



Règlement
de
fonctionnement

Sommaire

- ◆ LA STRUCTURE P 1 à 3
 - Missions
 - Locaux
 - Assurance
 - Modalités des interventions de la structure
 - Démarche qualité
 - Résiliation

- ◆ LES INTERVENANTS A DOMICILE P 4 à 6
 - Obligations (déontologie, délégation de pouvoirs, dons...)
 - Ce que peut faire l' intervenant
 - Ce que ne doit pas faire l' intervenant à domicile
 - Prévention de la maltraitance

- ◆ LA PERSONNE ACCOMPAGNEE P 7 à 10
 - Droits de la personne accompagnée
 - Obligations de la personne accompagnée

- ◆ LES MODALITES DE DIFFUSION DU REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT P 10

La structure

◆ Missions

Le service d' aide à domicile dans le cadre d' une prestation de service, assure le maintien à domicile des personnes. Il concourt principalement :

- au soutien à domicile des personnes âgées, handicapées, malades ou accidentés de tout âge et dont l' état de santé nécessite la présence d' une aide
- à la préservation ou à la restauration de l' autonomie dans l' exercice des activités de la vie quotidienne
- au maintien ou au développement des activités sociales et des liens avec l' entourage (familial, institutionnel et médical si nécessaire).

◆ Locaux

« Comme pour nous » propose des bureaux permettant à la personne accueillie de s' exprimer en toute confidentialité. Le service est joignable par téléphone 7 heures par jour sur 5 jours par semaine 5 (lundi au vendredi). Les messages peuvent être déposés sur un répondeur.

◆ Assurance de la structure

« Comme pour nous » déclare être assuré pour les dommages qui pourraient être causés par les intervenants. Elle ne saurait toutefois être tenue responsable des dommages dus à la défectuosité des matériels et produits fournis par le bénéficiaire, de tout dommage lié à la réalisation des missions non prévues contractuellement et requises par le bénéficiaire, ou de tout dommage résultant du non-respect par le bénéficiaire des obligations contractuelles

Cette assurance couvre l'activité des aides à domicile auprès du bénéficiaire. Pour le transport véhiculé des usagers dans le cadre de son activité, chaque intervenant est également assuré.

◆ Modalités des interventions de la structure

Pour le confort et la sécurité du bénéficiaire, l'identité des intervenants est communiquée. Une rencontre est d'ailleurs organisée avec le chargé de secteur. Tout le personnel susceptible de se rendre au domicile du bénéficiaire est identifiable par un badge.

Le temps pris par l'intervenante pour réaliser des courses pour l'usager est compris dans les heures de travail.

◆ Démarche qualité

« Comme pour nous » s'engage dans une démarche qualité, indispensable au bon fonctionnement du service. Les aides à domicile intervenant au domicile du bénéficiaire doivent remonter à leur responsable de secteur tout dysfonctionnement lié à la prestation afin que le service mène une réflexion sur l'évolution des procédures ou gère l'événement de manière isolée. Le service, de sa propre initiative ou à la demande du bénéficiaire ou de son entourage peut être amené à contrôler sur place à tout moment et en tout lieu le comportement de l'intervenant, sa ponctualité et la qualité du service rendu. Le service procédera donc à des visites à domicile des bénéficiaires, réalisées par les responsables de secteurs pendant les prestations afin de développer cette démarche qualité et la professionnalisation des agents.

◆ Résiliation

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

- en cas de non-respect des principes énoncés par le présent règlement.

- en cas d'évolution importante du degré de prise en charge de la personne ne pouvant plus être assurée par le service d'aide à domicile.

Elle peut également être résiliée à l'initiative du bénéficiaire:

- en cas d'aggravation de l'état de santé de la personne,
- en cas de non-satisfaction du service en respectant le préavis prévu au contrat.

En cas de litige non résolu avec le service, et ce uniquement après une démarche de réclamation écrite auprès du service, le bénéficiaire ou son représentant légal peut suivre la procédure suivante : 1/ Faire appel à une personne qualifiée choisie sur une liste établie conjointement par le Préfet et le Président du Conseil Départemental et figurant en annexe du Livret d'accueil. 2/ Avoir recours à une procédure de médiation conventionnelle. La liste de l'ensemble des médiateurs notifiés par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) est accessible sur le site <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/liste-des-mediateurs-references>

Les intervenants à domicile

◆ Obligations (déontologie, délégation de pouvoirs, dons...)

Les intervenants à domicile sont soumis à un certain nombre d'obligations à l'égard des usagers :

- Respect de la personne âgée, de son autonomie, de sa dignité (cf. Charte des droits et liberté de la personne accueillie et Déontologie).

- Obligation de probité : les intervenants du service se doivent de limiter leur relation d'argent avec les usagers aux courses, la facture doit être ramenée et la monnaie intégralement restituée. Aucune autre rémunération ne peut être perçue en dehors du salaire de l'intervenant à domicile, sous quelque prétexte que ce soit.

- Les intervenants à domicile ne peuvent accepter aucune délégation de pouvoir sur les avoirs, biens ou droits, toute donation (dons ou legs), tout dépôt de fond, de bijoux ou de valeurs.

- Respect des biens : est punie le fait par une personne de détourner des fonds, valeurs ou un bien quelconque qui lui a été remis, au préjudice d'une autre personne dont la vulnérabilité due à son âge, à un maladie, à une infirmité ou à une déficience physique ou psychique, est apparente ou connue par l'auteur (article 314-1 et 314-2 du code pénal).

◆ Ce que peut faire l'intervenant à domicile

- La réalisation de toutes les tâches ménagères de la vie domestique : Entretien courant du domicile, repassage du linge...).

- L' aide à la personne pour l' accomplissement de certains gestes de la vie courante : « faire avec et non à la place » à chaque fois que cela est possible en respectant les habitudes de la personne (aide au lever, au coucher, à la toilette, au repas...).
- L' accompagnement relationnel et social vers le maintien ou la restauration de l' autonomie (aide à la promenade, faire les courses...).

◆ Ce que ne doit pas faire l' intervenant à domicile

- Effectuer des tâches pour d 'autres personnes que la ou les personnes accompagnée pendant les heures de travail.
- Effectuer à son domicile des prestations supplémentaires pour le bénéficiaire autre que ceux prévus par le contrat de prestation.
- Effectuer un travail rétribué pendant ses congés.
- Effectuer de gros travaux tels que : Lessiver, peindre ou tapisser des murs, décaper des planchers, Laver la voiture, Ramoner la cheminée, couper, fendre ou entreposer du bois...
- Effectuer des actes qui relèvent de la compétence d' une aide-soignante, d' une infirmière ou d' un pédicure (soins médicaux et paramédicaux).

L' intervenant ne peut en aucun cas :

- Introduire des personnes extérieures au service sur son lieu d' intervention.
- Intervenir sur d' autres lieux que le domicile.

- Recevoir ou passer des communications personnelles au domicile du bénéficiaire.
- Acheter ou essayer d'obtenir toute chose appartenant au bénéficiaire.
- Demander un service à l'usager, accepter de l'argent, des valeurs ou objets ou les garder en dépôt.
- S'immiscer dans les affaires de la famille et dans la vie privée des personnes.
- Avoir procuration sur le compte bancaire et gérer l'argent du bénéficiaire.

◆ Prévention de la maltraitance

La violence verbale et physique, les comportements ayant pour effet de ridiculiser, l'usage de sobriquets de nature dégradante, ainsi que toute forme de mauvais traitement par excès ou par négligence sont interdits. Toute personne intervenant dans le service est tenue de signaler tout acte ou suspicion d'acte de maltraitance observé, par oral ou par écrit, à son responsable ou à la direction. Les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires. Les personnels ayant signalé des mauvais traitements ne peuvent encourir aucune discrimination dans leur emploi pour leur témoignage.

Numéro national unique : **3977**

Ouvert du lundi au vendredi de 9h à 19h

Ce numéro est destiné : - Aux personnes âgées et aux personnes handicapées, victimes de maltraitance.

-Aux témoins de situations de maltraitance, entourage privé et professionnel.

-Aux personnes prenant soin d'une personne âgée ou handicapée et ayant des difficultés dans l'aide apportée.

La personne accompagnée

◆ Droits de la personne accompagnée

- Principes généraux

Tout bénéficiaire peut prétendre au respect des principes et valeurs énoncés dans la Charte des droits et libertés de la personne accompagnée, et notamment :

- Le respect de la dignité, de l'intégrité, de la vie privée, de l'intimité et de la sécurité.
- Une prise en charge et un accompagnement personnalisé de qualité favorisant le développement de l'autonomie, adaptés aux besoins et aux attentes du bénéficiaire.

- Prise en charge

Le bénéficiaire et son entourage participe à l'élaboration de son accompagnement notamment par le projet personnalisé d'accompagnement. Le service peut être amené à demander au bénéficiaire d'accueillir avec l'aide à domicile un stagiaire en vue de le former sur le terrain. Le bénéficiaire est libre de refuser cette présence.

- Continuité de service

« Comme pour nous » garantit la continuité de prise en charge.

- Droit d'expression

« Comme pour nous » garantit au bénéficiaire le droit à la parole. Les interventions à domicile constituent des occasions privilégiées d'expression pour le bénéficiaire. Les intervenants à domicile participent à la remontée des informations vers le service d'aide à domicile. Plusieurs

dispositifs sont mis en place pour évaluer la satisfaction du bénéficiaire : enquêtes de satisfaction, évaluations, traitement des réclamations.

En cas de litige non résolu avec le service, et ce uniquement après une démarche de réclamation écrite auprès du service, le bénéficiaire ou son représentant légal peut suivre la procédure suivante :

- Faire appel à une personne qualifiée choisie sur une liste établie conjointement par le Préfet et le Président du Conseil Départemental et figurant en annexe du Livret d' accueil.

- Avoir recours à une procédure de médiation conventionnelle. La liste de l' ensemble des médiateurs notifiés par la Commission d' évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) est accessible sur le site <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/liste-des-mediateurs-references>

Enfin, Il est important que le bénéficiaire désigne une personne ressource choisie parmi les membres de sa famille ou son entourage proche et inscrite dans le projet personnalisé d' accompagnement. La personne ressource servira de lien privilégié avec le service et pourra être contactée en cas de difficultés concernant le bénéficiaire. En aucun cas, elle ne se substitue au représentant légal désigné par décision de justice : mandataire spécial, curateur ou tuteur.

- Le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)

Le Règlement Général sur la Protection des Données est le nouveau cadre juridique de l' Union européenne qui gouverne la collecte et le traitement des données à caractère personnel des utilisateurs. Il est entré en vigueur le 25 mai 2018.

Conformément à la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel, le bénéficiaire dispose d' un

droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation du traitement, de portabilité pour demander le transfert de ses données lorsque cela est possible, et d'effacement de ses données. Ces droits peuvent être exercés par courrier à l'adresse suivante : « Comme pour nous » 35 rue des résistants 59148 Flines les Râches en précisant ses nom et prénom, son adresse postale et en joignant une copie recto-verso de sa pièce d'identité. Le bénéficiaire dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL (Commission Nationale Informatique et Liberté).

◆ Obligations de la personne accompagnée

- Respect des intervenants

En aucune façon, l'intervenant à domicile ne doit être considéré comme une femme de ménage ou une dame de compagnie, mais comme un professionnel de l'aide et de l'accompagnement à domicile. Les faits de violence, de vol ou de non-respect dont seraient victimes les intervenants durant la prestation entraîneront, selon leur gravité, soit la suspension des interventions, soit des procédures administratives et judiciaires.

- Présence

Le bénéficiaire doit être présent lors de l'intervention de l'auxiliaire de vie et le logement doit être accessible. Le bénéficiaire ou son entourage se doit d'informer la structure de toute absence entraînant l'interruption momentanée du service à domicile (hospitalisation, congés...) suivant le délai de prévenance prévu au contrat.

- Sécurité

Le bénéficiaire ou son entourage doivent garantir la facilité d' accès au domicile ainsi que des conditions d' hygiène et de sécurité des locaux compatibles avec la sécurité des personnels. « Comme pour nous » se réserve le droit de différer son intervention jusqu' à la remise en état du domicile.

Le bénéficiaire et/ou son entourage se doivent d' assurer la sécurité des intervenants à leur domicile en :

- isolant les animaux.
- ne laissant pas un intervenant seul au domicile en présence d' un animal.
- informant des risques de contagion.
- mettant à disposition des intervenants du matériel qui n' est pas dangereux et des équipements non défectueux.

Les modalités de diffusion du règlement de fonctionnement

Ce document est annexé au livret d' accueil et remis, au moment de la rencontre avec le service, au bénéficiaire et/ou à ses représentants légaux. Il est également affiché dans les locaux du service et est remis et expliqué à chaque intervenant de « Comme pour nous ».