

**REGLEMENT DE
FONCTIONNEMENT**
**Organisation des relations
entre le Sicoval et le bénéficiaire du
Service d'Aide et d'Accompagnement
à Domicile
(SAAD)**

Table des matières

1. Dispositions générales du présent règlement	2
1.1 Objet	2
1.2 Champ d'application et définitions	2
1.3 Modalités de communication	3
2. Missions du service d'aide et d'accompagnement à domicile	3
2.1 Missions d'accompagnement	3
2.2 Missions administratives	3
3. Modalités d'admission et de résiliation	4
3.1 Bénéficiaires	4
3.2 Modalités	4
3.3 Devis et conditions de paiement	4
3.4 Admission	4
3.5 La visite à domicile	5
3.6 Le projet personnalisé d'accompagnement	5
3.7 Rétraction / Résiliation	5
4. Continuité du service	6
5. Les aides à domiciles	6
5.1 Mission générale	6
5.2 Missions spécifiques	6
5.3 Communication avec les cahiers de liaison	7
5.4 Obligations du service à l'égard des bénéficiaires	8
5.5 Prévention des risques de maltraitance	8
6. Les bénéficiaires	9
6.1 Facturation	9
6.2 Non-discrimination et respect de la personne	9
6.3 Tabagisme	9
6.4 Animaux	9
6.5 Conditions exceptionnelles	9
6.6 Sécurité et conditions de travail	10
6.7 Organisation des interventions	10
6.8 Absences et planification	10
6.9 Utilisation du téléphone du bénéficiaire	11
6.10 Non sollicitation de l'agent en dehors de ses missions	11
6.11 Droits	11
7. Suspension / Exclusion du service	12
8. Divers	13
8.1 Stagiaires	13
8.2 Assurances et sinistres	13
8.3 Mesures exceptionnelles	13
8.4 Mise en garde	14
8.5 Familles et représentants légaux	14
9. Dispositions finales	14
9.1 Entrée en vigueur	14
9.2 Réclamations et recours	14
9.3 Clause d'exécution	14
9.4 Avenant	15

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Visas

Le présent document définit les règles générales d'organisation et de fonctionnement du Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile du Sicoval dans le respect des droits et libertés de chacun.

Vu la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale et ses décrets d'application,

Vu La loi n°2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement

Vu L'arrêté du 8 septembre 2003 relatif à la charte des droits et libertés de la personne accueillie

Vu le Code de l'Action Sociale et des Familles

Vu le Code des Relations entre le Public et l'Administration

Vu le décret n°2016-502du 22/04/2016relatif au cahier des charges national des services d'aide à domicile

Vu l'arrêté d'autorisation délivré par le président du Conseil Départemental en date du 24/04/2014

Ce règlement de fonctionnement a été adopté par le Conseil de Communauté après avis favorable du CTP (Comité Technique Paritaire).

1. Dispositions générales du présent règlement

1.1 Objet

Le présent règlement a pour objet de définir les missions assurées par le service d'aide et d'accompagnement à domicile, son organisation, ses règles de fonctionnement ainsi que les droits et obligations des personnes accompagnées dans le cadre de la législation en vigueur.

Il définit les obligations des bénéficiaires nécessaires au respect des règles essentielles de l'accompagnement social et médico-social dans les lieux où s'exercent les activités du bénéficiaire. Le présent règlement encadre les modalités de collaboration des bénéficiaires et /ou de leurs familles au fonctionnement de la structure et du service.

1.2 Champ d'application et définitions

Le présent règlement s'applique aux bénéficiaires du service d'aide et d'accompagnement à domicile géré par le Sicoval sur son territoire.

Les personnes accompagnées ou leurs représentants légaux seront dénommées « bénéficiaires »

Le service d'aide et d'accompagnement à domicile sera dénommé « service »

Le document individuel de prise en charge sera dénommé « DIPEC »

Le responsable de secteur chargé du suivi des dossiers sera dénommé « coordonnateur de secteur»

Aides à domicile et auxiliaires de vie seront conjointement dénommés « agents »

1.3 Modalités de communication

Ce règlement est remis à tous les bénéficiaires avec le livret d'accueil, la charte des droits et des libertés de la personne accueillie ainsi que le document individuel de prise en charge (DIPEC) dans le cadre d'une visite à domicile au cours de laquelle une explication des principaux points est effectuée. Il est également affiché dans les locaux du service.

Ce règlement de fonctionnement est révisable tous les 5 ans sauf disposition particulière.

Le règlement est remis individuellement à chaque personne qui exerce dans le service quelles que soient les conditions de cet exercice (salarié, bénéficiaire, bénévole ...).

2. Missions du service d'aide et d'accompagnement à domicile

2.1 Missions d'accompagnement

Les missions du service sont définies à l'article D312-6 du code de l'Action Sociale et des Familles relatif aux conditions d'organisation et de fonctionnement des services d'aide à domicile.

Le service d'aide et d'accompagnement à domicile est un service prestataire qui concourt au maintien à domicile de ses bénéficiaires

Il participe principalement :

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

2.2 Missions administratives

Le service d'aide et d'accompagnement à domicile est chargé de :

- œ Informer le public et l'orienter vers les services et dispositifs existants permettant une prise en charge adaptée,
- œ Informer les demandeurs des règles de fonctionnement du service, des tarifs et restes à charge,
- œ Instruire, renouveler et transmettre certains dossiers aux organismes de prise en charge concernés,
- œ Elaborer les plans d'aide en collaboration avec le bénéficiaire à son domicile, et les réviser chaque fois que nécessaire lors de visites à domicile
- œ Mettre à disposition pour chaque bénéficiaire un ou plusieurs agents pour assurer l'ensemble des prestations du plan d'aide et en assurer les remplacements,
- œ Veiller au respect des plans d'aide définis et adapter les interventions à l'évolution des besoins,
- œ Facturer les prestations aux bénéficiaires et aux organismes de prise en charge,
- œ Organiser les interventions (tâches et plannings) des agents auprès des bénéficiaires,
- œ Prévoir les contrats des agents,
- œ Accompagner le personnel dans ses missions,
- œ Veiller aux conditions de travail.

3. Modalités d'admission et de résiliation

3.1 Bénéficiaires

Sont éligibles au service toutes les personnes en perte d'autonomie résidant sur le territoire du Sicoval.

Le service prend en charge, trois catégories de bénéficiaires :

- Les retraités de plus de 60 ans dépendants
- Les personnes en situation de handicap permanent dont l'autonomie est très limitée
- Les malades ou accidentés de courte ou longue durée, et dont l'état de santé nécessite la présence d'une aide de façon ponctuelle ou permanente.

3.2 Modalités

Toute demande d'intervention peut se faire sur sollicitation de l'intéressé, ou de l'entourage par tout moyen et sans frais de dossier.

Le coordonnateur de secteur prendra alors contact avec le bénéficiaire par téléphone afin de valider les conditions d'éligibilité au service et d'effectuer une primo évaluation des besoins.

Dès lors, deux situations sont possibles :

- Si la situation fait déjà l'objet d'une prise en charge, car déjà évaluée par un organisme prescripteur, les interventions pourront être programmées dès la date prévue par la décision écrite de l'organisme prescripteur dont le service devra être destinataire. Elle donnera alors lieu à une visite à domicile dans un délai inférieur à 10 jours à compter de la primo évaluation.
- Dans le cas contraire, le coordonnateur de secteur accompagnera ou orientera le bénéficiaire dans ses démarches pour solliciter une prise en charge auprès de l'organisme le plus approprié soit par téléphone soit en se rendant à son domicile.

3.3 Devis et conditions de paiement

Chaque organisme de prise en charge alloue mensuellement un nombre d'heures sur la base desquelles une participation financière est fixée à charge du bénéficiaire selon ses revenus.

Toute heure en dépassement de ce quota alloué sera facturée au plein tarif en vigueur défini chaque année par le Conseil Départemental. A ce titre le bénéficiaire devra autoriser ou non le service à lui attribuer des heures en dépassement à l'aide d'un imprimé qui lui sera remis à l'ouverture du dossier.

Tout bénéficiaire peut accéder au service même s'il ne bénéficie d'aucune prise en charge par un organisme habilité. Dans ce cas les heures effectuées lui seront entièrement facturées au tarif plein en vigueur.

Un devis sera donc fourni à l'ouverture du dossier précisant le coût global des interventions ainsi que la participation financière restant à charge du bénéficiaire déduction faite de celle de l'organisme prescripteur.

3.4 Admission

L'admission dans le service ne peut être effective qu'après instruction du dossier par l'organisme habilité (caisses de retraite, Conseil Départemental, sécurité sociale, mutuelles...) qui évaluera le niveau de dépendance ainsi que, en fonction de ses ressources, le taux de participation du bénéficiaire.

La demande est orientée au service par les différents organismes prescripteurs dans le respect du libre choix du bénéficiaire et notifié par un arrêté de ce même organisme au bénéficiaire.

Le service quant à lui est informé via des plateformes d'échanges d'informations ou des notifications écrites selon les cas.

En cas d'impossibilité pour le service de répondre à la demande, une réorientation sur

d'autres services pourra être proposée en accord avec le bénéficiaire et l'organisme prescripteur.

3.5 La visite à domicile

Réalisée par le coordonnateur de secteur, elle est destinée à une évaluation approfondie des besoins du bénéficiaire ainsi qu'à la remise des documents contractuels contenus dans le livret d'accueil.

A l'occasion de cette visite, la présence d'un proche ou du représentant légal peut être sollicitée.

Au cours de cette visite, le coordonnateur de secteur délivre également un certain nombre d'informations liées à la prise en charge, au fonctionnement du service et aux règles qui l'encadrent mais peut aussi orienter le bénéficiaire vers d'autres services qu'il jugera opportun et lui prodiguer des conseils (téléassistance, établissements, aides aux aménagements...).

3.6 Le projet personnalisé d'accompagnement

Le projet personnalisé d'accompagnement arrêté à l'entrée dans le service est défini avec le bénéficiaire. Il est établi à partir d'une évaluation globale et individualisée de la demande et des besoins du bénéficiaire. Cette analyse s'articule avec les plans d'aide élaborés par les organismes financeurs.

Ce projet est contractualisé entre le bénéficiaire et le service à l'aide du Document Individuel de Prise En Charge (DIPEC). Il tient compte de sa situation particulière, de son lieu de vie, de ses besoins, et permet la mise en œuvre d'une intervention personnalisée. Il comprend entre autre:

- Les objectifs de prise en charge
- Le type de prestations effectuées
- Les jours et créneaux d'intervention adaptés. Ces derniers seront respectés dans la mesure du possible (sauf contrainte du service)
- Les aménagements nécessaires

Ce document rédigé en collaboration avec le bénéficiaire est signé à l'issue de la rencontre. Il est révisable en fonction de l'évolution de son état de santé et de ses conditions de vie. Par conséquent, les horaires, les fréquences des interventions ainsi que leur nature sont susceptibles d'être modifiés. Ces modifications sont négociées avec le bénéficiaire et feront alors l'objet d'un avenant.

3.7 Rétractation / Résiliation

Le bénéficiaire peut résilier par écrit et sans préavis dans les 14 premiers jours, à compter du premier jour d'intervention.

Au-delà, le contrat peut être résilié :

à l'initiative du service en cas de :

- fin de prise en charge par l'organisme prescripteur
- non-respect des principes énoncés, conformément à l'article 8 du présent règlement.

à l'initiative du bénéficiaire en cas de :

- entrée en établissement
- hospitalisation
- sur simple demande formulée par courrier avec un préavis d'un mois

4. Continuité du service

La continuité du service est assurée en procédant au remplacement des agents absents. Les jours et horaires de remplacement sont attribués suivant les disponibilités du service. Le bénéficiaire est alors informé par tout moyen

Le service assure également les prestations les samedis, dimanches et jours fériés dès lors que la nécessité est avérée. **Ces interventions sont réservées pour l'aide au lever, au coucher, à l'accompagnement des repas et aux actes qui s'y rattachent.**

5. Les aides à domicile

5.1 Mission générale

Conformément à la législation en vigueur, les agents assurent, au domicile des personnes ou à partir de leur domicile, des prestations d'aide à la personne pour les actes essentiels de la vie quotidienne, hors ceux réalisés sur prescription médicale. Ces prestations s'inscrivent dans un projet individualisé d'aide et d'accompagnement élaboré avec le bénéficiaire.

5.2 Missions spécifiques

L'agent ne doit pas systématiquement faire « à la place de », mais il doit « aider à faire avec » la personne ce qui est un élément de stimulation important.

Les activités devront concerner le bénéficiaire de la prise en charge :

Certaines tâches sont effectuées sous conditions de formation ouvertes tout au long de la carrière

L'Agent peut	L'agent ne peut pas
Effectuer l'entretien courant des pièces habitées par le bénéficiaire dans les conditions prévues à l'article 6.6	Effectuer les gros travaux : Laver et récurer les greniers, garages, caves, terrasses. Lessiver, poncer, décaper, peindre Laver l'extérieur et l'intérieur du véhicule Retourner seul(e) un matelas
Effectuer l'entretien des vitres accessibles ou avec des manches télescopiques	
Accompagner les petits travaux de jardinage s'ils sont assimilables à une activité quotidienne (à définir avec le service)	Effectuer de gros travaux de jardinage
Effectuer l'entretien du linge, petits travaux de couture Laver le linge en machine, l'étendre, le repasser, le ranger. Laver le petit linge à la main	Faire de grosses lessives manuelles Amener du travail à son domicile (couture, lavage) Travailler pour une autre personne de la famille du bénéficiaire ou de son conjoint
Aider ou accompagner aux courses dans un périmètre pertinent et à l'appréciation du service et dans le temps imparti de l'intervention. Seule l'utilisation d'espèces est autorisée	Le volume et le poids des courses pourront être modulés à l'appréciation du service (ex: grosses bombonnes de gaz de 13kg...) Utiliser la carte bancaire du bénéficiaire Faire l'avance des frais

Préparer ou aider à la confection des repas Mise en place réchauffage Assurer une stimulation à la prise des repas Effectuer la vaisselle	Prendre ses repas chez le bénéficiaire à l'exception d'une demande expresse du bénéficiaire dans le cadre de son accompagnement
Aider à la prise des repas	
Aider à la prise de ses médicaments dans la mesure où ils sont préparés dans un pilulier et que le mode de prise ne présente aucune difficulté d'administration ou d'apprentissage particulier (article L313-26 CASF) et peut être assimilé à un acte de vie quotidienne	Conseiller ou prescrire des médicaments Effectuer des soins infirmiers ou médicaux quels qu'ils soient (ex : bas de contention, aérosols, collyres, pansements). Préparer le pilulier
Aider aux déplacements intérieurs (ex. fauteuil, toilettes...) et aux transferts	
Aider et conseiller à l'aménagement du lieu de vie	Déplacer des gros meubles
Accompagner à l'extérieur sur des promenades ou rendez-vous	
Prise en charge totale ou partielle de la toilette dans la mesure où elle ne s'apparente pas à un acte infirmier Aider à effectuer un shampoing	Mobiliser la personne sans l'assistance d'un lève malade ou verticalisateur Couper les ongles Toucher les plaies
Raser à l'aide d'un rasoir électrique	Raser manuellement
	Rendre service ou effectuer des tâches pour d'autres personnes que la ou les personnes aidées
Intervenir chez le bénéficiaire en sa présence, et uniquement pendant les horaires prévus sauf accord du service	Intervenir sur d'autres lieux que le domicile (excepté en cas d'hospitalisation)

Le travail des aides à domicile est organisé et supervisé par une équipe composée de gestionnaires et de coordonnateurs de secteur chargés de veiller à la bonne exécution des tâches qui leur sont confiées, mais aussi de les accompagner dans leur mission et de garantir des conditions de travail satisfaisantes. Le service restera donc vigilant à la fréquence et la pénibilité de certains travaux (ex : lavage des vitres).

L'agent peut être amené à intervenir en binôme d'un aide-soignant, d'un infirmier ou d'un autre collègue en fonction des situations à la demande du service.

Les soins dispensés aux bénéficiaires par les agents suivent une même optique :

- œ participation active du bénéficiaire dans la limite de ses capacités,
- œ recherche de son autonomie,
- œ stimulation physique et intellectuelle dans sa prise en charge.
- œ respect de ses habitudes de vie

5.3 Communication avec les cahiers de liaison

Les agents doivent communiquer par écrit à leurs collègues et aux autres intervenants du domicile les éléments indispensables à une bonne prise en charge par le biais d'un cahier de liaison.

5.4 Obligations du service à l'égard des bénéficiaires

Tous les agents du service s'engagent à respecter un certains nombres de principes à l'égard des bénéficiaires :

- ☞ **Respect de la personne**, de son autonomie, de sa dignité (cf. la Charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante).
- ☞ **Secret professionnel**: les professionnels sont soumis au secret professionnel et sont tenus à une obligation de discrétion professionnelle pour tous les faits, informations ou documents dont ils ont connaissance dans l'exercice de leur fonction. Ces règles s'imposent de la même manière aux stagiaires et vacataires et à toute personne intervenant à quelque titre que ce soit dans la structure. Tout manquement à cette règle est passible de sanctions pénales
- ☞ **Neutralité** : Tous les membres du personnel, quel que soit leur statut, sont tenus à une obligation de réserve (neutralité religieuse, politique ou syndicale tant vis-à-vis de la personne aidée que de son entourage...). Tout agent n'a pas le droit d'exprimer son opinion tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du service si elle est de nature à jeter le discrédit sur le service ou la collectivité.
- ☞ **Devoir de discrétion** : Tout agent doit rester discret sur ses activités tant professionnelles que personnelles.
- ☞ **Respect de l'intimité** :
 - **Au domicile**, les intervenants s'engagent à avoir à l'esprit que l'on intervient au domicile sur le lieu de vie privé de la personne, prévenir de leur arrivée en frappant à la porte sauf demande particulière de la personne, s'assurer d'être autorisé à accéder aux pièces ou d'ouvrir les placards...
 - **Dans la relation**, les intervenants s'engagent à tenir des propos respectueux et corrects (ton, attitude), éviter de s'immiscer dans la vie privée des gens par un questionnement abusif, respecter l'identité des personnes en les appelant par leur nom et en les vouvoyant sauf cas exceptionnel de demande particulière de la personne et si cela ne remet pas en cause la distance professionnelle nécessaire.
 - **Dans la pudeur**, les intervenants s'engagent à respecter la pudeur et l'intimité corporelle en couvrant les personnes dans les lits lors des toilettes, visites médicales, transport et de fermer les portes pendant les soins pour préserver ce moment d'un regard extérieur.
- ☞ **Obligation de probité** :

Les intervenants du service se doivent de limiter leur relation d'argent avec les bénéficiaires aux courses : la facture ou le ticket de caisse doit être ramené et déposé dans le cahier de liaison et la monnaie intégralement restituée. Les transactions d'argent devront être notifiées dans le cahier de liaison sur l'outil prévu à cet effet. Seule l'utilisation d'espèces est autorisée La carte bancaire du bénéficiaire ne sera en aucun cas utilisable.

Aucune autre rémunération ne peut être perçue en dehors du salaire de l'aide à domicile, sous quelque prétexte que ce soit.

Aucun don ou legs ne peut être accepté par les aides à domicile.

- ☞ **Respect des biens** :

L'article 314-1 et 314-2 du code pénal punit sévèrement le fait de détourner des fonds, des valeurs ou un bien quelconque qui lui a été remis par une personne vulnérable.

Tout manquement à ces principes fera l'objet d'un signalement à la direction.

5.5 Prévention des risques de maltraitance

La violence verbale et physique, les comportements ayant pour effet de ridiculiser, l'usage de surnoms familiers ainsi que toute forme de mauvais traitement par excès ou par négligence sont interdits.

Toute personne intervenant dans le service est tenue de signaler par oral ou par écrit, au responsable du service tout acte ou suspicion d'acte de maltraitance physique, psychique ou morale, matérielle ou financière, de négligence active ou passive dont elle pourrait avoir

connaissance, qu'il soit le fait d'une personne appartenant au service ou d'un proche de l'utilisateur.

Les personnes ayant signalé des mauvais traitements ne peuvent encourir aucune discrimination dans leur emploi pour leur témoignage

Tout fait de violence est passible de condamnations pénales et est susceptible d'entraîner des enquêtes de la part de l'autorité ayant délivré l'autorisation au service, de la part de la police ou de la justice.

Le service veillera à prévenir et à être vigilant à la survenance de tels actes. Il assurera à cet égard un suivi des interventions et prendra les sanctions proportionnées si une personne du service venait à se rendre coupable de tels actes.

6. Les bénéficiaires

6.1 Facturation

Chaque mois, le bénéficiaire recevra la facture correspondant aux interventions effectuées au tarif en vigueur et annexé au livret d'accueil déduction faite de la prise en charge à laquelle il a droit.

Toutefois, les heures d'intervention non annulées dans les formes prévues en 6.8 seront facturées au tarif plein.

Le bénéficiaire se doit de régler chaque mois la facture qui lui est adressée dans le délai mentionné.

Le paiement se fait directement auprès du service administratif mentionné sur la facture par chèque, espèces, CESU ou prélèvement automatique.

Le recouvrement des factures impayées dans le délai imparti s'opère par le Trésor Public.

6.2 Non-discrimination et respect de la personne

Le bénéficiaire se doit d'accepter l'intervention de l'aide à domicile qui lui a été attribuée, et ce, sans discrimination fondée sur tout motif.

En aucune façon, l'agent ne doit être considéré comme une femme de ménage ou une dame de compagnie, mais comme un professionnel de l'aide à domicile.

Le personnel doit être respecté dans son intégrité physique et morale dans l'exercice de ses missions tant par le bénéficiaire que son entourage.

6.3 Tabagisme

Au regard de la Loi Evin du 10 janvier 1991 et de la loi de modernisation de notre système de santé du 26/01/2016 qui combat le tabagisme passif, il est demandé aux bénéficiaires de ne pas fumer, ni de vapoter lors des heures d'intervention des professionnels à domicile.

6.4 Animaux

Les animaux et plus particulièrement les chiens doivent être isolés avant l'arrivée du personnel afin de garantir une bonne hygiène et prévenir les accidents.

6.5 Conditions exceptionnelles

En cas d'intempéries, neige ou verglas par exemple, le service peut être amené à proposer un service restreint afin de ne pas exposer ses agents à des risques trop importants.

De même en cas de fortes chaleurs, il est demandé aux bénéficiaires de limiter l'exposition des agents aux heures les plus chaudes de la journée (limiter le repassage ou le nettoyage des vitres en extérieur par exemple).

6.6 Sécurité et conditions de travail

Le bénéficiaire se doit d'assurer la sécurité des aides à domicile dans le cadre de leur intervention. Il devra prévoir si nécessaire l'installation de matériel adapté, selon son état de santé pour faciliter les manutentions (lit médicalisé, lève-malade, siège de douche, tapis anti dérapant par exemple) et tel que défini dans le Dossier Individuel de Prise En Charge (DIPEC).

De même, en cas de risque ou de confirmation de maladie contagieuse, nous encourageons le bénéficiaire, ou son entourage, à en informer le service afin qu'il donne les moyens de se protéger, aux agents qui continueront à intervenir.

Le bénéficiaire devra mettre à disposition de l'agent tous les produits ainsi que le matériel d'entretien nécessaire et adapté afin qu'il effectue son travail dans les meilleures conditions possibles. Les agents étant exposés de manière répétée à différents produits dans l'exercice de leur mission, il est demandé au bénéficiaire d'éviter les produits trop corrosifs ainsi que leurs mélanges.

Le coordonnateur de secteur peut conseiller le bénéficiaire dans ses choix, et l'orienter vers les organismes compétents.

Ces mesures de sécurité permettent une meilleure prise en charge des personnes âgées et des conditions de travail adaptées pour les aides à domicile.

A ce titre, en cas d'utilisation de matériel ou de produits dangereux, d'équipement défectueux, de situations d'insalubrité ou de présence de nuisibles, l'agent en informera le service qui sera en mesure de suspendre ou limiter les interventions jusqu'à rétablissement d'une situation convenable conformément à la procédure d'exclusion prévue en article 7 du présent règlement.

6.7 Organisation des interventions

Un planning est élaboré et adressé mensuellement au bénéficiaire. L'organisation des interventions répond aux exigences du plan d'aide prévu par l'organisme prescripteur. Les bénéficiaires se doivent d'en respecter le contenu. En cas de demandes non conformes au plan d'aide et ou à la fiche d'intervention, l'agent sera en droit d'en informer le coordonnateur de secteur qui fera remonter l'information à l'organisme prescripteur. Ce dernier pourra alors être amené à réévaluer les besoins.

6.8 Absences et planification

Pour toute absence, il est demandé au bénéficiaire d'informer le service par tout moyen, dans un délai de prévenance de 3 jours ouvrés minimum. En cas de non-respect de ce délai (sauf hospitalisation), les heures d'intervention prévues au planning seront facturées au tarif plein en vigueur défini chaque année par le Conseil Départemental

Pour les absences longues sans date de retour prévue, il est demandé au bénéficiaire de respecter un délai de prévenance de 10 jours avant le retour afin de permettre aux gestionnaires de reprogrammer les interventions. Les plannings étant fait avec un mois d'avance, le service pourra ainsi mieux répondre au besoin dès le retour à domicile.

Afin de planifier les remplacements pendant la période d'été, les absences prévues entre le 1er juillet et le 15 septembre devront être signalées au service avant la fin du mois de mai par un document transmis aux bénéficiaires.

L'agent n'étant pas autorisé à intervenir en l'absence du bénéficiaire, si ce dernier est absent à l'heure prévue de l'intervention, il déposera dans la boîte aux lettres, après 15min d'attente, une preuve de passage puis repartira. Si le bénéficiaire s'absente avant la fin de l'horaire prévu, cela met fin à l'intervention. Dans les 2 cas, l'intervention sera facturée en totalité.

6.9 Utilisation du téléphone du bénéficiaire

A tout moment, l'agent doit pouvoir être joint par téléphone pendant la durée de l'intervention pour les besoins du service. Il doit pouvoir également accéder au téléphone du bénéficiaire en début et fin d'intervention afin d'en enregistrer la durée dans le cadre de la procédure de télégestion.

6.10 Non sollicitation de l'agent en dehors de ses missions

La loi du 26 avril 2016 relative à la déontologie encadre de manière stricte les risques de conflit d'intérêt dans le cadre d'un éventuel cumul d'activité. A ce titre, le bénéficiaire ne pourra demander à l'agent aucune autre mission, rémunérée ou pas en dehors du plan d'aide contractualisé avec le service par le DIPEC.

6.11 Droits

☞ Principes généraux

Tout bénéficiaire peut prétendre au respect des principes et valeurs énoncés dans la Charte des droits et libertés de la personne accueillie remise à l'ouverture du dossier lors de la première visite à domicile.

Tout bénéficiaire a droit à une intervention de qualité, assurée par un ou plusieurs agents attirés de façon régulière, ainsi qu'à leur remplacement en cas d'absence. A tout moment, il peut solliciter le service pour une révision des modalités d'intervention dans le respect du plan d'aide.

☞ Coordination

Dans le souci d'améliorer la prise en charge, le service peut proposer la mise en place de réunions de coordination. Celles-ci peuvent se faire selon les circonstances, sans la présence du bénéficiaire. Toutefois, un compte-rendu lui sera systématiquement transmis. Le responsable du service est à la disposition de la personne aidée pour répondre à ses besoins.

Une visite annuelle est programmée et permet de réaliser un bilan de l'accompagnement médicosocial.

Le bénéficiaire et sa famille sont tenus de mettre à la disposition des agents du domicile et du responsable du service un outil de liaison permettant le suivi et la coordination des interventions. Dans le respect du secret professionnel chaque partenaire social ou médico-social, membre de la famille ou toute personne faisant partie de l'environnement personnel de l'intéressé, sera amené à utiliser ce moyen de communication, si le besoin s'en fait ressentir afin de faciliter et adapter au mieux les interventions de chacun.

Toutes modifications dans les coordonnées de la famille ou les personnes à joindre ainsi que des intervenants, sont à signaler au service.

Le bénéficiaire devra transmettre copie de tout document contractuel relatif à sa prise en charge ou à sa modification afin de permettre au service d'ajuster au plus vite la nature, la quantité ou le paiement des interventions.

☞ Consultation et qualité de service

Engagé dans une démarche continue d'amélioration de la qualité, le service envoie chaque année, ainsi qu'en fin de prise en charge une enquête de satisfaction sous forme de questionnaire, afin de permettre aux bénéficiaires d'exprimer leur niveau de satisfaction sur le service qui leur est rendu.

Les résultats en sont transmis aux bénéficiaires.

Dans le cadre du contrôle qualité, le service se réserve la possibilité d'effectuer une visite

à domicile, lors de l'intervention et d'étudier le cahier de liaison

☞ L'accès au dossier

Le bénéficiaire est informé de toutes les démarches qui sont entreprises pour lui. Toutes les informations nécessaires à l'accompagnement du bénéficiaire sont rassemblées dans un dossier médico-social détenu par le service. Il est utilisé dans le respect de ses obligations légales (traçabilité, responsabilité juridique).

Dans le respect des procédures définies par la législation sur les droits des malades et la loi 2002-2, le bénéficiaire a un accès direct à l'ensemble de ces informations. Les documents lui sont communiqués avec un accompagnement.

Le service utilise pour sa gestion quotidienne un outil informatique dans lequel sont renseignées un certain nombre de données personnelles.

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers, et aux libertés, sous réserve de la seule justification de leur identité :

- le libre accès aux données personnelles concernant un bénéficiaire et recueillies sur le fondement du présent règlement est garanti, à tout moment, à ce dernier, pour les traitements de données personnelles relatifs au bénéficiaire, sans qu'il soit exigé de justifier d'un quelconque motif, sans préjudice du II de l'article 39 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978,
- le bénéficiaire dispose du droit de vérifier à tout moment et sans motif, l'usage qui est fait de ces mêmes données personnelles, sans préjudice du II de l'article 39 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, et d'exiger qu'elles soient effacées si elles s'avèrent incomplètes, équivoques, ou périmées.

Les bénéficiaires sont informés de ce que les traitements des données personnelles les concernant recueillies sur le fondement du présent règlement, font l'objet des déclarations requises par la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 pour leur existence.

Toute demande ou réclamation est à formuler auprès du président du SICOVAL, en sa qualité de responsable des traitements de données à caractère personnel du SICOVAL.

☞ Accès au domicile

En cas d'impossibilité pour le bénéficiaire de donner l'accès de son domicile à l'agent (immobilisation, état de santé ...), il sera demandé l'installation d'un coffre à clés chaque fois que possible. A défaut des doubles de clés du domicile du bénéficiaire pourront être remis au service.

Une attestation de remise de clés par le bénéficiaire devra alors être signée par les personnes engagées (le responsable du service et le bénéficiaire ou la famille). De même, une attestation de récupération des clés par le bénéficiaire ou la famille sera signée lors de la sortie du service.

7. Suspension / exclusion du service

En cas de manquement aux conditions énumérées dans le présent règlement, le service peut décider de suspendre ou mettre fin à une prise en charge.

Une situation « dégradée » donne lieu à un signalement d'évènement indésirable formalisé par courrier si les actions de conseil, d'information et d'incitation conduites par le service restent infructueuses. Le courrier prévoit un délai de réalisation.

1 à 2 réunions de concertation pourront avoir lieu entre le service et le bénéficiaire en présence de proches et/ou d'intervenants médico sociaux, dans l'objectif de lui demander de respecter ses obligations et/ou rechercher avec lui une solution adaptée afin de maintenir dans de bonnes conditions les interventions.

Au-delà du délai prévu, si la situation persiste, le service prononce la suspension ou l'exclusion du service.

L'arrêt des interventions du service est planifié avec un délai de prévenance de 1 mois qui peut être ramené à 2 semaines en cas de situation exceptionnelle et notifié par lettre recommandée.

En cas de rupture, le responsable de service fait part des motifs de sa décision à l'organisme prescripteur. Une proposition de relais pourra être envisagée dans la mesure du possible.

En cas de manquement grave et répété aux dispositions du présent règlement de fonctionnement, notamment en cas de violences (physiques ou verbales) à l'égard du personnel, les interventions seront suspendues sans délai.

Recours à une personne qualifiée

Le bénéficiaire peut recourir à une personne qualifiée à tout moment de sa prise en charge et pour tout litige le concernant. La liste des personnes qualifiées est établie dans chaque département par la préfecture, l'agence régionale de santé et le conseil départemental. Cette liste, dans le cas où elle serait établie, pourra être communiquée sur simple demande auprès du service.

8. Divers

8.1 Stagiaires

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 alors libre de refuser ou d'accepter cette présence.

8.2 Assurances et sinistres

L'assurance en responsabilité civile souscrite par le Sicoval couvre l'activité des aides à domicile auprès des bénéficiaires à l'intérieur ou l'extérieur de leur domicile.

Chaque intervenant(e) à domicile est assuré(e) pour le transport véhiculé de ses bénéficiaires dans le cadre de son activité.

Le service est assuré pour ses activités et pour d'éventuels dégâts causés par l'agent au domicile des bénéficiaires. L'incident, ou l'accident, doit être immédiatement signalé au service.

L'assureur du service décidera en dernier ressort l'indemnisation du bénéficiaire.

8.3 Mesures exceptionnelles

Le service d'aide à domicile est intégré à une direction « soutien à l'autonomie » qui participe à divers dispositifs de coordination des acteurs locaux, libéraux, publics ou associatifs œuvrant à l'amélioration des conditions de vie des personnes âgées ou handicapées. A ce titre en cas de situation particulière (canicule, grand froid, précarité énergétique,...), le bénéficiaire peut être sollicité dans le cadre de la mise en place de mesures exceptionnelles.

8.4 Mise en garde

Toute personne se présentant au domicile du bénéficiaire, sans être annoncée par le service, au moins par téléphone, en dehors des horaires de travail, et se prévalant d'appartenir au service, doit être éconduite.

Les agents appartenant au service sont en possession d'une carte professionnelle qu'ils peuvent présenter.

Il est rappelé que le personnel du service est habilité à se rendre au domicile des bénéficiaires, uniquement pendant les plages horaires de travail.

Toute intervention de personnes étrangères doit être signalée au service, et ce pour la tranquillité des bénéficiaires.

8.5 Aidants et représentants légaux

Les aidants peuvent rencontrer les différents professionnels intervenant autour du bénéficiaire lors des visites à domicile ou au bureau sur rendez-vous.

Les aidants peuvent être consultés ou donner leur avis sur les modes d'intervention, la décision finale étant réservée au bénéficiaire.

Le ou les aidants doivent être identifiés et leurs coordonnées enregistrées et actualisées.

9. Dispositions finales

9.1 Entrée en vigueur

Le présent règlement entre en vigueur à compter de son approbation par le conseil de communauté du Sicoval et de son affichage.

Au jour de l'admission, les bénéficiaires sont informés que le présent règlement est disponible et téléchargeable sur le site internet de la communauté d'agglomération du Sicoval.

Un exemplaire leur sera remis avec un livret d'accueil et la charte des droits et libertés de la personne accueillie.

9.2 Réclamations et recours

Les éventuelles réclamations doivent être adressées par écrit au service. Une « fiche d'amélioration » est mise à disposition à cet effet au domicile du bénéficiaire. Ces fiches peuvent être transmises au service soit par l'intermédiaire des aides à domicile, soit par la poste. Une réponse sera communiquée dès que possible au bénéficiaire.

Tout bénéficiaire ou son représentant peut à tout moment avoir recours directement au chef de service et solliciter une rencontre en contactant directement le service.

En cas de difficultés avérées avec un agent, le bénéficiaire doit impérativement avertir le coordonnateur de secteur. Ce dernier pourra se rendre chez le bénéficiaire afin de faire un point de la situation et consulter le cahier de liaison concernant l'effectivité des tâches.

9.3 Clause d'exécution

Le président du Sicoval et les agents assumant les fonctions de direction du service d'accueil sont chargées, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent règlement.

Les contestations auxquelles peuvent donner lieu l'application et l'exécution du présent règlement seront portées devant les juridictions dont relève le Sicoval et ce, quel que soit le

domicile du défendeur.

9.4 Avenant

Les modifications au présent règlement seront adoptées selon la même procédure que celle suivie pour le règlement initial. La mise à jour du règlement donnera lieu à une information des bénéficiaires.

**Signature du responsable du Service
d'Aide et d'Accompagnement à Domicile**

Fait à : _____

Le : _____