

Règlement de fonctionnement Service d'Aide à Domicile

En vertu de l'article L 311-7 du Code de l'Action Sociale et des familles et du décret N° 2003-1095 du 14 novembre 2003, le présent règlement a pour objectifs de définir d'une part, les droits et obligations des usagers et d'autre part, les modalités de fonctionnement du Service d'Aide à Domicile (SAD) de l'association Présence 30 AMPAF.

Il contribue à améliorer le fonctionnement du SAD, mais d'une portée générale, il ne se substitue pas aux autres documents obligatoires (ex. livret d'accueil, projet de service, charte des droits et libertés de la personne aidée).

Soumis à l'approbation du Conseil d'Administration de l'association le 3 décembre 2018, le présent règlement de fonctionnement peut faire l'objet de révisions périodiques et, en tout état de cause, d'une révision tous les 5 ans.

Il est annexé au livret d'accueil remis à chaque usager, ou à son représentant légal, et est affiché dans les locaux de l'association.

Présence 30 AMPAF, association à but non lucratif, propose des services aux Gardois dans le secteur des Services A la Personne avec l'objectif de répondre de façon adaptée aux besoins de chacun, en garantissant une égalité d'accès sur tous les territoires du département.

1. PRESENTATION DU SERVICE

1-1 Organisation du service :

- Admission :

Selon le degré de dépendance de la personne demandeur et en fonction de ses ressources, une aide à la prise en charge financière peut être sollicitée auprès du Conseil Départemental, de la caisse de retraite, de la mutuelle, etc.

Après évaluation par ces organismes, un plan d'aide va être défini précisant le nombre d'heures mensuelles allouées, et, s'il y a lieu, le reste à charge que l'usager devra financer. Une notification sera adressée à Présence 30 qui pourra mettre en place le plan d'aide.

Sans prise en charge par un organisme, Présence 30 peut intervenir, l'usager acquittera la totalité du coût de la prestation de service.

L'usager prend contact avec le personnel de l'agence située à proximité de son domicile, ou au standard du Siège Social ou par le site internet. Une évaluation des besoins et des attentes est réalisée à domicile par le Responsable de Secteur qui pourra le conseiller dans les démarches à suivre pour demander une prise en charge financière ou, si sa situation relève de prestations autofinancées, lui proposer un devis et un contrat de prestation. Dans le cadre d'une prise en charge avec aide financière, l'évaluation est réalisée par l'organisme financeur.

Le personnel de l'agence se charge de la recherche du salarié, de l'élaboration du planning d'intervention et de la transmission des documents obligatoires lors de l'admission.

- **Les intervenants du service :**

➤ **Le Cadre de Secteur :**

Le Cadre de Secteur assure, sous la responsabilité du Directeur Général, l'encadrement hiérarchique de plusieurs agences. Il participe à la définition des objectifs de Présence 30 et à leur mise en œuvre.

De même, il contrôle notamment l'application des procédures, ainsi que la coordination des tâches entre Responsables de Secteur, Assistants Techniques et Aides à Domicile.

➤ **Le Responsable de Secteur :**

Dans les agences de proximité il assure la mise en œuvre et le suivi des interventions des Aides à Domicile en mobilisant les ressources humaines nécessaires.

Pour cela il recrute et gère les Aides à Domicile (validation des absences, planification et saisie des interventions et des remplacements, etc.).

Il se rend au domicile pour évaluer les besoins des personnes, les conseillers, mettre en place et assurer le suivi des interventions en relation avec l'usager et sa famille.

➤ **L'Assistant Technique :**

L'Assistant Technique assure l'accueil téléphonique et physique dans les agences, (renseigner les usagers, les salariés, les partenaires), il assure le relais avec le Responsable de Secteur, le Cadre de Secteur ou les Services du siège et les Référents Locaux.

Il gère également, avec le Responsable de Secteur, les dossiers des usagers et des Aides à Domicile.

➤ **L'intervenant A Domicile (Auxiliaire de vie Sociale, Aide à Domicile):**

Auprès du public fragile, il accompagne la personne dans des tâches matérielles en lien avec les actes de la vie quotidienne.

Il effectue aussi un accompagnement moral et social selon les besoins de l'usager, aide à faire (stimule, accompagne, soulage, apprend à faire) et/ou fait à la place d'une personne qui est dans l'incapacité de faire seule les actes ordinaires de la vie courante.

- **Les prestations proposées :**

Services pour les personnes fragilisées :

Présence 30 facilite le maintien à domicile des personnes âgées, handicapées et des familles grâce à des services adaptés et diversifiés, assurés par des Auxiliaires de Vie Sociale et des Aides à Domicile qui apportent une aide matérielle, morale et sociale :

- dans les actes de la vie quotidienne (entretien du logement, aide à la toilette, à l'habillage, alimentation, déplacements à l'extérieur du domicile, démarches administratives, stimulation / jeux, sorties, etc.),
- dans le maintien des relations sociales (éviter le repli sur soi, favoriser la communication, soutenir les proches aidants, etc.),

afin de permettre aux personnes aidées de préserver leur indépendance, d'améliorer leur qualité de vie quotidienne, à domicile, tout en favorisant l'autonomie.

L'intervenant à domicile doit rendre directement et uniquement service au bénéficiaire en cas de prise en charge par un financeur.

Le Service est réalisé selon les dispositions notifiées dans le Contrat Individuel de Prise en Charge.

Le cahier de liaison est un outil de transmission entre les différents professionnels du secteur sanitaire et social. Cet outil de travail permet de suivre ce qui est fait chez chaque usager.

Les informations sont stockées et consultables via les smartphones dont sont équipés les intervenants. Une version papier existe sur demande de la famille.



Services pour les personnes non fragilisées :

L'association propose des Services à Domicile qui permettent d'améliorer la vie quotidienne, ouvert à tous, sans conditions de ressources ni de perte d'autonomie :

- Entretien du logement,
- Entretien du linge / repassage,
- Garde d'enfant au domicile, trajets (école ou crèche / domicile, etc.),
- Gardiennage de domicile / animaux : pendant une absence, passage(s) organisé(s) dans la journée pour nourrir l'animal de compagnie, ouvrir les volets, arroser le jardin, vider la boîte aux lettres, etc.

- Le financement :

Pour le public fragile, une aide financière est possible par le Conseil Départemental ou les organismes de protection sociale (Caisses de Retraite, Caisse d'Allocations Familiales, Mutualité Sociale Agricole, Mutuelles, etc.). Une participation peut être laissée à la charge du bénéficiaire calculée selon un barème qui tient compte des ressources et de la perte d'autonomie.

En l'absence de prise en charge, l'usager acquitte la totalité du coût de l'intervention, les tarifs sont affichés dans les locaux de l'association.

La personne aidée peut bénéficier d'une réduction ou d'un crédit d'impôt sur le revenu dans la limite du plafond légal autorisé et selon la législation en vigueur.

L'intervenant à domicile badge au début et à la fin de son intervention à partir de son Smartphone, à défaut, de celui de l'usager.

Une facture est adressée mensuellement à l'usager qui doit être acquittée dès réception, de préférence par prélèvement automatique.

En cas d'absence, sauf urgence médicale, l'usager doit prévenir l'association 48 heures à l'avance, à défaut la totalité du coût de l'intervention qui n'a pu avoir lieu lui sera facturée.

- La couverture territoriale et les horaires d'intervention :

Le Siège Social du Service de Présence 30, se situe au 2147 chemin du Bachas à Nîmes.

Le territoire d'intervention du Service d'Aide A Domicile couvre l'ensemble du département du Gard avec 13 agences de proximités et des intervenants à domicile présents dans toutes les communes.

Les horaires d'accueil physique et téléphonique sont du lundi au vendredi de 9 heures à 12 heures et de 14 heures à 17 heures.

Les horaires d'intervention des Aides à domicile sont de 7 heures à 21 heures, 7 jours du 7, les dimanches et jours fériés seuls les actes essentiels de la vie sont assurés.

Afin d'assurer la continuité de services, un dispositif d'astreintes est mis en place.

- La suspension ou l'arrêt d'intervention :

La suspension d'intervention est possible :

- En cas d'hospitalisation, le personnel de l'agence de proximité doit en être informé par l'usager ou sa famille dès que possible, de même lorsque le retour à domicile est programmé par l'établissement hospitalier,



BONJOURS - GROUPE PRÉSENCE 30 - AMPAF

Association d'aide Ménagère et d'aide à domicile des Personnes Agées et des Familles

2147 Chemin du Bachas - CS 20 003 - 30 032 NÎMES CEDEX 1

Tél. : 04 66 70 50 00 • E-mail : contact@bonjours.info • Site internet : www.bonjours.info

- Pour raison personnelle, l'utilisateur doit prévenir le personnel de l'agence de proximité en respectant un délai de prévenance de huit jours,
- Par l'association en cas de non respect du règlement, refus de fournir le matériel nécessaire aux interventions, non règlement des factures, comportement abusif ou de nature à mettre en danger les intervenants à domicile.

L'arrêt d'intervention peut intervenir :

- A tout moment sur décision de l'utilisateur sous respect d'un délai de prévenance d'un mois,
- à la fin de la prise en charge Aide à Domicile,
- lorsque l'état de santé et l'environnement sont devenus incompatibles avec le maintien de l'utilisateur à domicile,
- lors d'une admission en établissement.

1-2 Les missions des intervenants à domicile :

L'Aide à Domicile intervient au domicile de l'utilisateur, dans un respect mutuel en terme de comportement, d'hygiène, afin d'accomplir un travail matériel, moral et social sans dépasser les limites de sa fonction pour effectuer :

- L'entretien courant du logement occupé par l'utilisateur à l'exclusion des lessivages des murs, des vitres situées en hauteur, le déplacement des objets lourds, le nettoyage des caves, greniers, le remplacement d'ampoules, fusibles, bouteilles de gaz,
- L'entretien et le repassage du linge,
- Les courses, la préparation des repas, l'aide à la prise du repas, la vaisselle,
- L'aide et l'accompagnement aux sorties,
- La garde de personnes malades ou d'enfants (pour les enfants de – de 3 ans, le salarié doit être soit titulaire d'une certification, au minimum de niveau V, soit disposer d'une expérience professionnelle de trois ans dans le domaine de la Petite Enfance,
- Apporter un soutien pour les tâches administratives courantes,
- Apporter des conseils adaptés pour le maintien d'une bonne hygiène, d'une alimentation équilibrée, la prévention des chutes, la sécurité etc.

L'aide à Domicile ne peut pas faire les actes relevant de la compétence de l'Aide-Soignant(e) ou de l'infirmier(e):

- Toilette complète, toilette intime, change,
- Manucure ou pédicure,
- Branchement d'alimentation par sonde gastrique,
- Changement de poche,
- Préparation et aide à la prise des médicaments etc.

2. LES OBLIGATIONS DU PERSONNEL DE PRESENCE 30 :

Le personnel de Présence 30 est tenu aux obligations suivantes :

- Le respect de l'autre, de sa personnalité et de ses habitudes, tel est le principe qui régit les rapports entre usager et intervenants.
- L'intervenant est tenu à la discrétion. Il ne doit, en particulier, jamais rapporter ce qu'il a pu faire, voir ou entendre chez un autre usager. Egalement, par discrétion, il évitera aussi d'exposer aux personnes ses éventuels problèmes personnels, et observera la plus stricte neutralité religieuse, politique et syndicale.
- Il adoptera une attitude bienveillante et compréhensive. Il ne devra pas tenir des propos susceptibles de heurter l'utilisateur.
- L'intervenant s'engagera à ne pas intervenir chez une personne avec laquelle il a un lien de parenté.
- Aucun don ne devra être accepté de la part de l'utilisateur. Aucune transaction financière ne devra avoir lieu entre l'intervenant et l'utilisateur de la prestation.

- L'intervenant à Domicile n'effectuera les courses d'approvisionnement que dans un périmètre proche du domicile de l'usager. Une fois les courses effectuées, il prendra la précaution de rapporter la facture ou le ticket de caisse des fournisseurs. Il n'avancera pas l'argent pour ces achats.
- Il ne fume pas sur le lieu de travail.
- L'intervenant s'interdit d'accepter des heures de travail en dehors du service qui ne seraient pas déclarées à l'URSSAF ou à la MSA.
- Pour tout problème (modification d'horaire, interruption du service, conflit, remplacement), l'intervenant doit informer le Responsable de Secteur.

3. LES DROITS DES USAGERS :

L'association garantit à l'usager les droits et libertés individuels énoncés par l'article L 311-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles et par la charte des droits et libertés de la personne accueillie.

L'usager, ou la personne de confiance, a le droit à une information complète avant l'admission, il est consulté lors de l'évaluation de ses besoins et attentes.

Le SAD respecte la confidentialité des informations dont il dispose. Elles sont cependant échangées entre les professionnels intervenant dans l'intérêt de l'usager.

Les litiges sont traités sous la responsabilité du Directeur ou du Cadre de Secteur, par le personnel de l'agence de proximité.

4. LES OBLIGATIONS DES USAGERS :

L'usager et ses proches sont tenus aux obligations suivantes :

- Adopter un comportement respectueux à l'égard du personnel du SAD par un respect réciproque de la personnalité, de la dignité, de l'intimité, de l'intégrité. Toute violence sur autrui est un fait grave susceptible de sanctions pénales, de même toute discrimination sexiste, raciale ou religieuse ne peut être acceptée.
- Les intervenants ne doivent pas être joints à leur domicile, en cas de difficulté l'usager doit contacter les collaborateurs de son agence de proximité.
- L'ensemble du personnel intervient à domicile sans qu'il y ait possibilité de choisir ou d'exclure l'un des membres de cette équipe.
- Respecter le champ de compétence des différents professionnels.
- L'intervenant à Domicile doit pouvoir travailler dans un logement décent et sécurisé. Les installations et appareils électriques doivent être conformes aux normes d'utilisation.
- Le personnel ne peut effectuer en lieux et places des retraits d'argent pour la personne aidée, ni récupérer une procuration, carte et code bancaire ou chéquier.
- Ne pas fumer dans la pièce dans laquelle le personnel intervient.
- L'aide concerne le bénéficiaire de la prestation, l'intervenant ne peut accomplir des tâches pour des tiers vivant ou non au foyer de la personne aidée.
- L'Aide à Domicile ne peut travailler au domicile de la personne en l'absence de l'usager, sans autorisation préalable.
- La personne aidée doit mettre à la disposition de l'Aide à Domicile les produits d'entretien (dans leur emballage d'origine) nécessaires à l'entretien et l'hygiène du logement, ainsi que des gants jetables.
- Dans l'hypothèse où il est demandé à l'Aide à Domicile de prendre son véhicule pour faire des courses, les frais kilométriques seront facturés à l'usager.
- Si les animaux domestiques sont dangereux, ils doivent être enfermés ou attachés durant l'intervention.
- L'utilisation d'un escabeau pour les travaux ménagers (lavage des vitres principalement) ne doit pas faire plus de 3 marches.



- L'utilisateur s'engage à permettre la mise en place d'une étiquette électronique à son domicile qui permet au personnel de badger depuis son smartphone, l'utilisation de son téléphone fixe ou le cas échéant à signer la fiche de travail complétée de l'heure d'arrivée et départ de l'intervenant (servant à l'établissement de sa paie et de la facture).
- Le planning d'intervention ayant été défini d'un commun accord avec le bénéficiaire, si celui-ci souhaite annuler ou déplacer certaines interventions, le personnel de l'agence de proximité doit être prévenu 48 heures à l'avance. En cas de non-respect de cette disposition, les heures d'Aide à Domicile seront facturées à l'utilisateur. Cette mesure ne s'applique pas en cas d'hospitalisation en urgence.

Dispositions spécifiques au service mandataire d'aide à domicile (l'utilisateur est un Particulier Employeur) :

- La personne aidée est l'employeur des intervenants à domicile et s'engage à respecter les obligations légales et les dispositions de la Conventions Collective Nationale des Salariés du Particulier Employeur.
- Lors de la conclusion du contrat de travail de l'Aide à Domicile, la personne aidée s'engage sur un certain nombre d'heures d'activité hebdomadaires ou mensuelles qu'il devra respecter. Si la personne souhaite modifier ce niveau d'activité, un avenant au contrat de travail doit être obligatoirement conclu avec l'accord de l'intervenant à Domicile. Les heures non réalisées du fait de l'utilisateur et quel qu'en soit le motif y compris l'hospitalisation en urgence sont dues à l'intervenant à Domicile.
- Lors de la rupture du contrat, y compris en raison d'une hospitalisation ou d'un décès, des indemnités sont dues aux salariés : indemnité de précarité pour les contrats à durée déterminée égale à 10% des salaires bruts perçus, indemnité de préavis et de licenciement pour les salariés recrutés en Contrat à Durée Indéterminée.

