réalisons **conjointement** le projet d'intervention qui définit vos **besoins précis** et qui permet d'établir le planning d'interventions et les missions de l'intervenant à domicile.

De plus, nous vous remettons le **livret d'accueil** qui précise les informations pratiques du service ainsi que le présent **règlement de fonctionnement**.

Nous vous remettons aussi, un **cahier de liaison** qui sera déposé à votre domicile, afin de permettre un suivi entre chaque intervenant. Le personnel du service pourra noter ses observations et les autres intervenants (infirmières, médecins, kinésithérapeutes, etc.) pourront l'utiliser pour faciliter la transmission et la coordination des informations strictement nécessaires à un bon accompagnement.

## ETAPE 3 : ÉTABLISSEMENT DES DOCUMENTS CONTRACTUELS

Cette première visite à domicile débouche sur l'élaboration d'un **devis** gratuit pour des prestations dont le prix total est supérieur ou égal à 100 € ou sur demande du bénéficiaire. Si celui-ci vous convient, il fera l'objet d'un **contrat de prestation** suite à l'acceptation du présent règlement de fonctionnement. De plus, les tarifs du service d'aide à domicile sont annexés au présent règlement

Ce contrat définit la fréquence et les horaires de passage des intervenants à domicile, ainsi que les tâches qu'elles réaliseront.

Si vos besoins évoluent en cours de prise en charge, nous adaptons les modalités d'intervention.

Lorsque ces documents sont signés, la prestation peut débuter. En cas d'urgence, les étapes 1 à 3 peuvent être concomitantes à la 1<sup>ère</sup> intervention. Toutefois, le contrat de prestation devra être signé au plus tard dans les 7 jours après le début des interventions. En cas d'intervention en urgence, avant les 14 jours de rétractation le bénéficiaire doit remplir le formulaire de demande d'intervention expresse.

## ETAPE 4 : RÉALISATION DES PRESTATIONS

Les horaires de travail à votre domicile sont définis par un **planning mensuel** établi en concertation entre vous et le CIAS. **Aucune modification du planning mensuel ne peut être faite sans l'accord du service d'aide à domicile.** Le service s'engage à respecter au mieux les plages horaires prédéfinies lors de la signature du contrat de prestation. **Des variations liées à des contraintes du service sont toutefois possibles.**

En cas d'impossibilité d'intervention ou de changement d'horaire, le service s'engage à vous prévenir au plus tôt et à vous garantir une remplaçante en priorité pour les interventions concernant l'aide aux actes essentiels de la vie quotidienne.

De même, pour assurer la bonne continuité du service, toute modification du planning prévue à l'avance doit être précisée à votre responsable de secteur le plus tôt possible. Les interventions les week-ends et jours fériés sont réservées aux personnes les plus dépendantes et/ou isolées. Ces jours-là, les horaires peuvent être différents des autres jours.

**ETAPE 5 : FACTURATION**

Au début de chaque mois, l'intervenant à domicile récupère ses **fiches de vacation** afin que vous puissiez élarger en toute connaissance de cause et au fur et à mesure des interventions. Ce document de travail mensuel doit être complété et signé **A CHAQUE FIN D'INTERVENTION** par l'intervenant à domicile et par vous-même. Cette fiche de vacation atteste de l'effectivité de l'intervention et doit être ramenée par l'intervenant au service à chaque fin de mois. Dans le cadre de la télégestion, l'intervenant à domicile badge à l'aide de son smartphone en arrivant et en partant du domicile. Ce système de pointage ou les fiches de vacation permettront au service de comptabiliser les heures de travail de l'intervenant à domicile et d'établir la facturation. Après la mise en place de la télégestion courant 2018, tout sera automatisé, il n'y aura plus de fiche de vacation à signer (sauf remplaçante).

La **facture** à l'entête du CIAS est établie et vous est envoyée environ la première quinzaine du mois suivant. Elle correspond au montant de la participation horaire, multiplié par le nombre d'heures réalisées. Elle devra être payée à la réception à l'ordre du **Trésor Public de MANZAT**. Nous vous conseillons de régler votre facture directement par prélèvement automatique, en remplissant le document en annexe.

Le service facture les heures d'intervention signées par le bénéficiaire sur la fiche de vacation ainsi que les heures annulées d'intervention si elles ne sont pas justifiées **72 heures** avant (exception faite en cas d'hospitalisation ou impondérable).

Autrement dit, si le service n'a pas été informé de l'absence du bénéficiaire et que l'intervenant à domicile s'est rendu sur place, le service se verra dans l'obligation de facturer les heures prévues en plein tarif.

**Une attestation fiscale annuelle** (du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre) des sommes payées vous sera adressée, ceci permettant de bénéficier d'un avantage fiscal prévue à l'article 199 sexdecies du Code Général des Impôts.

Toute contestation concernant la facturation doit être adressée au service de maintien à domicile.

**ETAPE 6 : BILANS RÉGULIERS**

**Le 1<sup>er</sup> mois** de votre prise en charge, vous allez être amenés par conversation téléphonique à donner votre avis. Si vous êtes satisfait nous pourrions continuer la prise en charge comme elle a commencé, ou au contraire appliquer certaines modifications selon vos besoins et vos attentes.

La responsable de secteur qui a effectué la première visite à domicile reviendra à votre domicile au minimum **1 fois par an** pour faire le point et réviser votre projet personnel individualisé.

Nous établissons des **enquêtes de satisfaction une fois par an**, cette enquête est anonyme. Ce document vous permettra de nous faire parvenir, vos impressions sur le service.

**ETAPE 7 : FIN DE PRESTATION**

Le contrat peut être résilié ou modifié par le bénéficiaire par lettre recommandée avec accusé de réception, sans pénalité financière, moyennant un préavis de **1 mois pour les contrats de plus d'un mois et 48 heures** pour les contrats de moins d'un mois.

En cas de non-respect des règles contenues dans le présent règlement, nous nous réservons le droit de suspendre le contrat ou d'y mettre fin avec un préavis de 15 jours sauf si le personnel est en situation de danger.

Le contrat est suspendu de tous ses effets, sans préavis, ni pénalité, en cas d'hospitalisation ou résilié en cas de décès de l'utilisateur.

**ETAPE 8 : CLOTURE DE LA PRISE EN CHARGE**

Nous **archivons** votre dossier dès lors que nous vous avons adressé la dernière facture ainsi que l'attestation fiscale annuelle.

### III. VOS DROITS

#### **1) Droit à la dignité :**

Il est demandé à chaque bénéficiaire, salarié un comportement respectueux et civil à l'égard des autres.

Le CIAS s'engage à fournir des conditions de prise en charge conformes aux normes de l'autorisation du Conseil Départemental.

Par respect pour soi-même et envers l'ensemble des personnes présentes sur le lieu, il est demandé à chacun de veiller à son comportement et de porter une tenue vestimentaire décente dans les espaces d'accueil du CIAS.

#### **2) Droit au respect de la vie privée et droit à l'intimité :**

Le bénéficiaire s'engage à laisser pénétrer dans son domicile le représentant du CIAS, responsable du service de maintien à domicile ou responsable de secteur en cas de visites de suivi de prise en charge, ou pour toute autre demande exceptionnelle de la part du bénéficiaire ou de l'intervenant à domicile.

Dans tous les cas, une visite ne peut être effectuée au domicile du bénéficiaire sans qu'il en soit informé au préalable.

Nous nous engageons à respecter la vie privée du bénéficiaire ainsi que son intimité.

#### **3) Droit à la sécurité et à la sûreté des personnes :**

Le bénéficiaire se doit d'assurer la sécurité des intervenants à domicile dans le cadre de leur intervention.

A ce titre, en cas d'utilisation de matériel dangereux ou d'équipement défectueux, l'intervenant à domicile peut refuser d'effectuer l'acte. Il est nécessaire de mettre à disposition des aides à domicile, le matériel nécessaire en état de fonctionnement, ainsi que les produits d'entretien indispensables au bon déroulement de l'intervention.

Lors de l'arrivée de l'intervenant à domicile, les animaux doivent être tenus à l'écart de la maison, ou attachés, ou tenus en laisse afin de garantir leur sécurité.

Le service attache une grande importance à la prévention de la maltraitance. Le 3977, offre une écoute téléphonique spécialisée à disposition de tous, particuliers comme professionnels, en vue d'alerter sur une situation de maltraitance ou de risque de maltraitance.



#### **4) Le dossier de la personne accueillie :**

##### **La confidentialité des informations**

Le CIAS s'engage à assurer la confidentialité des informations concernant le bénéficiaire. L'ensemble du personnel est soumis à un devoir de réserve, à une obligation de discrétion, et est tenu au secret professionnel.

Cependant, au sein du service de maintien à domicile, chaque professionnel peut échanger avec un ou plusieurs de ses collaborateurs, des informations relatives à un même bénéficiaire. A condition qu'ils participent tous à sa prise en charge et que ces informations soient strictement nécessaires à la coordination ou à la continuité des prestations, à la prévention ou à son suivi médico-social et social.

Le service peut être amené à échanger avec des professionnels extérieurs au service tels que l'assistante sociale, le médecin traitant etc... Pour cela, le bénéficiaire doit signer une autorisation de communication externe (cf. autorisation en annexe). Dans le cadre ou le bénéficiaire à un refus de prise en charge par les organismes financeurs nous proposons la mise en place des barèmes sociaux sous conditions de ressources et avis du maire de votre commune pour la tranche 0. Nous vous demandons une autorisation de communication externe avec le maire.

##### **Cahier de liaison :**

Ceci est valable également pour les informations contenues dans le cahier de liaison. Seules les informations strictement nécessaires à l'évaluation de la situation de la personne peuvent figurer dans ce cahier et par conséquent être échangées entre professionnels.

##### **Stagiaires :**

Le CIAS permet à des étudiants d'effectuer leur stage au sein du service de maintien à domicile. Il est possible que le bénéficiaire refuse la présence d'un stagiaire.

##### **Documents transmis :**

Le bénéficiaire vérifiera et signera les renseignements écrits transmis par l'établissement aux organismes habilités à ouvrir ses droits.

La protection des données médicales est garantie selon les modalités de la loi du 4 mars 2002 sur le droit des malades et à la qualité du système de santé : constitution et communication du dossier médical. L'informatisation des données recueillies est soumise aux dispositions de la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 qui protège les droits et les libertés individuelles en matière de protection des données personnelles.

##### **Le droit d'accès au dossier du bénéficiaire**

Toute personne prise en charge au sein du service dispose d'un droit d'accès aux informations la concernant.

##### **Modalités d'accès :**

- Faire une demande écrite par courrier adressé au CIAS « Combrailles, Sioule et Morge », le service vous répondra dans un délai maximum de 15 jours pour convenir d'un rendez-vous pour consultation du dossier.

- Les informations et les documents sont communiqués par une personne habilitée à vous accompagner dans la compréhension de ce dossier.

Aucun document ne pourra être accessible à des personnes extérieures (famille, employeur sauf accord de la personne ou réquisition judiciaire).

#### **5) Droit d'expression des personnes prises en charge :**

Une fois par an, le bénéficiaire pourra être amené à donner son avis sur les prestations effectuées, par le biais d'une enquête de satisfaction.

Le service se tient à disposition des bénéficiaires tout au long de l'accompagnement pour toute demande d'information ou questions diverses.



**6) Droit à un accompagnement individualisé :**

Les besoins et attentes du bénéficiaire sont pris en compte lors de l'évaluation au domicile. Le bénéficiaire participe également à l'élaboration du Projet Personnalisé Individuel (PPI) qui tient compte de sa situation particulière et de ses besoins, et qui permet la mise en œuvre d'une intervention personnalisée. L'élaboration du PPI sera effectué par la responsable de secteur entre le 3<sup>ème</sup> et le 6<sup>ème</sup> mois de la prise en charge et sera réévalué tous les ans. En effet, le plan d'aide qui en découlera se devra de respecter au plus près possible vos habitudes de vies et besoins recensés dans ces documents. En cas de modifications importantes le PPI sera réévalué et fera l'objet d'un avenant.

Le service et le bénéficiaire devront en respecter les termes.

Les prestations proposées par le service d'aide à domicile :

Il est rappelé que, dans le cadre d'une prise en charge, les prestations sont exclusivement à destination de la personne aidée et ne peuvent bénéficier à un autre membre de la famille, même s'il est présent au domicile. Pour exemple, l'aide à domicile n'a pas à s'occuper du rangement et du ménage de la chambre d'un tiers.

**Concernant les aides aux activités courantes de la vie quotidienne, le personnel d'intervention peut procéder à :**

- L'entretien du cadre de vie (à l'exclusion des gros travaux de maison) ;
- L'entretien du linge ;
- Aide ou accompagnement aux courses ;
- Préparation du repas ;

**Concernant les actes essentiels de la vie quotidienne, le personnel d'intervention peut apporter les aides suivantes :**

- Aide à l'aménagement de l'espace de vie, à la mobilisation et à l'installation ;
- Aide à l'habillage et au déshabillage,
- Aide au lever, aide au coucher ;
- Aide à la toilette : à condition que cet acte relève d'un acte de la vie courante et non d'un acte de soins, de la seule compétence d'un personnel soignant. Le médecin décide des conditions de réalisation de l'aide à la toilette ;
- Aide à la prise de repas ;
- Aide à la prise de médicaments : sous réserve d'une préparation du pilulier par la famille, pharmacien, infirmière ;
- Aide aux fonctions d'élimination (changement de protection + petite toilette) ;

Pour ses prestations la présence du bénéficiaire est obligatoire.

**L'intervention du service peut également consister à l'accompagnement au maintien de l'autonomie ou aux activités sociales et de loisirs :**

- L'aide aux démarches administratives ;
- Jeux, lecture, promenade ;
- Prévenir et rompre l'isolement ;
- Entretenir le lien social et familial ;
- Ecouter et discuter avec la personne aidée ;
- Stimuler intellectuellement et psychologiquement la personne.
- Participer à la relation entre le bénéficiaire, la famille, le service, et les autres relais ou institutions.

Pour ses prestations la présence du bénéficiaire est obligatoire.

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

De plus, Le bénéficiaire doit être présent lors de l'intervention des agents (exception pour les interventions pour du ménage simple sans accompagnement). Son logement doit être accessible. En effet, le service n'accepte les clés que de manière exceptionnelle et après avoir étudié toutes les autres solutions. Cette remise de clés se fait sous la responsabilité du bénéficiaire et n'engage pas la responsabilité du service en cas de perte.

## REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

---

Une attestation écrite sera exigée au bénéficiaire ou à son représentant. Nous préconisons un système de boîte à clé adapté dans l'éventualité d'obligation de nous remettre les clés.

### **7) Droit à une information sur les droits fondamentaux, les protections et les voies de recours : (Confère annexe 1 : charte des droits et libertés de la personne accueillie)**

En cas de réclamation, le bénéficiaire peut faire parvenir un courrier au CIAS « Combrailles, Sioule et Morge » afin que nous puissions traiter celle-ci dans les meilleurs délais. La réclamation peut être adressée dans un premier lieu à son référent ou à un responsable du service. Dans le cas où ce premier recours amiable ne donne pas satisfaction, le bénéficiaire peut adresser un courrier au Directeur ou/et au Président du CIAS « Combrailles, Sioule et Morge ».

Toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social peut faire appel en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une **personne qualifiée**, qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le préfet, le directeur général de l'ARS et le Président du Conseil Départemental.

A ce jour, la liste départementale des personnes qualifiées pour le Département du Puy-de Dôme n'est pas encore arrêtée. Une fois fixée le bénéficiaire pourra directement se renseigner auprès du Conseil Départemental, toutefois, cette liste sera mise à votre disposition au secrétariat.

Vous pouvez recourir à une **personne de confiance** en application des dispositions de l'article L.311-5-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles, au cas où la personne accompagnée rencontre des difficultés dans la connaissance et la compréhension de ses droits, ou si elle le souhaite, pour l'accompagner dans ses démarches.

Dans le cadre de l'institution de la médiation de la consommation, médiation conventionnelle prévue au titre 1er « 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.

Aussi, pour tout litige de nature contractuelle portant sur l'exécution du contrat de vente ou la prestation de services n'ayant pu être résolu dans le cadre d'une réclamation préalablement introduite auprès du service de maintien à domicile du CIAS, le bénéficiaire pourra recourir gratuitement à la médiation en contactant l'Association Nationale des Médiateurs (ANM-CONSO) :

Soit par courrier en écrivant au 62 rue Tiquetonne 75002 Paris

Soit par e-mail en remplissant le formulaire de saisine en ligne à l'adresse suivante :

[www.anm-conso.com](http://www.anm-conso.com)

Soit par téléphone au numéro suivant : Tél. 01 42 33 81 03

Dans le cas où le bénéficiaire souhaite contester le règlement de fonctionnement en cas de non-conformité de ses dispositions aux droits fondamentaux et à la loi, il convient de se retourner auprès du Tribunal administratif de Clermont-Ferrand.

En cas de litige avec le service, le bénéficiaire peut contacter le Président du Conseil Départemental :

Conseil départemental du Puy-de-Dôme

Hôtel du Département

24 rue Saint-Esprit

63033 Clermont-Ferrand

## IV. LES RELATIONS ENTRE LE BENEFICIAIRE ET LE SERVICE D'AIDE À DOMICILE

### 1) Les relations avec les agents administratifs du service

Le service prend plusieurs engagements pour garantir l'application effective de la charte des droits fondamentaux :

- Mettre à disposition un personnel dont les compétences sont en adéquation avec les tâches à réaliser et à assurer la formation continue ;
- Respecter le planning des interventions et à assurer les remplacements ;
- Etablir une facturation mensuelle des heures réellement effectuées sur la base des données lié à la télégestion ;
- Assurer la qualité de prestation ;
- Mettre en place un projet personnel individualisé et son évaluation régulière ;
- Réaliser la coordination entre les différents intervenants du service, notamment grâce au cahier de liaison, réunions de coordination... ;
- L'ensemble du personnel du service reste disponible pour toutes demandes particulières.

### 2) Les relations avec le personnel d'intervention

Les intervenants à domicile respecteront le planning qui a été élaboré mensuellement en fonction des contraintes du service.

Ils doivent respecter les règles déontologiques (confère en annexe 1).

Il lui est formellement interdit de :

- Porter atteinte à la liberté de penser et d'opinion de la personne aidée ;
- Prosélytisme religieux ;
- Diffuser des documents à caractère politique, religieux ou syndical ;
- Boire de l'alcool au cours de l'intervention ;
- Fumer au domicile ;
- Etre accompagné de membre de votre famille ou personne extérieure au service sur le lieu de travail ;
- Utiliser le téléphone ou tout objet du bénéficiaire à des fins personnelles ;
- Ne pas recevoir ou donner d'appel téléphonique personnel pendant les heures de travail ;
- Faire domicilier ses correspondances chez les bénéficiaires,
- Réaliser des prestations hors champ de ses compétences ;
- Ne pas avoir une tenue adaptée ;
- Le personnel d'intervention doit notamment avoir à disposition des gants si besoin fourni par le bénéficiaire et blouses fourni par le service ;
- Communiquer son numéro de téléphone, son adresse personnelle au bénéficiaire ou à sa famille ;
- Faire de la concurrence déloyale, dénigrer le service et ses collègues ;
- Le tutoiement est interdit (sauf demande particulière par écrit), le bénéficiaire doit être appelé par son nom de famille ;
- L'obligation de discrétion professionnelle s'accompagne du respect du secret professionnel par les agents. (ex : ne pas informer les bénéficiaires des autres interventions, respect de sa vie privée, confère annexe 1). L'aide à domicile est, en outre, tenue au secret professionnel pour tous faits, informations et documents dont elle a connaissance dans l'exercice de sa fonction. Le secret professionnel est destiné à protéger les personnes aidées, sa violation expose autant à des poursuites pénales qu'à des sanctions disciplinaires. Seuls les responsables du service et les coordinatrices de secteur devront être tenus au courant des informations confidentielles recueillies pendant le travail et dans la mesure où la connaissance de ces informations est nécessaire pour permettre une prise en charge adaptée et un bon fonctionnement du service.

Elle doit également faire remonter toute information nécessaire à l'accompagnement de la personne.

### **Il est formellement interdit :**

- Recevoir de la part du bénéficiaire des pourboires ou des dons de toute nature, une procuration pour un retrait d'argent ou utiliser la carte bancaire du bénéficiaire ;
- Il est interdit de donner le code de la carte bancaire ;
- Accepter de garder en dépôt de l'argent, des valeurs, des livrets de caisse d'épargne, des bijoux ;
- Accepter de retirer de l'argent liquide sans la personne aidée ;
- Emprunter de l'argent aux personnes qui sont aidées ;
- Apporter sa participation à des jeux de hasard.

Toute manœuvre dans ce sens serait considérée comme abus de confiance, pourrait être assimilé comme de la maltraitance, faire l'objet de sanctions disciplinaires et de poursuites judiciaires.

Pour assurer le bon déroulement des interventions, le bénéficiaire ou/et sa famille devront :

- Respecter les termes du contrat de prestation définis en accord avec le service ;
- Garantir une intervention qui lui soit exclusivement réservée, qui ne soit pas au bénéfice de tiers ;
- Signaler au service toute absence prévisible (rendez-vous, départ dans la famille...) au moins 10 jours avant ;
- Laisser le cahier de liaison disponible à tous les intervenants ;
- Accepter d'avoir un badge permettant le pointage et le rendre accessible à l'intervenant ;
- Respecter la dignité, la vie privée et la disponibilité du personnel d'intervention ;
- S'abstenir de toute discrimination ou violence verbale, physique ou à caractère sexuel. Un tel agissement conduit à une suspension du contrat voire à des poursuites pénales ;
- Eviter de fumer pendant l'intervention ;
- Autoriser le service à contacter l'aide à domicile par téléphone pendant son temps d'intervention. Ces interruptions seront aussi brèves que possible.
- Sauf dérogation, les animaux doivent être enfermés durant l'intervention de l'aide à domicile. Leur vaccination est obligatoire. En cas de morsure, la responsabilité du bénéficiaire est engagée et il doit faire suivre à son animal un protocole vétérinaire.

Afin de respecter l'éthique de l'emploi, le bénéficiaire ne doit pas :

- Confier à l'aide à domicile de l'argent, des valeurs ou objets quelconques en dépôt. Une exception est faite pour les courses mais dans ce cas, le bénéficiaire doit toujours exiger les justificatifs. Ils sont conservés dans le cahier de liaison ;
- Lui verser de rémunération, de gratification ou de cadeau en nature ;
- Lui donner de procuration ou lui demander d'effectuer toutes opérations bancaires ;
- La désigner légataire ou un membre de sa famille.

### **3) LES REGLES D'HYGIENE, DE SECURITE ET DE CONFORT**

#### **Règles relatives au domicile**

D'une part, le bénéficiaire doit s'assurer que son domicile est accessible et conforme aux règles d'hygiène et de sécurité. En particulier, les installations et appareils électriques du domicile doivent respecter les normes en vigueur.

D'autre part, la personne aidée doit mettre à disposition, à son domicile, le matériel et les produits nécessaires à la réalisation de la prestation : produits d'entretien (balai, serpillières, produits d'entretien, torchons,...) et produits d'hygiène (savon, changes, serviettes, gants...).

Le service, pour assurer la sécurité de l'usager et celle du personnel, pourra ainsi 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 percée, lève malade, table roulante, drap de retournement... Cette liste n'est pas exhaustive.

## **REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT**

---

**Attention :** Si les conditions de logement et de sécurité (salubrité) ne sont pas respectées, cela peut conduire à la suspension de l'intervention. De même, le refus de l'utilisateur ou de sa famille de se conformer aux préconisations d'aménagement du logement peut conduire à une suspension du contrat.

### **4) LA RESPONSABILITE**

#### **1- La responsabilité civile**

Le service a souscrit pour son personnel une assurance responsabilité civile. Il est responsable pour les dommages réalisés dans les missions qui lui sont confiées.

#### **2- La responsabilité en cas de vols, de perte ou de détérioration des biens vous appartenant**

En cas de dommages causés aux biens ou aux personnes chez les personnes aidées, le personnel est tenu d'en faire immédiatement la déclaration au service. Le bénéficiaire devra signaler le dommage au service, faire la déclaration à son propre assureur et garder les objets cassés.

### **5) CONDITIONS DE SUSPENSION ET DE RÉSILIATION**

Les conditions de suspension et de résiliation sont prévues dans le contrat de prestation.

#### **1- Les conditions de suspension**

Le contrat de prestation pourra être suspendu sans préavis et sans pénalités financières en cas d'hospitalisation. La reprise des interventions a lieu lors du retour à domicile du bénéficiaire.

Le contrat peut également être suspendu en cas d'absence prolongée et prévue (congés planifiés, hospitalisation planifiée, entrée en structure d'hébergement planifiée et déménagement) le bénéficiaire s'engage à en informer le prestataire au plus tard 15 jours avant son départ.

En cas d'interruption courte du fait du bénéficiaire (RDV, sortie,...), le bénéficiaire doit prévenir le service au minimum 72 heures à l'avance. L'intervention reprend automatiquement sur simple appel téléphonique de la part du bénéficiaire 72 heures avant son retour à domicile.

Important : En cas de non prévenance de votre absence, les heures qui auraient dues être effectuées vous seront facturées au plein tarif.

Le contrat peut être suspendu lorsque les conditions d'hygiène, de sécurité et de confort ne sont pas respectées et en cas de non-paiement des factures.

#### **2- Les conditions de résiliation**

Concernant la résiliation du contrat, il peut être dénoncé sans délai et sans pénalité financière par chacune des parties, ou modifié d'un commun accord à la réception d'une notification de refus total ou partiel de prise en charge.

La résiliation du contrat, en cas de non-paiement suite à la suspension, peut intervenir à l'initiative du service en cas de non régularisation de la suspension des prestations ou de manquement grave aux obligations. Le prestataire informe le bénéficiaire de sa volonté de rompre le contrat par une lettre recommandée avec accusé de réception. La résiliation intervient suite à l'expiration d'un délai de préavis d'un mois, à compter de la date de réception de la lettre.

Le bénéficiaire peut dénoncer le contrat dans un délai de 14 jours suivant sa signature, grâce au coupon d'annulation prévu dans le contrat de prestation. Il peut également demander, à tout moment, la résiliation du contrat par l'envoi d'une lettre en recommandé avec accusé de réception, moyennant un délai de préavis d'un mois (1 mois), sauf cas grave apprécié par le prestataire.

**6) LA MODIFICATION DU RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT**

Le présent règlement peut faire l'objet d'une réévaluation à tout moment à l'initiative de la Direction des services.

**7) LA 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.

Je soussigné(e).....

Déclare avoir pris connaissance du règlement de fonctionnement et d'en avoir reçu un exemplaire,

A ....., Le.....

*Signature du bénéficiaire*

*ou de son représentant légal*

*Précédée de la mention « Lu et approuvé »*

*Signature et cachet du prestataire*

*Précédée de la mention « Lu et approuvé »*

***Lu et approuvé***

***Pour le Président et par délégation,***

***Le Vice-Président,***

***Didier MANUBY.***

(Parapher chaque page)

**Annexe 1 :**

Pour votre sécurité et celle de nos intervenants à domicile, voici quelques règles pour que votre prise en charge se déroule dans les meilleures conditions possibles.

	<b>AUTORISÉ</b>	<b>TOLÉRÉ (SOUS-RÉSERVE DE L'ACCORD DE VOTRE COORDINATRICE DE SECTEUR)</b>	<b>INTERDIT</b>
<b>Habitat/ Alimentation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Entretien du linge avec machine à laver</li> <li>✓ Repassage, raccommodage sur place</li> <li>✓ Petite cueillette en accompagnement social</li> <li>✓ Uniquement alimentation + litière des animaux de compagnie</li> <li>✓ Entretien des pièces de vie du bénéficiaire</li> <li>✓ Aide aux courses + préparation des repas</li> <li>✓ Surveillance des dates de péremption des produits alimentaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Rentrer du bois pour approvisionnement quotidien (pas de grosse quantité)</li> <li>✓ Lavage de <b>petit</b> linge à la main si laine ou bas de contention</li> <li>✓ Donner les clés de sa maison (sous réserve de signer une décharge)</li> <li>✓ Entretien du linge du conjoint</li> <li>✓ Entretien des pièces de vie occupées occasionnellement par la famille</li> <li>✓ Lavage des vitres en hauteur si matériel adapté (matériel télescopique) ;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✗ Travaux de jardinage, de bricolage, d' extérieur ou de ramonage</li> <li>✗ Tondre le gazon</li> <li>✗ Travaux d' électricité et de réparation</li> <li>✗ Préparation des médicaments</li> <li>✗ Lessivage des murs, importants travaux de nettoyage</li> <li>✗ Couper du bois</li> <li>✗ Porter, déplacer des charges lourdes</li> <li>✗ Nettoyage de véhicules</li> <li>✗ Changer une ampoule</li> </ul>
<b>Hygiène / Soins</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Aide</b> à la toilette et aux changes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Aide à la prise des médicaments (S' ils sont dans un pilulier)</li> <li>✓ Aide à la pose des bas de contention</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✗ Soins médicaux ou paramédicaux (exemples : soins de plaies, pansements, couper les ongles)</li> <li>✗ Enlever les bas de contention</li> </ul>
<b>Accompagnement social / Mobilité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Aide</b> aux transferts</li> <li>✓ Promenades (accompagnements)</li> <li>✓ Accompagnement administratif léger</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>✗ Accepter une procuration/dons/legs</li> <li>✗ Effectuer des opérations bancaires ou manipuler une somme importante d' argent, obtenir le code de carte bancaire du bénéficiaire</li> <li>✗ Conduire la voiture personnelle du bénéficiaire</li> <li>✗ Convenir directement avec le bénéficiaire des jours et heures d' interventions</li> </ul>

## Service d'aide à domicile: Tableau des tarifs 2020

(Service prestataire)

<b>Caisses de retraites (CNAV semaine)</b>	<b>21,00 €</b>
<b>Caisses de retraites (CNAV D et JF)</b>	<b>24,00 €</b>
<b>APA D et JF</b>	<b>20,23 €</b>
<b>Mutuelles</b>	<b>De 21,50 € à 22,00 €</b>
<b>MDPH (PCH, ACTP)</b>	<b>19,74 €</b>
<b>Dispositif Sortir plus et aide à domicile momentanée (Agirc, Arrco)</b>	<b>22,00 €</b>
<b>Libre</b>	<b>22,00 €</b>
<b>Libre D et JF</b>	<b>24,00 €</b>

### Barèmes sociaux \*

TRANCHES	PERSONNE SEULE		COUPLE		TARIFS
0**	< OU =	550,00 €	< OU =	900,00 €	12,00 €
1	550,01 €	815,00 €	900,01 €	1 260,00 €	15,00 €
2	815,01 €	1 015,00 €	1 260,01 €	1 870,00 €	16,00 €
3	1 015,01 €	1 215,00 €	1 870,01 €	2 490,00 €	18,00 €
4	1 215,01 €	1 615,00 €	2 490,01 €	3 110,00 €	21,00 €
5	> OU =	1 615,01 €	> OU =	3 110,01 €	22,00 €

\* Revenu fiscal de référence année n-1 pour les personnes de plus de 60 ans et si pas de prise en charge par les organismes financeurs.

\*\* Sous conditions (avis du maire et/ou travailleurs sociaux).

**Sans prise en charge :** Le taux horaire est fixé par le Conseil d'Administration du CIAS. Il est révisable annuellement, sous respect des conditions de l'arrêté fixant chaque année le taux d'augmentation maximale des prestations d'aide à domicile pour les services autorisés et non tarifés.

Toute modification sera portée à la connaissance du bénéficiaire par courrier.

Si le bénéficiaire refuse le nouveau tarif, il devra manifester son refus par courrier

Nous remettons **gratuitement un devis personnalisé** pour des prestations dont le prix total est supérieur ou égal à 100 € ou sur demande du bénéficiaire.

Une **attestation fiscale** des sommes effectivement réglées sera fournie chaque année au bénéficiaire, lui permettant de bénéficier d'avantages fiscaux au titre des prestations à domicile.



**Annexe 3 :**

## **CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE**

*Arrêté du 8 septembre 2003 relatif à la charte des droits et libertés de la personne accueillie, mentionnée à l'article L. 311-4 du code de l'action sociale et des familles (J.O du 9 octobre 2003)*

### **Article 1er : PRINCIPE DE NON-DISCRIMINATION**

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.

### **Article 2 : DROIT À UNE PRISE EN CHARGE OU À UN ACCOMPAGNEMENT ADAPTÉ**

La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

### **Article 3 : DROIT À L'INFORMATION**

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine.

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

### **Article 4 : PRINCIPE DU LIBRE CHOIX, DU CONSENTEMENT ECLAIRE ET DE LA PARTICIPATION DE LA PERSONNE**

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

1. La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ;
2. Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.
3. Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique.

La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

### **Article 5 : DROIT À LA RENONCIATION**

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication prévues par la

## **REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT**

---

présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation et des procédures de révision existantes en ces domaines.

### **Article 6 : DROIT AU RESPECT DES LIENS FAMILIAUX**

La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin.

Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

### **Article 7 : DROIT À LA PROTECTION**

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes.

Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

### **Article 8 : DROIT À L'AUTONOMIE**

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées.

Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

### **Article 9 : PRINCIPE DE PREVENTION ET DE SOUTIEN**

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement.

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice.

Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

### **Article 10 : DROIT À L'EXERCICE DES DROITS CIVIQUES ATTRIBUES À LA PERSONNE ACCUEILLIE**

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution, qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

### **Article 11 : DROIT À LA PRATIQUE RELIGIEUSE**

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires 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 normal des établissements et services.

### **Article 12 : RESPECT DE LA DIGNITE DE LA PERSONNE ET DE SON INTIMITÉ**

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti. Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.