



25 rue Hyacinthe Faure
87 060 LIMOGES Cedex2
0555100131-Fax : 0555100130
www.adpad.fr – adpad@adpad87.fr

LE REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Annexe 1 au Livret d'accueil

Validation Copil Q :
2013/12

Version 2

Ce règlement est institué par le décret 2003-1095 du 14/11/2003 relatif au règlement de fonctionnement prévu par l'article L.311-7 du code de l'action sociale et des familles. Son élaboration s'inscrit dans le cadre du projet associatif et du projet de service de l'association. Ses dispositions visent à favoriser la qualité de la prise en charge, et sont mises en œuvre dans le respect de nos règles de déontologie et des droits et des libertés de chacun.



✦ Ce document a pour objectifs généraux de définir les droits et obligations des personnes accueillies dans nos services, les engagements (obligations) de l'association envers ses bénéficiaires, les modalités de fonctionnement et d'organisation du service prestataire de l'association, ainsi que ses modalités pratiques.

✦ Ce règlement de fonctionnement est remis à chaque bénéficiaire ou à son représentant légal avec le livret d'accueil. Il reste à la disposition de tous et est affiché dans les locaux du service. Les équipes sont à la disposition du bénéficiaire pour lui en faciliter la compréhension, le cas échéant.

✦ Le règlement de fonctionnement est également remis à chaque membre du personnel, lors de son recrutement parmi le livret des salariés.

Le présent règlement de fonctionnement est révisé chaque fois que nécessaire et au moins une fois tous les 5 ans. Les bénéficiaires ou leurs représentants légaux sont informés de celles-ci par tous les moyens utiles.

Le règlement de fonctionnement de l'adpad précise :

I. LE FONCTIONNEMENT DE L'adpad

1. Les missions	p.2
2. Les modalités d'un dossier (admission, suspension, résiliation).....	p.2
3. L'organisation des prestations de service.....	p.5
4. Les autorisations accordées par l'adpad	p.6
5. Les outils de travail de l'adpad.....	p.7
6. Dans le cadre des mesures de sécurité.....	p.8
7. L'accueil des stagiaires.....	p.8

II. LES DROITS ET DEVOIRS DU SERVICE

1. Les droits de l'adpad.....	p.9
2. Les devoirs et obligations de l'adpad	p.9
3. Les limites et modalités de l'intervenant à domicile	p.10

III. LA GARANTIE DES DROITS DU BÉNÉFICIAIRE

1. Les droits et libertés.....	p.12
2. La prévention de la violence et de la maltraitance	p.13

IV. LES OBLIGATIONS DE L'USAGER

p.14

I. LE FONCTIONNEMENT DE L'ADPAD

1. LES MISSIONS

La mission principale de l'adpad est essentiellement de prendre en compte les demandes pour accomplir les **actes essentiels** et/ou **ordinaires de la vie quotidienne** exprimées par **l'utilisateur, quel qu'il soit**, sur le département de la Haute-Vienne.

Près de vous
Tous les jours!

Pour répondre au plus près des besoins exprimés, l'adpad s'efforce, dans la limite des moyens qui lui sont donnés, de :

- ☞ Mettre en place des aides adaptées aux besoins du bénéficiaire (autonome et dépendant), à ses potentialités, à l'évolution de son état ainsi qu'à son âge, dans le respect de ses choix de mode de vie quotidienne ;
- ☞ Accompagner l'enfant dans toutes les étapes de la vie quotidienne en assurant et veillant à la sécurité de ce dernier ;
- ☞ Contribuer à maintenir et/ou améliorer l'autonomie de la personne ;
- ☞ Contribuer à maintenir la personne (adulte et enfant) dans son environnement social et familial, en favorisant le lien social de l'utilisateur avec l'extérieur ;
- ☞ Maintenir un confort chez soi ;
- ☞ Evaluer et prévenir les risques sociaux et médico-sociaux par l'information, le conseil, le soutien et l'orientation de la personne elle-même et /ou de son entourage ;
- ☞ Coordonner nos actions avec l'entourage familial et social de la personne, ainsi qu'avec tous les partenaires médico-sociaux du département.

Ses principes de mises en œuvre sont de :

- ✓ Veiller au respect des règles de déontologie dans toutes nos actions :
 - Respect et application de la charte de déontologie (annexée au livret d'accueil) ;
 - Respect des règles de confidentialité liées aux informations recueillies.
- ✓ Développer la qualité et la pertinence de nos réponses :
 - En favorisant la professionnalisation de nos équipes par la formation ;
 - En développant le partenariat avec l'ensemble des acteurs institutionnels ou privés ;
 - En prenant en compte les demandes et préoccupations des aidants non-professionnels.
- ✓ Associer systématiquement la personne aux actions mises en place par les professionnels, pour lui garantir un rôle d'acteur dans le projet personnel d'accompagnement qui la concerne.

2. LES MODALITES D'UN DOSSIER

2.1 Les modalités d'admission

L'admission est subordonnée à la constitution d'un dossier administratif adpad (fiche de mission, contrat et devis). En cas de participation d'un organisme financeur, la constitution de leur propre dossier est également nécessaire pour bénéficier de leur aide.

Ce dossier financeur peut être fait, par les encadrants de l'adpad : responsable de secteur ou par l'organisme financeur dont dépend le bénéficiaire. Ce dernier déterminera la participation financière du bénéficiaire et le plan d'aide (ou notification) qui sera mis en place à son domicile, avec son consentement.

Deux étapes pour constituer le dossier du bénéficiaire :

➤ **Etape 1 : Le premier contact auprès de nos services :**

- apporte au bénéficiaire une information sur l'association et les services proposés en tenant compte de sa demande,
- permet de recueillir, auprès du bénéficiaire, les éléments nécessaires pour la préparation de son dossier,
- informe le bénéficiaire, si nécessaire, des formalités administratives liées à son dossier,
- oriente le bénéficiaire pour obtenir les aides financières auxquelles il peut prétendre,
- lui propose un devis gratuit pour simulation.

➤ **Etape 2 : La visite d'évaluation des besoins :** Un responsable de secteur « référent » est nommé pour le suivi de ce dossier.

Il se déplace au domicile, sur rendez-vous convenu téléphoniquement en fonction de la situation (urgente ou pas), pour :


- Effectuer une évaluation globale de votre situation et de vos besoins pour pouvoir y répondre au mieux et déterminer avec vous, vos attentes dont les missions de l'intervenant ;
- Evaluer le logement pour lutter contre les risques à domicile et professionnels et proposer des solutions ;
- Constituer votre dossier de prise en charge (s'il y a lieu une demande d'aide financière pour le paiement des prestations d'aide à domicile, auprès de l'organisme compétent) ;
- Recueillir auprès de vous tous les éléments indispensables à une intervention sécurisée et respectueuse de vos habitudes ;
- Contractualiser l'offre après s'être assuré de votre consentement éclairé. Il formalise l'offre de service convenue par le « contrat de prestation individualisé », qui lie le bénéficiaire et l'association, accompagné du « devis prestataire » chiffré, qui renseigne le bénéficiaire sur le coût estimé de son éventuelle participation financière et ce sous réserve de la confirmation ultérieure de l'organisme financeur.
- Délivrer une documentation appropriée liée à l'organisation de l'association :
 - Livret d'accueil et le règlement de fonctionnement
 - Devis
 - Contrat
 - Cahier de liaison, si la situation le nécessite
 - Charte des droits et des libertés de la personne accueillie
 - Charte déontologique
 - Feuille remontée d'informations
 - Enquête de satisfaction 1ère visite

⇒ **Mise en place de l'intervention en fonction des besoins identifiés, en prenant en compte certains impératifs de services.**


2.2 Les modalités de suspension de l'intervention par le bénéficiaire


En cas d'absence prévue, le rôle du bénéficiaire ou de son entourage est de prévenir le plus tôt possible, au minimum 1 mois, l'adpad de son absence, sauf en cas de force majeure (hospitalisation non prévue,...).

Lorsque les prestations ont été interrompues (non facturées) par l'absence plus ou moins prolongée du bénéficiaire, l'adpad s'engage à rétablir, dès que possible, les interventions à son retour au domicile.

 En cas d'hospitalisation de la personne aidée et si les prestations sont subventionnées **par un organisme financeur** (ex : caisse de retraite,...), cet organisme impose à l'association de ne pas intervenir en l'absence du bénéficiaire dès le jour-même de l'hospitalisation.

- Par contre pour tous les **bénéficiaires de l'APA** (Allocation Personnalisée à l'Autonomie), le conjoint peut bénéficier de la prestation pendant 30 jours après la date de l'hospitalisation.

 Ensuite, l'adpad s'engage à rétablir une intervention le plus tôt possible à votre retour, en fonction des disponibilités, avec un de ses intervenants et ne pouvant garantir la reprise directe de l'intervenant habituel.

 Si le bénéficiaire n'a pas averti le service de son absence, et que l'intervenant trouve porte close et sans réponse de ce dernier ou de son entourage, le service peut (en respectant le mode opératoire pour les urgences) faire intervenir les pompiers, ou un serrurier, dont le coût éventuel sera à la charge de l'usager.

2.3 Les modalités de suspension de l'intervention par l'adpad

Quand la prestation est interrompue par la non-présence de l'aide à domicile, le service s'engage à affecter le plus tôt possible un remplaçant en fonction des priorités relatives à l'état de dépendance et d'urgence (garde d'enfant) des personnes aidées.

2.4 Les modalités de résiliation


L'intervention de l'adpad peut être interrompue par les deux parties signataires du contrat de prestation.

➤ **A l'initiative de l'usager :**

En cas de décision prise directement par l'usager et son entourage quel que soit la motivation.

⇒ Une demande de résiliation est à envoyer par courrier circonstancié à l'association en respectant le délai de préavis convenu dans le contrat de prestation (1 mois à la date de présentation du recommandé).

➤ **A l'initiative de l'adpad :**

 En cas d'inadaptation des besoins de l'usager avec les moyens du service :

Le service pourra proposer la recherche d'autres solutions de prise en charge mieux adaptées, dans un établissement ou service extérieur.

⇒ L'interruption de nos services, ne sera prononcée qu'après consultation de l'entourage et du médecin, et avec un préavis convenu.

- ☞ En cas de non-respect des dispositions du présent règlement de fonctionnement et du contrat de prestation ;
- ☞ En cas de non règlement des prestations;
- ☞ En cas de maltraitance et irrespect prouvé à l'égard de son personnel (violences physiques, insultes, humiliations et toutes formes de discrimination) ;
- ☞ En cas de refus délibéré du bénéficiaire (ou de son référent légal) de donner à l'association les moyens possibles et suffisants pour assurer un maintien à domicile efficace.
- ☞ En cas de mise en danger du personnel de l'association suite à la non-conformité des règles de sécurité et d'hygiène au domicile du bénéficiaire.

⇒ *L'adpad contactera l'utilisateur dans un premier temps, pour le prévenir des actions correctives ou préventives à effectuer. Et si la situation n'évolue pas, elle adressera la notification de résiliation par courrier au bénéficiaire, et l'arrêt sera effectif 15 jours après la première présentation de ce courrier.*

⇒ Suite à ces situations et si toutefois le salarié rencontrait **une mise en danger radicale**, l'intervention pourrait s'arrêter sur le champ afin de le sécuriser. Et des poursuites judiciaires pourraient être engagées.

Le responsable de secteur s'engage à faire part de cette interruption aux organismes ayant attribués la prestation.

3. L'ORGANISATION DES PRESTATIONS DE SERVICE

3.1 L'organisation des prestations

L'adpad intervient 7 jours sur 7 pour répondre aux besoins du bénéficiaire.

L'ensemble des missions dont la garde et l'accompagnement d'enfant est réalisé du Lundi au Vendredi. Concernant les prestations du samedi, l'adpad intervient en priorité pour les actes essentiels, mais des actes de confort peuvent être effectués sous réserve de nos possibilités organisationnelles. Seuls les actes essentiels de la vie quotidienne (aide au lever/coucher, accompagnement à la toilette, préparation et stimulation des repas,...) sont effectués le dimanche et les jours fériés.

Les heures d'intervention au domicile peuvent varier en fonction des besoins du bénéficiaire et des impératifs du service.

L'organisation des heures se réalise en heure pleine, sauf pour les situations exceptionnelles (allocataire de l'APA, plein tarif) où l'association accepte les 1/2h pour les prestations suivantes :

- Une petite toilette (sans douche, sans change) + habillage si possible ;
- Un transfert (du fauteuil aux toilettes en journée, du lit au fauteuil) ;
- Un change ;
- Un lever, avec mise au fauteuil ;
- Un coucher, avec mise en tenue de nuit (sans change) ;
- Une collation ;
- Le réchauffage du repas et la mise des couverts (pas de préparation, pas faire manger) ;
- Fermer et ouvrir les volets.

⇒ *Ces 1/2h font l'objet d'une tarification majorée.*

Le service du week-end étant organisé par roulement, il n'est pas possible d'accorder au bénéficiaire de choisir son intervenant. Il en est de même lors de l'absence des intervenants. Les intervenants de l'adpad sont des professionnels habilités à répondre aux besoins des bénéficiaires, il n'est donc pas possible de choisir un intervenant en particulier.

De plus, concernant les jours fériés, lorsqu'ils sont un jour de la semaine normale, les prestations de cette journée ne sont pas effectuées ni remplacées par un autre jour de la semaine, de façon générale. L'adpad intervient seulement pour les actes essentiels de la vie courante auprès des personnes aidées ayant une prise en charge pour ces jours-là.

Pour les situations particulières avec des prestations conséquentes (de plus de 5/7j), l'adpad fonctionne la plupart du temps avec des équipes formées que nous faisons tourner. En conséquence, vous ne pourrez pas avoir le même intervenant tous les jours. L'adpad s'organise au minimum avec des trinômes.

3.2 Les conditions particulières pour une intervention sécurisée et de qualité

L'adpad peut exiger, pour assurer la sécurité du bénéficiaire et celle du personnel, certains matériels (équipement d'entretien du logement : éponges correctes, serpillères en état, ...) ou aménagements tels qu'escabeau, tapis antidérapants, aides techniques... et l'aide d'un tiers si nécessaire.

⇒ *Certains de ces aménagements peuvent faire l'objet d'une prise en charge par les organismes agréés.*

4. LES AUTORISATIONS ACCORDEES PAR L'ADPAD

4.1 L'autorisation de transport

Via une autorisation de transport signée des deux parties (bénéficiaire/adpad), les aides à domicile peuvent transporter les bénéficiaires (adulte ou enfant) à leurs demandes et/ou celle de leur conjoint.

Pour l'accompagnement véhiculé des enfants, la famille doit fournir les sièges des enfants aux intervenants.

L'autorisation de transport est conclue avec l'ensemble des salariés de l'adpad. Elle n'est pas nominative avec un intervenant à domicile, tous les remplaçants peuvent véhiculer la personne aidée, si elle a une autorisation.

Deux possibilités d'accompagnement véhiculé :

Dans le véhicule de l'aide à domicile :	Dans le véhicule du bénéficiaire, conduit par l'aide à domicile :
⇒ Autorisation de l'adpad ; ⇒ Paiement des kilomètres en signant la feuille de route : 0.35€/km (en fonction du tarif conventionnel) ; ⇒ Assurance contractée par l'adpad.	⇒ Autorisation de l'adpad ; ⇒ Attestation de l'assureur, qui autorise la conduite du véhicule par une tierce personne.

Ces déplacements sont autorisés lorsqu'ils ont pour but d'accompagner le bénéficiaire ou un membre de sa famille (précisé ultérieurement) dans les situations suivantes :

- ✓ Faire ses courses dans un périmètre proche de son domicile ;
- ✓ Accompagner les enfants à l'école ;
- ✓ Chez le médecin (après accord du service administratif de l'adpad) ;
- ✓ Pour un déplacement exceptionnel (après accord du service administratif de l'adpad).

4.2 L'autorisation de possession des clés

Afin de remplir la mission principale des intervenants, le bénéficiaire doit rendre son domicile accessible.

En cas de problèmes de mobilité ou d'impossibilité d'ouvrir la porte aux intervenants à domicile, le bénéficiaire doit **utiliser une boîte à clés**, afin de sécuriser l'intervention et faciliter l'intervention auprès des aides à domicile.

En cas d'impossibilité d'installer un boîtier à clés, l'adpad pourra, dans ce dernier cas, accepter la remise de **plusieurs jeux de clé suffisant pour coordonner les interventions**.



⇒ **En cas de refus, l'adpad ne pourra pas assurer une prestation coordonnée et devra arrêter les interventions.**

Dans certaines circonstances, le personnel de l'adpad peut se voir remettre un jeu de clé du domicile de certains bénéficiaires, la seule condition est que l'autorisation de clé soit signée des deux parties (bénéficiaire/adpad) et approuvée par le président de l'association (ou un de ses représentants).

4.3 L'autorisation d'intervenir en l'absence du bénéficiaire

Pour répondre à certaines attentes exprimées par le bénéficiaire (actif, garde d'enfant), il pourra demander l'intervention de l'aide à domicile en son absence. Pour cela, il lui suffit d'en faire la demande à son responsable de secteur, qui l'autorisera ou non, selon les particularités de son dossier.

Il devra signer l'autorisation d'intervenir en l'absence du bénéficiaire.

5. LES OUTILS DE TRAVAIL DE L'ADPAD

5.1 Le planning

Nos agents reçoivent un **planning** élaboré à la semaine. Les seules personnes habilitées à le modifier sont les responsables de secteur. Les interventions planifiées doivent être scrupuleusement respectés.

5.2 L'avis de passage

Lors de la première intervention, le bénéficiaire reçoit un avis de passage précisant : le jour, l'horaire et le nom de(s) l'intervenant(s). Cet avis de passage est valable jusqu'à réception d'un nouvel avis.

A chaque changement, le bénéficiaire recevra un avis lui précisant les nouvelles modifications.

⇒ *NB : les horaires indiqués sur l'avis de passage sont susceptibles d'être modifiés en raison du temps de trajet entre le domicile des personnes aidées.*

5.3 Le cahier de liaison

Un **cahier de liaison** est mis en place, pour les situations le nécessitant, et **doit rester à votre domicile, à la vue du salarié**.

Il comporte divers renseignements sur le bénéficiaire et permet d'entretenir une correspondance et une coordination entre les différents aidants professionnels et non-professionnels (famille, aide à domicile, infirmière, médecin, kinésithérapeute etc...).

5.4 La télégestion

Afin de justifier des interventions effectuées et de sécuriser la prise en charges des bénéficiaires, l'adpad a choisi son mode de fonctionnement par **la télégestion**.

Ce principe passe par la mise en place d'un badge au domicile du bénéficiaire, à l'endroit où il le souhaite en respectant certaines conditions. Le salarié devra scanner le badge avec son téléphone professionnel à chaque début d'intervention et fin.

Ce fonctionnement concernera tous les bénéficiaires dont la prestation est de longue durée.

6. DANS LE CADRE DES MESURES DE SECURITE

6.1 Sécurité des biens et des personnes

L'adpad met en œuvre tous les moyens dont elle dispose pour la sécurité des bénéficiaires et de leurs biens dans la limite de l'exercice de leur liberté.

L'association est assurée pour l'exercice de ses différentes activités, dans le cadre des lois et règlements en vigueur.

L'association a souscrit une assurance « responsabilité civile » pour l'ensemble du personnel, afin de couvrir les conséquences financières de dommages matériels et/ou corporels causés involontairement par un salarié, au cours de son activité professionnelle au domicile.

Il est nécessaire de prévenir le responsable de secteur de toute dégradation qui serait causée par le personnel lors de son intervention au domicile du bénéficiaire et ceci dans les 48 heures « ouvrables ». Ensuite, les deux parties (bénéficiaire/salarié) doivent rédiger un courrier, en expliquant les circonstances du sinistre, et en joignant une facture ou un devis de réparation de l'objet cassé ou endommagé. Il recevra, après notre envoi du dossier à notre société d'assurance (PLENITA) et dès réception du remboursement, le dédommagement qui lui est dû s'il s'est avéré recevable. Sans omettre que la franchise est déduite de ce dernier.

⇒ Cette assurance n'exonère pas les bénéficiaires pour les dommages dont ils pourraient être la cause.

6.2 Situations exceptionnelles

✓ En cas d'évènement exceptionnel (canicule, épidémie de grippe) :

Un dispositif « canicule » est mis en place dans l'association, en collaboration avec le conseil général de la Haute-Vienne, l'ARS (Agence Régional de la Santé) du Limousin et des nombreux organismes de services aux personnes, permettant des interventions en urgence du personnel intervenant chez les bénéficiaires fragiles. Le personnel est formé aux gestes essentiels (hydratation interne et externe, mise en place de ventilation, prévention et alerte en cas de malaises, etc.).

✓ En cas de procédure d'urgence, l'intervenant a pour consigne de prévenir le responsable de secteur si le bénéficiaire ne répond ni à son domicile, ni au téléphone. En cas de doute un appel sera émis via les services d'urgence.

7. L'ACCUEIL DES STAGIAIRES

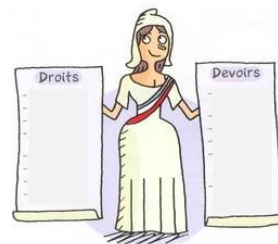
L'adpad est susceptible d'accueillir de futurs professionnels dans le cadre des stages. Ces stagiaires accompagnent les intervenants tuteurs au domicile des bénéficiaires et ils sont soumis aux mêmes obligations que le personnel. Les stagiaires sont dans une démarche d'apprentissage du métier d'aide à domicile. Ils suivent l'intervenant tuteur, pour observer et mettre en application les bonnes pratiques au domicile des usagers.

II. LES DROITS ET DEVOIRS DU SERVICE

1. LES DROITS DES INTERVENANTS DE L'ADPAD

Le personnel de l'adpad bénéficie des droits et des garanties attribués dans leur contrat de travail et le code du travail.

Il bénéficie ainsi du **droit de retrait**. Le salarié confronté à un danger grave et imminent pour sa vie ou sa santé, a le droit d'arrêter son travail et, si nécessaire, de quitter les lieux pour se mettre en sécurité. L'employeur ou les représentants du personnel doivent en être informés. Ce droit de retrait est un droit protégé. La décision du salarié ne doit cependant pas créer pour d'autres personnes une nouvelle situation de danger grave et imminent.



2. LES DEVOIRS ET OBLIGATIONS DE L'ADPAD

✓ Le personnel de l'adpad, tenu à la **discretion professionnelle**, **s'engage à respecter l'intimité des bénéficiaires et à garder confidentielle** toute information personnelle. L'ensemble de l'équipe de l'adpad est tenu à une obligation de réserve quant à l'expression de ses convictions et opinions personnelles.

✓ Les aides à domicile travaillent dans le respect de la charte de déontologie et la charte des droits et libertés et **s'engagent à respecter le bénéficiaire dans :**

- Le choix de son mode de vie et de son environnement ;
- Sa liberté de communiquer, de se déplacer, de participer à la vie sociale ;
- Le maintien des relations avec sa famille et ses amis.

✓ Les aides à domicile **repèrent et signalent** à leur hiérarchie **toute situation de maltraitance ou d'abus ;**

✓ Les aides à domicile **ont pour consigne de prévenir la famille, ou les professionnels concernés** en cas d'urgence médicale ou en cas de constat d'effraction: le médecin traitant, ou le SAMU, la Police ou les Pompiers selon la situation (ex : chute à domicile, malaises, autres signes alarmants).

✓ Les aides à domicile **doivent se conformer aux instructions données par leur responsable** et se voient obligés de :

- Se rendre au domicile suivant un planning d'intervention remis par le service ;
- Ne pas faire venir au domicile des bénéficiaires des personnes extérieures (sauf stagiaires) ;
- Mettre en œuvre le plan d'aide et accomplir les différentes missions s'y rapportant ;
- Ne pas se rendre chez un bénéficiaire avec un animal ;
- Faire preuve de politesse et de la plus grande discrétion sur sa vie personnelle et celle des personnes aidées ;
- Se présenter en tenue correcte ;
- Signaler toute dégradation ;
- Télégérer en respectant le planning ;

- Respecter l'hygiène et la sécurité du bénéficiaire ;
- Respecter le temps d'intervention prévu ;
- Remplir le cahier de liaison, si cela est nécessaire ;
- Observer la plus grande neutralité religieuse, politique et syndicale ;
- Travailler en collaboration avec les autres intervenants (professionnels, famille....) par le biais du cahier de liaison.

✓ L'adpad doit **respecter l'ensemble de ses engagements dans le contrat** de prestation individualisé, dont en particulier :

- Assurer la continuité de service ;
- Toujours informer le bénéficiaire de tout changement le concernant ;
- Avoir le consentement éclairé de la personne aidée par rapport à son dossier de prise en charge.

✓ Les encadrants de l'adpad doivent **effectuer une évaluation des risques professionnels à domicile**, lors de la mise en place des interventions. Le but est de protéger les intervenants de tous risques encourus, pouvant entraîner une gêne ou un accident.

✓ L'adpad **s'engage à mettre tous les moyens en œuvre** afin que le bénéficiaire ait une prestation de qualité, sécurisée, conforme à ses besoins et coordonnée avec l'ensemble des partenaires intervenants au domicile.

3. LES LIMITES ET MODALITES DE L'INTERVENANT A DOMICILE

3.1 Les limites des missions de la prestation

Pour **toute prise en charge par un organisme financeur**, le personnel de l'adpad doit rendre uniquement service au bénéficiaire de l'aide (en priorité) et à son conjoint (éventuellement), **exclusivement à leur domicile**.

⇒ **Les services seront arrêtés si nous constatons que l'intervenant à domicile intervient pour d'autres occupants, tels que locataires, membres de la famille etc...**

Notre personnel ne doit pas effectuer certains travaux comme (liste en annexe) :

- Toilette faisant l'objet d'une prescription médicale.
- Préparer les médicaments.
- Soins médicaux, pédicures et manucures.
- Nettoyage des caves, greniers, garages, trottoirs, voitures et dépendances.
- Gros jardinage, le ramonage, les grosses lessives à la main.
- Nettoyage des écuries, des clapiers.
- Décapage des portes, des parquets, des murs, des persiennes.
- Des travaux de peinture et de tapisserie, travaux d'électricité, de plomberie.
- Nettoyer les vitres présentant un accès dangereux.
- Fendre ou scier du bois.
- Transporter des produits ou des matériaux lourds.
- Entretien du linge autre que le vôtre ou votre conjoint.
- Confier la carte bleue avec le code, la procuration sur leurs comptes financiers.
- Nourrir les animaux extérieurs.
- Tondre les animaux.
- ...

⇒ Cette liste est non-exhaustive.

3.2 Les modalités d'intervention des salariés de l'adpad

Le personnel de l'adpad est rémunéré par le service et ne peut donc, en aucun cas percevoir une quelconque rémunération de la part du bénéficiaire ou de son entourage.

En conséquence, il lui est interdit de :

- D'accepter en dépôt une somme d'argent, des valeurs ou objets ;
- D'accepter des legs et des donations ;
- De solliciter un prêt auprès du bénéficiaire ;
- D'accepter une procuration sur les comptes bancaires du bénéficiaire ;
- D'effectuer des travaux supplémentaires en dehors des heures attribuées ;
- D'effectuer des jeux de hasard avec ou pour le bénéficiaire.

Il lui est également interdit de communiquer ses coordonnées personnelles et professionnelles pour garantir son professionnalisme.

III. LA GARANTIE DES DROITS DU BÉNÉFICIAIRE

1. LES DROITS ET LIBERTES

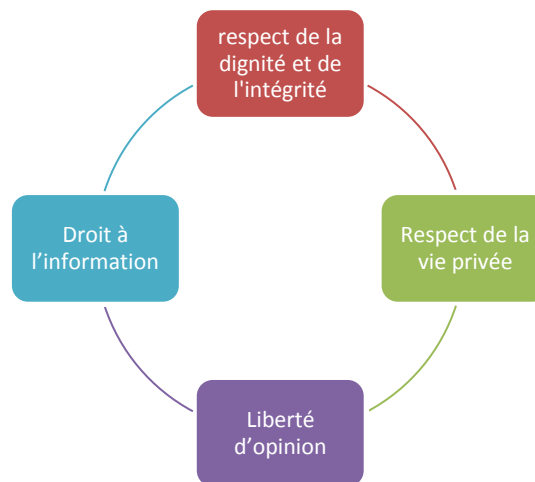
1.1 Les valeurs fondamentales

La prise en charge par l'adpad s'inscrit dans le respect des principes et valeurs définis par la charte des droits et libertés de la personne accueillie. La charte est remise au bénéficiaire au moment de son admission.

L'adpad ne peut intervenir qu'avec le consentement du bénéficiaire ou de son représentant légal (si celui-ci ne peut exprimer sa volonté) sans aucune discrimination.

L'utilisateur bénéficie de ses libertés fondamentales qui s'expriment dans le respect à double sens avec l'ensemble des salariés de l'adpad.

Ces libertés fondamentales sont les suivantes :



1.2 La participation et l'expression des bénéficiaires

L'adpad est engagée dans une démarche continue d'amélioration de la qualité. A ce titre, les bénéficiaires seront invités à exprimer leur avis sur des questions portant sur l'organisation du service et la prise en charge des bénéficiaires.



a. La participation des bénéficiaires à la vie du service

L'adpad propose différentes formes de rencontres et d'échanges :

- ☞ La participation du bénéficiaire, par ses réponses aux différents questionnaires de satisfaction, pour faire part de ses réflexions et s'exprimer sur la qualité des prestations et la compétence des équipes de l'adpad ;
- ☞ Le traitement et l'enregistrement de toutes réclamations orales et écrites ;
- ☞ La prise en compte de l'ensemble des réclamations (écrites, orales et réponses aux questionnaires) pour établir une politique qualité avec des axes d'amélioration annuelle, et en lui les communiquant via la lettre d'information semestrielle ;
- ☞ Autant que nécessaire, le bénéficiaire ou son entourage pourra demander un rendez-vous.

L'adpad communique aussi avec ses bénéficiaires, grâce à la mise en place d'une lettre semestrielle « Près de vous » depuis juin 2013, où sont expliqués les différents projets, les axes d'amélioration, le fonctionnement et l'organisation de la structure.

b. Les litiges

☞ Le bénéficiaire, ou son représentant légal, peut effectuer une réclamation auprès de la personne responsable du service ou le cas échéant aux salariés sous sa responsabilité. Ceux-ci s'attacheront à trouver une solution amiable au problème évoqué.

En cas d'impossibilité de répondre immédiatement à la demande, l'association prendra un engagement de réponse par courrier sous 15 jours.

☞ En cas de conflit entre le bénéficiaire et l'adpad, et en vue de l'aider à faire valoir ses droits, le bénéficiaire pourra faire appel à une « personne qualifiée » choisie sur une liste établie par le Conseil Général de la Haute-Vienne, après avis de la Commission départementale consultative mentionnée à l'article L.312-5 du Code de l'Action Sociale et de la Famille. (La liste est en annexe du livret d'accueil). En cas d'échec de ces démarches, le Tribunal Administratif de Limoges sera compétent.

1.3 Le dossier du bénéficiaire

Les données informatisées pour la gestion socio-administrative ne sont pas utilisées à d'autres fins.

Le bénéficiaire peut, par l'intermédiaire des personnes physiques ou morales ou autorités habilitées, exercer son droit d'accès et de rectification des données informatisées le concernant (loi n°2004-801 du 6 août 2004). Toutes les informations données par le bénéficiaire sont protégées par la discrétion professionnelle auquel est tenu l'ensemble du personnel du service.

2. LA PREVENTION DE LA VIOLENCE ET DE LA MALTRAITANCE

L'adpad est particulièrement vigilante en matière de risque de maltraitance physique, psychique ou morale, matérielle et financière, et/ou de négligence active ou passive.

Elle met un point d'honneur à sensibiliser le personnel encadrant et intervenant à promouvoir la bientraitance et à prendre les mesures nécessaires, par des formations adaptées, et des informations rappelées à l'embauche de tout nouveau salarié et au cours des réunions de travail.

L'adpad donnera les suites appropriées à tout acte éventuel de maltraitance dont elle pourrait avoir connaissance, qu'il soit à l'encontre du bénéficiaire par le personnel de l'adpad ou à l'encontre du bénéficiaire par son entourage. Toute situation, faits soupçonnés ou constatés de maltraitance, doit être signifiée par écrit au responsable de secteur, et pourra être transmise aux autorités compétentes.

Pour information, l'utilisateur peut lui-même contacter, si nécessaire, l'antenne ALMA (« Allo Maltraitance ») au **0 892 680 118** et l'association AFBAH (Association Française pour la bientraitance des aînés et/ou Handicapés) à son numéro national d'Ecoute Maltraitance : **3977**.



IV. LES OBLIGATIONS DE L'USAGER

Le bénéficiaire a aussi des obligations à respecter afin de garantir une prestation de qualité et surtout sécurisée :



- ✓ **Etre présent à son domicile pendant les interventions** du salarié de l'association, sauf en cas d'autorisation.
- ✓ **Adopter un comportement civil et respectueux à l'égard du personnel** : L'Association est en mesure de déposer plainte en cas de discrimination ou d'acte de violence ou d'avance sexuelle envers le personnel.
- ✓ **Respecter les termes du « contrat individuel de prestation »** que le bénéficiaire a co-signé avec le service d'Aide à Domicile et le contrat de mandat avec le service Mandataire, et du « document individuel de prise en charge » co-signé avec le service de Soins à Domicile.
- ✓ **Donner les informations nécessaires** au responsable de secteur **pour garantir une prise en charge sécurisée et de qualité** : numéro de téléphone du domicile d'intervention, numéro de téléphone de personnes proches à contacter en cas de besoin, coordonnées des intervenants extérieurs, ...
- ✓ Pour toute course, **établir une liste à l'avance** et le **préciser en début d'intervention** afin de faciliter cette dernière.
- ✓ **Considérer le temps consacré aux courses comme faisant partie des heures de travail facturables** : il faut savoir par contre, les temps de trajet de la salariée (entre deux bénéficiaires) sont à la charge de l'adpad, et ne se **déduisent en aucun cas de la durée d'intervention** chez le bénéficiaire. Et de ce fait, l'intervenant **peut arriver avec un temps de décalage** par rapport à l'avis de passage envoyé au domicile du bénéficiaire.
- ✓ En cas de cessation de votre dossier administratif, le bénéficiaire ou son entourage doit **rendre ou renvoyer le cahier de liaison au siège de l'adpad**, pour des raisons de traçabilité du dossier.
- ✓ **Respecter le temps prévu lors de la planification**; en cas de dépassement, le surplus mensuel sera facturé au bénéficiaire.
- ✓ **Régler les factures** adressées et l'adhésion annuellement.
- ✓ **Respecter les règles d'hygiène et de sécurité à son domicile**, pour éviter toute mise en danger du personnel de l'adpad (installations électrique et de gaz sécurisées, isolation correcte, etc.) :
 - Ne pas exposer le personnel intervenant au tabagisme passif : le bénéficiaire fumeur devra éviter de fumer dans la même pièce que l'intervenant, s'il ne peut pas s'empêcher de fumer pendant l'intervention.
 - Si le bénéficiaire a un animal domestique, il faudrait l'isoler dans une autre pièce, ou l'éloigner de l'intervenant. Il faut rappeler que la vaccination d'un animal domestique est

fortement recommandée, et qu'en cas de morsure, la responsabilité du bénéficiaire est engagée.

- Fournir aux intervenant(e)s les moyens nécessaires au bon déroulement de leurs prestations : escabeau, produits d'entretien à disposition, appareils ménagers en bon état, gants, serviettes, savon, draps, linge rechange, etc.

- Mettre en place les aides techniques nécessaires au bon déroulement de la prestation, au confort et à la sécurité du bénéficiaire et du personnel (une coordination entre différentes unités de prévention peut être mise en place). Le service pourra dans certains cas exiger la mise en place de matériel adapté au domicile du bénéficiaire.

⇒ *Son refus, ou celui de sa famille (ou référent légal), de se conformer à ces préconisations, peut alors conduire à une rupture de contrat de prestation.*

✓ **Informez immédiatement le service de toute réclamation ou litige avec notre personnel, par un courrier circonstancié.** En cas de manquement grave de la part du personnel intervenant à domicile (vol, maltraitance), le bénéficiaire garde toute latitude pour porter plainte selon les voies légales et devra en informer rapidement l'adpad.

✓ **Informez le service de toute absence (de courte ou longue durée) :**

- Prévenir le service le plus rapidement possible : en dehors des heures d'ouverture, un répondeur peut prendre les messages.
- En cas d'absence occasionnelle prévisible: le client doit avertir le service au minimum **un mois** à l'avance (exemple : vous vous absentez au 17/02/2017 nous devons être averti au plus tard le 17/01/2017) : dans le cas contraire, la prestation prévue lui sera facturée. (exemple : vous vous absentez le 17/02/2017 nous sommes avertis que le 15/02/2017 nous vous facturons en plein tarif le 17/02/2017 si vous vous absentez du 17/02/2017 au 17/03/2017 et que nous sommes avertis le 15/02/2017 nous vous facturons du 17/02/2017 au 17/03/2017).
- En cas d'absence prolongée et prévue : le client doit prévenir le service au plus tôt, et au maximum un mois avant son départ, en précisant la date prévue de son retour au domicile.
- En cas d'absence prolongée et prévue : le bénéficiaire doit prévenir le service au plus tôt, et au maximum 1 mois avant son départ, en précisant la date prévue de son retour au domicile.
- En cas de changement de la date de retour prévue au domicile, le bénéficiaire doit prévenir également le service : en effet, le service non prévenu peut s'inquiéter si le bénéficiaire n'ouvre pas sa porte (chute éventuelle, malaise..) et peut être amené à faire ouvrir la porte de son domicile par un service d'urgence (règle d'assistance).
- En cas d'absence non prévue : (ex : admission d'urgence à l'hôpital), le bénéficiaire, sa famille, ou son référent légal, doit en avertir le service et donner à l'adpad des coordonnées temporaires pour maintenir un contact.



Nous prions chaque bénéficiaire de nous prévenir de toutes ses absences prévisibles, pour éviter toute intervention inutile des Pompiers. Si le bénéficiaire ne répond pas lorsque l'intervenant se présente, il est demandé à notre salarié de prévenir l'Association, qui cherche alors à prendre contact téléphoniquement avec lui ou son entourage. En cas de non réponse et de doute, l'intervention des Pompiers à son domicile sera demandée, afin de vérifier que le bénéficiaire n'ait pas été victime d'une chute ou d'un malaise. En conséquence, les frais occasionnés par cette intervention seront entièrement à la charge du bénéficiaire.

- ✓ **En cas de problèmes de mobilité ou d'impossibilité d'ouvrir sa porte à nos intervenants**, le bénéficiaire doit impérativement rendre son logement accessible par la pose d'un boîtier à clés sécurisé ou trouver une solution avec le responsable de secteur.
- ✓ **En cas de changement d'adresse ou de coordonnées téléphoniques**, le bénéficiaire doit prévenir l'adpad afin de mettre à jour ses informations personnelles.
- ✓ **Nous demandons au bénéficiaire de vérifier l'identité du nouvel intervenant qui se présente**, lors de la première intervention ou lors du remplacement de l'intervenant habituel absent : avant d'ouvrir la porte, lui demander son nom (dont le bénéficiaire a été préalablement informé par le service). Le bénéficiaire peut également appeler le service pour confirmation de tout rendez-vous à son domicile, **et demander la carte professionnelle du salarié intervenant**.
- ✓ **Il est interdit de contacter** par téléphone ou par quelque autre moyen, l'aide à domicile en dehors de ses heures de travail.
- ✓ **Le bénéficiaire ne doit en aucun cas donner à l'intervenant de pourboire, de don, de legs, de prêt d'argent, de procuration bancaire ou son code de carte de retrait / paiement (carte bleue)** : ces pratiques sont interdites par notre règlement.
- ✓ **Pour éviter tout litige, l'usager doit vérifier l'argent qu'il remet à l'aide à domicile pour ses courses quotidiennes et la monnaie rendue** : il signe la feuille mensuelle «suivi dépenses», présente dans le cahier de liaison, en cas de présence de ce dernier.
- ✓ **Pour éviter toute présomption de vol** (les aides à domicile de l'adpad n'étant pas toujours les seules personnes que vous recevez à votre domicile), **il est demandé au bénéficiaire** (ou à son référent légal) **de mettre en sécurité toute valeur** (argent, bijoux, carnets de chèques, cartes bancaires) **dans un endroit inaccessible**.

Ce règlement de fonctionnement a été validé par le Comité de pilotage qualité et approuvé par le Président et le Directeur. Et il a été soumis aux instances représentatives du personnel.

A Limoges, le 02 avril 2014

Mr Jean-Jacques Labetoulle,
Président de l'adpad

Mr Gérard Galli,
Directeur Général de l'adpad