

Règlement de fonctionnement du service prestataire d'aide à domicile (article L.311-7 du CASF)

Le service d'aide à domicile dispose d'un règlement de fonctionnement qui définit vos droits et obligations d'une part et ses propres modalités de fonctionnement d'autre part.

Le règlement de fonctionnement vous est remis ; il est consultable dans les locaux du service.

Quels sont les principes de l'accompagnement à domicile ?

A/ Droits de l'utilisateur

Respect des droits et libertés individuels (article 311-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles) :

- respect de votre dignité, intégrité, vie privée, sécurité, confidentialité des informations vous concernant, conformément à la charte des droits de la personne accueillie et à la charte des droits de la personne âgée dépendante (ces chartes sont annexées au livret d'accueil) ;
- de votre libre choix des prestations ;
- d'un accompagnement individualisé, de qualité, adapté à vos attentes ;
- respect des séquences d'intervention à domicile et du planning.

B/ Obligations de l'utilisateur

- respect des termes du contrat d'accompagnement individualisé ;
- fourniture des états d'heures d'intervention ;
- règlement des factures ;
- mise à disposition de l'aide à domicile de tous produits et matériels nécessaires à son intervention ;
- respect du personnel d'intervention et des règles d'hygiène élémentaire ;
- information sur les faits de violence.

I. DISPOSITIONS PRELIMINAIRES GENERALES

Article 1 : Objet du règlement

Le présent règlement a pour objet de fixer les règles de fonctionnement du service des aides à domicile en rappelant les obligations, les droits et les garanties applicables aux aides à domicile et aux bénéficiaires de l'aide à domicile.

Article 2

Les prestations délivrées par les aides à domicile sont destinées à favoriser le maintien des personnes âgées ou handicapées dans leur cadre de vie habituel et la réalisation des actes essentiels de la vie quotidienne et ce, dans les meilleures conditions possibles. Ainsi ce service est-il bien spécifique et diffère notamment de celui de la femme de ménage. Cette dernière effectue un travail bien défini alors que l'aide à domicile, dont le travail est proche, a pour objectif essentiel de créer un lien entre les services administratifs, les familles et les bénéficiaires afin de rompre la solitude et le sentiment d'isolement des personnes aidées. Cependant, cette prestation ne sera accordée (ou maintenue) qu'à des personnes en éprouvant une absolue nécessité du fait de leur état de santé ou de leur isolement, et ne remplace en rien la famille qui doit continuer à participer au maintien à domicile.

Article 3

L'aide à domicile est rémunérée par le Centre Intercommunal d'Action Sociale contre remise des fiches individuelles de vacations. Elle devra les faire signer par le bénéficiaire à chaque vacation. Par sa signature, celui-ci atteste que l'aide a bien accompli son travail durant les heures indiquées sur la feuille. Tout décalage ou retard important devra être signalé au service.

Article 4 : Prise en charge financière

Selon les cas, vous pouvez bénéficier d'une prise en charge partielle ou totale de votre caisse de retraite ou de votre mutuelle. Si vous êtes bénéficiaire de l'APA ou de la PCH, la totalité du prix de l'heure vous sera facturée par le CIAS, le Conseil général versant directement sur votre compte bancaire l'APA ou la PCH attribuée.

II. DISPOSITIONS CONCERNANT L'AIDE A DOMICILE

A. Dispositions relatives au contenu des prestations de l'aide à domicile

Article 5 : Ce que vous êtes en droit d'attendre de nos aides à domicile

- aider à effectuer ou effectuer les tâches ménagères courantes : lit, ménage, lessive, couture, etc.
- aider à la préparation des repas ou préparation des repas
- aider à la prise des repas
- surveiller la prise des médicaments
- stimuler et surveiller la prise hydrique
- faire les courses ou accompagner aux courses
- aider à l'habillage et au déshabillage
- aider à la toilette (hors du cadre d'une prescription médicale)
- aider et accompagner pour les démarches administratives simples
- aider aux transferts
- aider aux déplacements et promenades extérieurs
- aide à la marche en intérieur
- compagnie et stimulation
- aide à l'hygiène, continence conduite
- sorties en voiture à proximité du domicile.

L'aide à domicile doit pouvoir signaler au service une situation de trop grande exclusion qui pourrait compromettre le maintien à domicile de la personne âgée. Celui-ci se mettra alors en rapport avec les travailleurs sociaux concernés.

Un cahier de liaison reste à votre domicile et permet au personnel de transmettre les informations nécessaires à une bonne coordination des missions exercées.

Tout au long de la durée de nos interventions, une attention particulière sera apportée à l'évolution de vos besoins.

Article 6 : Ce que ne peut et ne doit pas faire l'aide à domicile

- Déplacer des meubles lourds
- Lessiver les murs, plafonds ou véhicules
- Effectuer des travaux de bricolage ou de rénovation
- Effectuer des travaux de jardinage et débroussaillage
- Nettoyer des caves et greniers
- Prendre en charge le linge ou le ménage d'un autre occupant (sauf le conjoint)
- Ramener du travail à son domicile
- Effectuer des grosses lessives et le lavage des draps à la main
- Venir travailler avec ses enfants
- Effectuer des travaux supplémentaires rétribués à son domicile personnel, pour les usagers en dehors des heures de travail ni pendant ses congés accordés, tels que courses, lavages, raccommodages, travaux de couture (cette liste n'étant pas exhaustive)
- Se présenter au domicile de la personne âgées et/ou handicapée en compagnie d'un membre de sa famille ou tout autre personne étrangère au service, de lui demander quelque service que ce soit, notamment de lui confier la garde d'un enfant ou d'un animal pendant ou en dehors de ses heures de travail. Elle ne doit en aucun cas communiquer hors du service, les adresses, les numéros de téléphone et codes d'accès du domicile des personnes âgées et/ou handicapées.
- Effectuer des courses de ravitaillement en dehors du canton, sauf cas exceptionnel et autorisation préalable. Elle devra toujours rapporter la note du fournisseur et la monnaie au bénéficiaire lorsqu'elle effectuera des courses.

L'aide à domicile ne devra pas non plus recevoir de la personne âgée et/ou handicapée une quelconque rémunération ou gratification, accepter en dépôt des sommes d'argent, valeurs, objets ou clefs du logement en cas d'absence temporaire ou de départ.

Il est également interdit de solliciter un prêt quelconque auprès de l'usager, de réaliser à son profit et grâce à sa fonction tout acte d'engagement, de donation, d'assurance-vie, de cession, d'hébergement à titre gratuit ou tout autre accord.

L'aide à domicile ne doit en aucun cas avoir procuration sur le compte du bénéficiaire, ni gérer son argent. Elle ne doit pas utiliser ses biens à des fins personnelles. Enfin, elle s'abstiendra d'acheter quoique ce soit appartenant à l'usager.

B. Dispositions relatives aux devoirs et obligations de l'aide à domicile

Article 7 : Horaires, retards et absences

Horaires

- De manière générale, l'aide à domicile devra obéir aux instructions de son supérieur hiérarchique
- L'aide à domicile observera strictement l'horaire de travail qui lui sera communiqué sans y apporter de modifications, sauf autorisation exceptionnelle du service
- Elle prévendra **sans délai** le chef de service de toute circonstance ayant pour effet d'interrompre le service : que ces événements incombent à l'aide à domicile (problème familial, matériel, maladie, accident...) ou à l'utilisateur (refus de recevoir, hospitalisation, accident, maladie subite ou présence de famille au domicile,...)

Retards et absences

- Tout retard sera justifié auprès du responsable de service. Tout retard injustifié, important ou répété pourra entraîner les observations du supérieur hiérarchique, voire une sanction plus importante selon les circonstances de l'espèce.
- Aucune absence ne sera tolérée sauf autorisation expresse ou congé. En cas de force majeure (c'est-à-dire imprévisible, extérieur de sa propre volonté), l'aide à domicile prévendra son service sans délai.
- En cas de maladie, elle avisera **immédiatement** son chef de service, puis produira sous 48 heures un certificat médical précisant la durée présumée de l'arrêt de travail. Les prolongations de congés-maladie doivent être signalées au plus tard 48 heures avant le jour prévu de la reprise.
- L'aide à domicile passera une visite médicale à l'embauche. Cette visite médicale devra être renouvelée régulièrement par la médecine professionnelle tous les 2 ans.

Article 8

Si l'aide à domicile utilise son véhicule personnel dans le cadre de sa mission et notamment en cas de transport de l'utilisateur pour les courses par exemple, elle devra souscrire le risque correspondant auprès de tout organisme d'assurance de son choix, et en apporter annuellement le justificatif au service.

Article 9 : Dispositions à observer au domicile de l'utilisateur

- L'aide à domicile devra se présenter dans une tenue correcte et témoignera à l'utilisateur bienveillance et compréhension. Elle évitera tout ce qui pourrait blesser son amour propre.
- L'aide à domicile observera strictement l'obligation de neutralité religieuse, politique et syndicale. Elle fera preuve de la plus grande discrétion professionnelle sur les informations qu'elle peut détenir de la part des personnes aidées et sera tenue à l'obligation de réserve envers l'établissement public qui l'emploie.
- Respectueuse de l'hygiène et de la sécurité du bénéficiaire, l'aide à domicile s'abstiendra de fumer ou de consommer des boissons alcoolisées pendant son travail. Elle ne devra pas prendre ses repas au domicile de la personne âgée ou handicapée.
- Les locaux du bénéficiaire sont réservés **exclusivement** aux activités professionnelles des aides à domicile. Il leur est interdit, sauf autorisation ou urgence, d'utiliser le téléphone à des fins privées, d'emporter des objets ou documents appartenant à l'utilisateur ou de lui en apporter dans un objectif de propagande. Il va de soi que toute dégradation volontaire des biens du bénéficiaire entraînera des sanctions ;

- Tout accident, même léger, survenu au cours du travail ou occasionné lors d'un trajet nécessaire pour se rendre au lieu d'exécution de la vacation, doit être immédiatement porté à la connaissance du service.
- Le service n'est pas tenu d'accepter les clefs des personnes âgées et/ou handicapées, même les plus dépendantes. En cas de demande insistante du bénéficiaire et d'accord du responsable, ni le service ni l'aide à domicile ne peuvent être considérés comme responsables d'un dysfonctionnement ou d'une perte éventuelle. Cela ne donne pas lieu à remplacement.
- Le service, de sa propre initiative ou à la demande du bénéficiaire ou de son entourage, peut être amené à contrôler sur place à tous moments et par tous les moyens le comportement de l'agent, sa ponctualité et la qualité du service rendu.
- L'utilisateur a le droit d'accéder à son dossier s'il désire le consulter. Il suffit d'en faire la demande au service. Le contenu de ce dossier est d'ailleurs protégé par la confidentialité.

Dispositions diverses

- Dégradations des appareils de l'utilisateur : Les aides à domicile ne peuvent pas être tenu(e)s pour responsables des dysfonctionnements, pannes ou dégradations survenues sur le matériel, les éléments d'habitation et l'électroménager lors d'une utilisation normale.
- Assurance couvrant la salariée : Pour la responsabilité civile et les risques annexes, le CIAS et ses agents bénéficient de l'assurance contractée par le CIAS. Les agents sociaux devront être personnellement assurés pour leurs déplacements professionnels, notamment pour les transports de bénéficiaires effectués durant le service.
- Incidents lors de l'intervention : L'aide à domicile pourra, en cas d'urgence (accident, problème de santé) ou de situation exceptionnelle, être appelé(e) à prévenir la famille, le médecin du bénéficiaire. L'aide à domicile pourra, si nécessaire, accompagner le bénéficiaire dans un établissement hospitalier ou une clinique, en taxi ou en ambulance.

C. Dispositions relatives aux sanctions disciplinaires, aux droits et garanties de l'aide à domicile

Article 10

- tout manquement constaté aux clauses précédemment énoncées donnera lieu à sanction à la demande du supérieur hiérarchique de l'aide à domicile. Pour les fonctionnaires stagiaires et titulaires, ces sanctions sont celle de la Fonction Publique Territoriale, allant de la simple observation à la révocation pour faute grave. Pour les agents non titulaires, les sanctions sont énoncées par le décret n°88-145 du 15 février 1988 portant disposition relative aux agents non titulaires de la Fonction Publique Territoriale, allant de l'avertissement au licenciement sans préavis ni indemnité.
- Les aides à domicile titulaires, stagiaires et non titulaires bénéficient selon leur qualité statutaire, des droits et garanties attribués par le statut de la Fonction Publique Territoriale ou par le décret n°88-145 du 15 février 1988

III. DISPOSITIONS CONCERNANT LE BENEFICIAIRE

A. Dispositions relatives aux droits du bénéficiaire et à ses garanties

Article 11

Le bénéficiaire de l'aide à domicile a droit à un service honnête, respectueux et bienveillant. Si toutefois cela n'était pas le cas, il est prié de communiquer ses observations ou réclamations au chef de service, supérieur de l'aide à domicile, de même que pour tout autre demande de changement à apporter dans l'organisation de la prestation fournie.

Article 12

Les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires.

Article 13

Nous rappelons que l'usager a le droit d'accéder à son dossier s'il désire le consulter. Il suffit d'en faire la demande au service. Le contenu de ce dossier est d'ailleurs protégé par la confidentialité.

B. Dispositions relatives aux obligations du bénéficiaire

Article 14

Le bénéficiaire doit permettre l'accès à son domicile et mettre à disposition le matériel et les produits nécessaires à l'accomplissement des tâches demandées à l'aide à domicile. Il fera en sorte qu'elle puisse les exécuter à l'heure prévue.

Article 15

Il ne devra pas retenir l'aide à domicile au-delà de l'horaire fixé. Le temps de trajet entre les domiciles de 2 usagers ne diminuera en aucun cas les temps d'intervention prévus.

Article 16

Le bénéficiaire ne devra pas demander à l'aide à domicile des travaux plus importants que ceux lui incombant par le présent règlement et restera respectueux de sa personne et de son travail.

Article 17

Il lui est interdit de verser à l'aide à domicile une quelconque rémunération ou gratification.

Article 18

En aucun cas l'aide à domicile ne doit être amenée à se déplacer inutilement. Si, pour un motif quelconque, le service devait être interrompu du fait du bénéficiaire pour absence, présence de famille au domicile ou pour tout autre circonstance, il lui appartiendra d'avertir au moins 48 heures à l'avance le service du Centre Intercommunal d'Action Sociale à l'adresse suivante : Centre Intercommunal d'Action Sociale, 14 rue des frères Barrenne BP 66, 64 130 MAULEON. Téléphone : 05.59.28.78.83. (MAULEON) ; 05.59.28.67.63 (TARDETS)

Article 19

Toutes les heures accordées devront être effectuées de façon régulière et continue. Tout refus de recevoir les services proposés par l'aide à domicile pourra entraîner, après mise en demeure, une interruption momentanée des prestations

compte tenu du fait qu'un tel refus sera considéré comme l'expression manifeste d'une absence d'absolue nécessité du recours à cette prestation.

Article 20 : Absences et remplacements

Nos absences : En cas d'absence de notre intervenante, une remplaçante sera proposée et présentée dans les meilleurs délais avec l'accord de ce dernier. Dans le cadre de l'APA et de la PCH, le remplacement se fera dans le strict respect des horaires et des tâches. Dans les autres cas, si nécessaire, un avenant au document individuel de prise en charge pourra être signé en accord avec le bénéficiaire.

Vos absences : Toute absence ou hospitalisation pouvant entraîner une interruption des prestations devra être signalée afin de permettre au service de s'organiser. Pour les personnes relevant de l'APA ou de la PCH, cette signalisation est primordiales car les prestations prévues ne pouvant être effectuées ne seront pas prise en compte par le Conseil général. A son retour, l'utilisateur avertira le service pour reprendre les prestations.

Article 21

Le bénéficiaire acquittera le montant de la prestation restant à sa charge après déduction des possibles prises en charges des différents organismes de financement, mensuellement, à terme échu, dès réception de la facture émise par le Centre Intercommunal d'Action Sociale. Les règlements sont à effectuer, soit :

- Par chèque bancaire ou postal à l'ordre du Trésor Public, à adresser à la Trésorerie de Tardets, rue principale, 64 470 TARDETS
- En numéraire à la trésorerie de TARDETS.

Article 22 : Impayés

En cas de non paiement et après relance, le CIAS se réserve le droit d'émettre un titre de recettes dont le recouvrement sera assuré par le Trésor Public.

Article 23

En cas de départ ou d'absence du bénéficiaire, il est interdit de confier à l'aide à domicile : argent, valeurs, ou objet en dépôt, clefs de logement ou de dépendance. Le Centre Intercommunal d'Action Sociale décline toute responsabilité sur les conséquences liées au non respect de cet article.

IV. DISPOSITIONS FINALES

Chaque partie s'engage à respecter scrupuleusement le présent règlement de fonctionnement sous peine de suppression de la prestation servie.

Ce document devra être révisé tous les 5 ans.

Pour tout renseignement sur celui-ci, vous pouvez contacter le Centre Intercommunal d'Action Sociale au 05.59.28.78.83 à Mauléon ou au 05.59.28.67.63. à Tardets.

A Mauléon,
Le 1^{er} Novembre 2010,

Dominique BOSCO

Président de la Communauté de communes
et du Centre Intercommunal d'action sociale du Pays de Soule