



Règles de fonctionnement

Ce règlement a été élaboré et validé par le conseil d'administration et sera revu tous les 5 ans et chaque fois que des événements rendront sa modification nécessaire.

Le présent règlement est remis à chaque personne aidée au début de la prise en charge et est également remis à chaque intervenant/e à domicile lors de son embauche. Il est impératif de prendre connaissance de ce document, de le conserver et d'en respecter les clauses.

Sa remise est effectuée par le biais du livret d'accueil. Les notes de service constituent des annexes au présent règlement dès lors qu'elles concernent le fonctionnement du service.

Objet du règlement

Il a pour objet d'une part, d'informer la personne aidée de ses droits et devoirs et d'autre part, d'informer sur les modalités de fonctionnement du service ainsi que sur les engagements de l'intervenant à domicile. Les dispositions suivantes sont valables pour les services d'aide et d'accompagnement à domicile, le jardinage, le bricolage et les transports accompagnés.

Garantie des droits et libertés individuels des personnes aidées

Toute personne aidée a droit à la confidentialité des informations la concernant. Elle a également droit à l'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge sur simple demande formulée auprès de la Direction.

Elle peut demander la communication et la rectification de toute information la concernant qui figurerait sur un fichier à l'usage de l'association et des organismes professionnels en s'adressant au siège de l'association

L'association dispose de locaux d'accueil permettant de recevoir les personnes aidées ou leur entourage pour des entretiens en toute confidentialité.

Les intervenants sont tenus au secret et à la discrétion professionnels. Ils s'engagent à ne pas divulguer les données concernant les personnes aidées et les événements survenus au domicile, sauf nécessité liée à la santé physique et/ou morale de la personne de même que pour une suspicion de maltraitance physique et/ou morale. Son objectif est d'apporter un soutien technique et moral sans pour autant se substituer à la famille. La collaboration de l'entourage est indispensable pour un maintien à domicile de qualité.

La personne aidée est prise en charge dans le cadre d'un projet de vie et d'un accompagnement individualisé. Elle bénéficie du libre choix des prestations qui lui sont proposées en respect à sa demande. Lorsqu'elle n'est pas apte à exprimer sa volonté, à participer à l'élaboration du choix des missions, un contact avec le représentant légal sera recherché.

Personne de confiance : « *Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant, et qui sera consultée au cas où elle-même serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Cette désignation est faite par écrit. Elle est révocable à tout moment. Si la personne aidée le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions.* » (**Art. L. 1111-6 de la loi n°2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et du système de santé**)

Cette personne de confiance sert de lien privilégié avec le service d'aide et d'accompagnement à domicile en tant que personne « référent ». Sa mission est de garantir le respect des souhaits de la personne aidée. En aucun cas elle ne se substitue au curateur ou au tuteur éventuellement désigné pour une sauvegarde de justice.

La personne aidée a droit au respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité.

Les directives anticipées vous permettent, en cas de maladie grave ou d'accident, de faire connaître vos souhaits sur votre fin de vie, en particulier sur les points suivants :

- Limiter ou arrêter les traitements en cours
- Être transféré en réanimation si l'état de santé le requiert
- Être mis sous respiration artificielle
- Subir une intervention chirurgicale
- Être soulagé de ses souffrances même si cela a pour effet de mener au décès

Elles doivent prendre la forme d'un document écrit, que vous devez dater et signer. Le document est manuscrit ou dactylographié. Il se fait sur papier libre.

La mise en place des prestations

Une évaluation de vos besoins est effectuée lors de la première visite par la responsable qui réalisera une fiche des tâches à réaliser à votre domicile.

Nous effectuons un **devis gratuit** pour toute demande de prestations et vous communiquons nos conditions générales de vente.

Le délai de mise en place des prestations est en moyenne de trois jours pour l'ensemble des prestations sous réserve de disponibilité du personnel. Notre service intervient **7 jours sur 7 et 24h sur 24**.

Nous mettons à votre disposition du personnel dont **nous restons l'employeur** pour le service en mode prestataire.

Le personnel employé est qualifié et formé à la méthodologie de travail.

La responsable organise, coordonne et planifie les différentes interventions. Pour chaque mission **un contrat** précisant la nature, le lieu, les horaires que vous souhaitez réaliser ainsi que le coût de la prestation est établi.

Un cahier de liaison est remis au bénéficiaire lors de son inscription, dans le cadre de prestations régulières. C'est un outil indispensable pour la transmission des informations et le suivi du travail effectué auprès de la personne en coordination avec les différents intervenants (médecin, infirmière, kiné ...). Il permet également au bénéficiaire et à sa famille d'écrire des recommandations concernant les courses, la préparation des repas ou les consignes et recommandations destinées à l'intervenant pour l'accompagnement.

Chaque fin de mois, l'intervenant nous communique **sa fiche de pointage** sur lesquelles les heures effectuées sont signées par le bénéficiaire et l'intervenant. Le détail de ces heures figure sur la facture que vous recevez chaque fin de mois.

Un projet personnalisé est co-construit avec vous dans les 5 à 6 mois après la première intervention et sera révisé au minimum 1 fois par an. Nous vous accompagnons au quotidien et vous aidons dans l'évolution éventuelle que vous pourriez rencontrer. (Annexe 4)

En cas de **congés de l'intervenant**, LFRDOM procède à son remplacement sans aucune interruption du service en cas d'absence planifiée. En cas de **maladie ou absence de l'intervenant**. Pour les activités ordinaires un délai d'un à trois jours peut être appliqué.

Dans tous les instants de la vie, une urgence est possible, LFRDOM assure **une permanence 24h/24h par le numéro portable d'astreinte**.

Le bénéficiaire est libre **d'arrêter les interventions** sur simple courrier ou par mail avec un préavis de 7 jours pour les prestations de ménage / repassage, 30 jours fin de mois pour les prestations de garde d'enfants + de 3 ans .

Nous établissons **une facture chaque fin de mois** récapitulant les prestations du mois écoulé.

Nous effectuons **des contrôles régulièrement** chez nos bénéficiaires afin de s'assurer de la qualité et du bon déroulement des prestations.

Un questionnaire de satisfaction vous est remis lors de toute souscription et au moins une fois par an. Il nous permet d'évaluer nos services et d'apporter une action corrective appropriée.

Le personnel

Nous effectuons un suivi régulier de notre personnel :

- Lors de la mise en place des prestations, nous accompagnons systématiquement nos intervenants au domicile des personnes pour faire la présentation et détailler le contenu de la mission.
- En faisant un point régulier de nos missions avec les intervenants concernés et en faisant évoluer si nécessaire les prestations en fonction des besoins de chaque bénéficiaire.
- Lors de son intégration, notre personnel est formé à des consignes et façons de faire spécifiques.
- Enfin, un entretien annuel nous permet de faire régulièrement le point avec nos intervenants.
- Les contrats de travail sont établis conformément à la législation en vigueur. Nos intervenants sont embauchés en Contrat à Durée Indéterminée.

Des **réunions du personnel** sont régulièrement animées par l'encadrant. Le contenu de ces réunions est pris en compte pour l'amélioration de la qualité de l'accompagnement de l'utilisateur et la qualité des conditions de travail des salariés.

Le personnel que nous proposons a été présélectionné sur des critères de **compétences et de qualités humaines et relationnelles**. Il est **formé régulièrement** afin de répondre à vos attentes. Nous garantissons une maîtrise des aspects techniques des prestations, une organisation, une gestion. Le personnel reçoit une formation aux techniques comportementales à adopter vis-à-vis des bénéficiaires, aux **premiers gestes de secours**. Nous encourageons la professionnalisation par des formations qualificatives.

Il s'est engagé par la signature de la **charte déontologique** de l'aide à domicile, à être ponctuel, honnête et discret. Le bénéficiaire reste libre de demander le changement de la personne que LFRDOM lui présente.

Nous veillons à ce que nos intervenants **respectent l'intimité** des personnes et des familles, leur culture, leurs biens, la confidentialité des informations reçues.

Dans le cadre du **développement durable** et de la défense de notre environnement, nous favorisons l'utilisation de produits écologiques, le recyclage et donc le tri sélectif, l'impression sur des papiers recyclés, l'information sur les dernières mesures écologiques.

La relation personne aidée-intervenant

Les intervenants ne doivent pas participer à des jeux de hasard (tiercé, loto...) avec la personne aidée.

Ils ne doivent demander ou recevoir aucune somme d'argent ou objet de quelque valeur que ce soit de la personne aidée. Ils doivent refuser toute délégation de pouvoir sur les avoirs, des biens ou droits, toute donation ou valeur de la part de la personne aidée.

Ils ne peuvent utiliser le téléphone sauf cas d'urgence ou à la demande de la personne aidée.

Engagements de la personne aidée

La personne aidée s'engage à respecter les termes du contrat établi, en particulier les horaires de l'intervention qui sont étudiés d'un commun accord avec l'association selon les priorités définies (préparation des repas, garde d'enfants + de 3 ans, entretien du logement...) et les possibilités du service.

Les interventions du matin sont prioritairement réservées aux personnes qui ont besoin d'une aide pour effectuer les courses, la garde d'enfants + de 3 ans, démarches administratives, pour la préparation des repas.

La personne aidée ne doit pas demander à l'intervenant à domicile de dépasser l'horaire de fin d'intervention. Sauf urgence, les modifications d'horaire seront discutées avec le référent de l'association.

Dès lors qu'un intervenant est mis à disposition par notre association, le cahier de liaison doit obligatoirement être instauré avec l'accord de la personne aidée ou de la famille

Lorsque l'intervenant se voit confier le double des clés du domicile de la personne aidée, un justificatif de remise ou de restitution de clés est complété et signé par les parties.

Les rendez-vous avec d'autres professionnels (kinésithérapeute, médecin, coiffeur...) doivent être pris en dehors des heures d'interventions à domicile sauf si ces prestations sont prévues dans les missions de l'intervenant dans le cadre de l'accompagnement à l'extérieur.

La personne aidée est tenue de respecter le personnel intervenant à domicile en tant que professionnel et s'engage à respecter son travail et son domaine de compétence. Dans le cas contraire, l'intervention peut être arrêtée sans préavis.

Concernant l'entretien du logement, sont exclus le nettoyage de la cave, du garage ou du grenier, le lessivage des murs et plafonds, le cirage des parquets et le déplacement d'objets lourds. Pour l'entretien du linge, sont exclues les grosses lessives sans machine à laver. Dans le cadre d'une aide financière, l'intervenant ne peut s'occuper que du linge de la personne aidée (le linge de la famille est exclu).

Les animaux de compagnie doivent être maintenus à l'écart pendant la réalisation de l'intervention ainsi que vaccinés. Si cette clause n'est pas respectée, l'intervention du service d'aide et d'accompagnement à domicile peut être arrêtée sans préavis. L'intervenant à domicile peut participer à l'hygiène et l'alimentation des animaux domestiques à condition que la personne aidée ou son entourage ne soit pas en capacité de le faire.

Il est nécessaire de prévenir immédiatement l'association en cas de suspicion de vol, de perte ou de détérioration de biens causés à domicile par l'intervenant.

La personne aidée s'engage à :

- Fournir le matériel de base en bon état et adapté aux tâches à effectuer,
- Fournir les produits d'entretien (écologiques) et les gants nécessaires à la réalisation des tâches ménagères (produits d'entretien pour les sols, la vaisselle, les sanitaires, les vitres...)
- Fournir le linge de maison nécessaire (serviettes, gants, literie...)
- Elle s'engage également à présenter à l'intervenant la fiche de pointage afin de valider le passage et les heures effectués par ce dernier. La personne aidée ne doit pas accepter d'anticiper la signature de la feuille de pointage pour des interventions qui ne sont pas encore réalisées.

Les gants médicaux à usage unique sont fournis par l'association.

Engagements de l'intervenant

L'intervenant s'engage à :

- Respecter le secret et la discrétion professionnels,
- Respecter l'intimité des personnes aidées (notamment en ne fumant pas, en ne répondant pas au téléphone portable à l'intérieur du domicile de la personne sauf cas où le service d'aide et d'accompagnement tenterait de le joindre mais aussi en ne racontant pas ce qu'il se passe dans les autres domiciles d'interventions aux personnes aidées.
- Refuser toute délégation de pouvoir sur les avoirs, des biens ou droits, toute donation, tout dépôt de fonds, bijoux ou valeur de la part de la personne aidée. Il est strictement interdit d'utiliser la carte de crédit de la personne aidée.
- Éviter de faire part de ses problèmes personnels auprès des usagers.
- Développer une surveillance et une écoute auprès de la personne en signalant toute modification du comportement. Pratiquer les transmissions auprès du service d'aide et d'accompagnement en cas d'hospitalisations ou de départs temporaires
- Engager des initiatives adaptées en cas de maladie ou de problèmes de santé importants détectés chez la personne.
- Ne faire aucune auto-médication.
- Respecter les jours et horaires de l'intervention. Il n'est plus assuré en dehors de ses heures d'interventions sauf s'il prévient le service. Il est donc tenu de notifier à l'association tout changement de jour et/ou d'horaire d'intervention ou de retard. Une permanence téléphonique est maintenue au-delà des heures d'ouvertures.

- Justifier à l'association toute absence, sans exception, afin d'assurer la continuité du service auprès de la personne aidée. En cas de maladie ou d'accident, l'intervenant doit faire parvenir dans un délai de 48 heures un certificat médical indiquant la durée de l'absence. Pour les accidents de travail, il devra le déclarer le jour même à l'association.
- Tenir immédiatement informée l'association pour tout objet cassé ou abîmé par sa faute, qui procédera alors à une déclaration auprès de son assurance afin de pouvoir indemniser la personne aidée. Toute indemnisation ne pourra s'effectuer que sur présentation de facture(s).
- Remplir le cahier de liaison de la personne aidée, l'intervenant doit le renseigner quotidiennement : Sur les actes essentiels et ordinaires de la vie quotidienne, l'état physique et/ou moral de la personne aidée, la date, l'heure d'arrivée et de départ ainsi que son identité.
- Les congés annuels doivent être fixés en accord avec la présidente de l'association.
- L'intervenant à domicile s'engage à laisser au domicile de la personne aidée un double de sa fiche de pointage. Il devra la faire signer après chaque prestation afin d'éviter toutes contestations lors de la présentation de la facture au domicile de la personne.
- Lors de sa dernière intervention pour le mois en cours (planning), l'intervenant communique sa fiche de pointage à l'association le dernier jour du mois en cours afin de procéder aux paiements des salaires et à l'envoi des factures.

Coordination

Chaque nouvelle demande d'intervention peut amener l'association à assurer à la personne aidée une action coordonnée avec d'autres professionnels du secteur, toujours dans un objectif d'assurer un maintien à domicile de qualité.

L'association travaille en coordination avec d'autres professionnels médico-sociaux (assistante sociale, médecin infirmier, kinésithérapeute...) ainsi qu'en partenariat avec divers organismes chargés de coordonner l'action à mener autour de la personne et de sa famille.

Elle peut également faire intervenir plusieurs intervenants à domicile : leur intervention coordonnée permet de d'assurer la continuité du service.

Si la personne aidée est sous tutelle, aucune décision ne sera prise sans consultation préalable de celle-ci (sous réserve que l'information de mise sous tutelle ait été communiquée à l'association.)

Sécurité et prévention des risques à domicile

Dans le cadre de leurs activités quotidiennes, les intervenants à domicile sont exposés à un certain nombre de risques professionnels. Afin de prévenir les risques et de garantir la sécurité au domicile de la personne aidée, voici quelques points sensibles sur lesquels une attention toute particulière doit être portée (cette liste n'étant pas exhaustive) :

Utilisation d'appareil électro-ménager :

- Vérifier l'état du matériel avant toute utilisation (fils dénudés, absence de sécurité...)
- S'assurer du branchement correct des appareils utilisés,
- Ne pas surcharger le circuit électrique par emploi de rallonge et/ou de multi-prises,
- Arrêter le compteur électrique pour remplacer les ampoules, spots ou néons.
- Vérifier le robinet de gaz en début et en fin d'intervention (celui-ci pouvant être laissé ouvert par inadvertance),
- Contrôler régulièrement la date de péremption du tuyau d'alimentation. Il n'est pas du ressort de l'intervenant de le changer.

Utilisation des produits ménagers (nocifs, irritants, toxiques, corrosifs, inflammables, explosifs) :

- Lire les étiquettes avant toute utilisation de produit (l'utilisation de produits toxiques reste interdite),
- Ne pas utiliser des produits sans étiquetage,
- Respecter les dosages indiqués,
- Utiliser des moyens de protection adéquats,
- Eviter le contact prolongé (intoxication, irritation de voie respiratoires...)
- Ne pas mélanger les produits d'entretien (réaction chimique) et ne pas transvaser un produit d'entretien dans un autre contenant (risque de confusion des produits)

Postures et gestes répétitifs (troubles musculo-squelettiques, chutes...) :

- Respecter les gestes et postures, les techniques de nettoyage,
- Limiter dans la mesure du possible l'activité repassage à une heure, rester vigilant quant au risque de brûlure (fer à repasser, plaques électriques).
- Eviter les obstacles à enjamber, les passages encombrés, vigilance aux escaliers et aux sols glissants,
- Ne pas utiliser de « moyens de fortune » pour le travail en hauteur (chaise, carton, objets divers), mais un escabeau à **3 marches** en bon état, ne pas effectuer de travaux sur le rebord des fenêtres.

Conduite automobile

Dans le cadre de la prestation à domicile, l'intervenant peut être amené à faire les courses, accompagner la personne aidée à l'extérieur...

Si l'intervenant utilise le véhicule de la personne aidée, celui-ci doit veiller à la conformité du contrat d'assurance du véhicule utilisé

Si l'intervenant utilise son véhicule personnel celui-ci doit vérifier que son contrat d'assurance le lui permet et le mettre en conformité si nécessaire

Les frais de transports sont facturés à la personne aidée et rémunérés selon le barème kilométrique en vigueur.

Gestion des achats

La personne aidée doit confier à l'intervenant à domicile la somme d'argent nécessaire aux achats à effectuer, celui-ci devra lui rendre la monnaie et les justificatifs de dépenses (**pas de carte de crédit**).

Les achats les plus importants doivent faire l'objet d'un écrit et d'une information auprès de l'association. Le temps utilisé pour effectuer les courses est compris dans les heures de l'intervention. Il n'est pas possible d'effectuer des achats pour la personne avant ou après l'intervention.

Prévention de la violence et maltraitance

Les faits de violence ou de maltraitance physique ou morale sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires. Les personnes dénonçant les faits de violence ou de maltraitance sur autrui sont témoins dans l'exercice de leur fonction et bénéficient de mesures de protection légale. Des procédures d'enquêtes administratives, de police et de justice peuvent être engagées.

En cas de suspicion de maltraitance, l'intervenant à domicile contactera son supérieur hiérarchique qui fera une démarche auprès d'ALMA France (Allô maltraitance des personnes âgées et des personnes handicapées) et/ou un signalement auprès du médecin traitant, de l'assistante sociale du PAT (Pole autonomie territorial) et/ou du Procureur de la République.

Pour signaler un cas de maltraitance :

ALLO MALTRAITANCE
Numéro national : 39 77

En cas de danger immédiat composer le 17
Si vous avez des difficultés à entendre ou à parler composer le 114

Conseil Départemental de Seine et Marne (77)
Permanences d'écoute : du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00
Téléphone : 01 64 14 77 77

Adresse postale : Conseil départemental de Seine et Marne – Hôtel du Département 77 010 Melun Cedex

Mesures exceptionnelles

Urgence : en cas de porte close par exemple, l'intervenant doit prévenir l'association. Elle contactera un membre de la famille ou de l'entourage de la personne aidée. En dernier recours, l'intervenant peut faire intervenir les pompiers sur autorisation de l'association.

Urgence médicale : l'intervenant peut contacter le médecin traitant, le médecin de garde ou le SAMU et en informe l'association.

Le référent

En cas de difficultés particulières, les personnes aidées et intervenants à domicile peuvent contacter :

Mme SAMBA Natacha, Présidente de l'association

Joignables au 06.18.12.46.46

Une permanence téléphonique 7j/7 et 24h/24 sur le même numéro.

Pour des raisons de service, les référents peuvent être amenés à appeler la personne aidée pendant la prestation de l'intervenant à domicile afin de lui communiquer des informations urgentes. En revanche, pendant sa prestation, l'intervenant ne passe ni ne reçoit de communications d'ordre privé.

Délégué du médiateur de la république Seine et Marne

En cas de litige, il vous est possible de contacter un médiateur en vertu de l'article L 311-5 du code de l'action sociale et des familles.

DÉLÉGUÉ DU MÉDIATEUR DE LA RÉPUBLIQUE SEINE ET MARNE

Permanence le lundi de 9h à 12h et de 14h à 17h

Préfecture, 12 Rue des Sains pères

77000 – Melun Tel : 01.64.71.79.40 fax 01 64 37 10 35

www.mediateur-republique.fr