

Pôle  
Aide

Pôle  
Soins

Portage  
de repas

Télé  
Assistance

flexidom

# Règlement de fonctionnement

# Préambule

Ce Règlement de fonctionnement est destiné aux personnes accompagnées, aux proches aidants, aux intervenants salariés et aux différents intervenants extérieurs du Service Autonomie à domicile (SAD) de l'ADHM.

Ce document de référence a pour objet de définir les règles générales d'organisation et de fonctionnement du SAD.

Il fixe les obligations et devoirs réciproques du SAD et de la personne accompagnée. Ceux-ci sont nécessaires au bon déroulement des prestations à domicile et garantissent les droits des personnes accompagnées.

Ce règlement de fonctionnement est obligatoirement remis à la personne accompagnée ou à son représentant, en même temps que le livret d'accueil du SAD.

Il est opposable à la personne accompagnée, à son représentant, à son entourage, aux salariés et aux intervenants conventionnés extérieurs au SAD. Il est également mis à disposition dans les locaux du Service.

Le non-respect des obligations et devoirs découlant du présent règlement de fonctionnement peut générer des sanctions. Ces sanctions peuvent aller de l'avertissement à l'exclusion du Service.

Il est établi en référence :

- à la loi 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale (article L.311-4 et L.311-7 du code de l'action sociale et des familles),
- aux articles R.311-33 à R.311-37 du code de l'action sociale et des familles, relatifs au règlement de fonctionnement,

Il peut être révisé à tout moment devra être réactualisé au moins tous les 5 ans.



# Sommaire

Art. 1 – Les aides techniques.....	Page 3
Art. 2 – La continuité de la prise en charge.....	Page 3
Art. 3 – Le partage d'informations et la sécurisation des données personnelles.....	Page 3
Art. 4 – Les règles d'hygiène, de sécurité et de confort.....	Page 3
Art. 5 – La prévention des risques de maltraitance.....	Page 4
Art.6 – La sécurité des personnes et des biens.....	Page 4
Art. 7 – L'accès aux documents liés à la prise en charge.....	Page 4
Art. 8 – Les engagements de la personne accompagnée et de son entourage.....	Page 5
Art. 9 – L'évaluation de la qualité du Service et de la satisfaction des personnes accompagnées.....	Page 5
Art. 10 – Les contestations et les réclamations.....	Page 5
Art. 11 – Les mesures en cas d'urgence ou de situation exceptionnelle.....	Page 6
Art. 12 - La demande de fermeture de votre domicile à l'issue de nos interventions.....	Page 7
Art. 13 – Les assurances.....	Page 7
Annexes.....	Page 8
○ Ce que votre aide à domicile pourra faire et ce qu'il/elle n'est pas autorisé(e) à faire	
○ Matériel et produits nécessaires à l'intervention	

## **Art.1 – Les aides techniques**

En cas de besoin d'aide technique spécifique (lit médicalisé, lève-personne, matériel de manutention, etc), la personne accompagnée ou son représentant s'engage à accepter cet équipement et son utilisation nécessaire à sa sécurité et à celle du personnel d'intervention du SAD. La décision d'aménagement de l'espace de réalisation de la prestation sera prise en concertation avec la personne accompagnée et/ou l'entourage, et ce afin de sécuriser l'intervention et de faciliter le soutien à domicile.

## **Art.2 – La continuité de la prise en charge**

Afin de garantir la continuité du Service et le respect des exigences du code du travail, la planification des interventions s'appuie sur une organisation en équipe. Ainsi, différents salariés sont amenés à intervenir auprès de la personne accompagnée.

Dans la mesure du possible, le Service s'engage à respecter la tranche horaire définie au moment de l'évaluation. En cas d'absence du professionnel, un remplaçant est proposé à l'utilisateur. Dans le cadre des prestations d'aide et d'accompagnement et de soins, les horaires peuvent être modifiés notamment en fonction d'aléas tels que les intempéries, les absences du personnel, le retard inhérent à la prise en charge précédente. La personne en sera avertie le plus tôt possible.

De manière générale, l'utilisateur et ses proches sont tenus d'informer le SAD de toute absence de l'utilisateur (consultations, hospitalisation, sorties en familles...) et du moment de son retour. En dehors des heures d'ouverture du bureau, il convient de prévenir l'astreinte ou de laisser un message sur le répondeur du standard. La famille avise par ailleurs le Service de l'évolution de la situation de la personne aidée (hospitalisation, demande d'institution...). En cas d'absence de l'utilisateur, le Service se réserve le droit d'utiliser la place laissée vacante au terme d'une période d'un mois.

## **Art.3 – Le partage d'informations et la sécurisation des données personnelles**

L'ensemble du personnel du SAD est soumis au secret professionnel et au devoir de discrétion. Conformément à la réglementation, les informations personnelles transmises par la personne accompagnée à un membre de l'équipe sont réputées confiées à l'ensemble de l'équipe. Les salariés peuvent échanger autour de la situation de la personne accompagnée à condition que les échanges soient strictement nécessaires à la coordination, à la continuité de l'accompagnement, à la prévention ou au suivi médico-social et social.

Le partage d'information avec des professionnels ne faisant pas partie du Service se fait avec l'accord de la personne accompagnée ou son représentant légal lors de la signature du document individuel de prise en charge. Les professionnels avec lesquels les informations personnelles peuvent être échangées sont ceux listés par l'article L.1110-4 du code de la santé publique.

## **Art.4 – Les règles d'hygiène, de sécurité et de confort**

Les intervenants et les personnes accueillies doivent, les uns et les autres, tout mettre en œuvre pour assurer la sécurité de chacun lors des interventions et des déplacements.

Le personnel du SAD se présentera dans une tenue correcte.

Les animaux doivent être tenus à l'écart afin de permettre l'intervention du Service. Si tel n'est pas le cas, le salarié est autorisé par la direction à ne pas intervenir jusqu'à la régularisation de la situation.

La personne accompagnée veillera à ne pas exposer les professionnels à un tabagisme passif. Elle veillera également à signaler au Service la présence de parasites de type gale, cafards, punaises de lit...

La personne accompagnée s'engage à satisfaire aux demandes du Service en termes de mise en place d'aides techniques ou d'aménagements (dont certains peuvent faire l'objet d'une prise en charge financière partielle ou



totale), ce afin que celui-ci puisse continuer d'intervenir dans des conditions garantissant la sécurité de la personne accompagnée et celle du professionnel.

La personne accompagnée est tenue de mettre à disposition des intervenants le matériel et les produits nécessaires à l'intervention (cf. liste en annexe du présent document).

En cas de difficultés de mobilité ou d'accessibilité, la mise en place d'un boîtier à clefs sera obligatoire.

## **Art.5 – La prévention des risques de maltraitance**

Les professionnels ont l'obligation de dénoncer les faits de maltraitance dont ils ont connaissance dans l'exercice de leurs fonctions. Cette dénonciation peut notamment être réalisée à l'aide d'une fiche incident.

La direction du Service donnera les suites appropriées à tout acte éventuel de maltraitance physique, psychique ou morale, matérielle ou financière, de négligence active ou passive dont elle pourrait avoir connaissance.

Tout soupçon de maltraitance doit être immédiatement signalé au (à la) responsable du Service ou à la direction.

Tout acte de violence ou de mise en danger perpétré sur un des membres du personnel du Service peut entraîner l'interruption de la prise en charge.

Tout soupçon de maltraitance ou de négligence décelé par l'entourage de la personne accompagnée doit être immédiatement signalé au responsable direct du professionnel au sein du Service ou à la direction.

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

## **Art.6 – La sécurité des personnes et des biens**

Le respect des droits et des libertés de chacun implique une attitude réciproque de politesse et de courtoisie. Les prestations doivent se dérouler dans un climat de confiance mutuelle.

Pour garantir la sécurité des personnes prises en charge et la qualité du travail réalisé, le (la) responsable de secteur ou l'Infirmier(ère) se rend au domicile au moins une fois par an.

Toute discrimination ou violence verbale, physique ou à caractère sexuel conduira à une rupture de contrat voire à des poursuites pénales. Les faits de violence sur autrui sont également susceptibles d'entraîner des procédures judiciaires

Il est rappelé aux personnes accompagnées ainsi qu'à leur entourage qu'il est formellement interdit au personnel du Service d'accepter les pourboires, les gratifications, les prêts d'argent, les donations, les legs ou la garde d'objets. De même, les intervenants du Service ne peuvent accepter de procuration sur les comptes bancaires de la personne accompagnée. Enfin, l'intervenant ne pourra en aucun cas faire l'avance d'une somme d'argent pour un achat.

Concernant l'utilisation de moyens de paiement appartenant à la personne accompagnée :

- si la personne est en situation d'incapacité physique ou psychique, le représentant légal ou le mandataire judiciaire devra faire établir une carte bancaire à débit limité.
- si la personne n'est pas en situation d'incapacité physique ou psychique, elle devra, accompagnée par l'auxiliaire de vie, retirer de l'argent par elle-même.

Tout achat devra être consigné dans le cahier de liaison.

Afin de respecter les droits et libertés des personnes accompagnées, l'achat de cigarettes ou d'alcool n'est proscrit que s'il existe une notification écrite du médecin traitant, qui sera alors reportée dans la Fiche de mission.

## **Art.7 – L'accès aux documents liés à la prise en charge**

La personne accompagnée peut demander à accéder à tout ou partie de son dossier. Cette demande doit être faite au SAD par écrit accompagnée de toute pièce justificative de l'identité du demandeur.

Pour ce qui est du dossier de soins infirmiers, cette demande peut être faite directement par la personne accompagnée, le médecin désigné par celle-ci ou l'ayant droit.

La communication peut s'effectuer sur place ou par envoi de la copie des pièces du dossier en fonction du choix du demandeur. Pour la consultation sur place, le demandeur sera accompagné d'un référent du SAD ou du responsable du Service.

Toute personne accompagnée par notre Service peut exercer son droit d'accès, d'opposition et de rectification des informations la concernant. Pour toute question, vous pouvez vous adresser à notre Délégué à la protection des données : [dpo@adhm-spasad.fr](mailto:dpo@adhm-spasad.fr).

## **Art.8 – Les engagements de la personne accompagnée et de l'entourage**

La personne accompagnée est tenue de permettre la réalisation des prestations qui lui sont nécessaires, notamment en respectant :

- les décisions de prise en charge,
- les termes du règlement de fonctionnement et du document individuel de prise en charge,
- l'organisation et les procédures du Service,
- les équipements et matériels mis à leur disposition,
- les personnels mis à leur Service sans discrimination d'aucune sorte.

## **Art.9 – L'évaluation de la qualité du Service et de la satisfaction des personnes accompagnées**

Le SAD est engagé dans une démarche continue d'amélioration de la qualité.

Afin d'associer les personnes accompagnées au fonctionnement du Service, des enquêtes de satisfaction sont réalisées.

Les personnes accompagnées ou leur représentant légal seront ainsi consultés par le biais de questionnaires sur l'organisation du Service une fois par an pour recueillir l'avis et les suggestions sur les relations avec le Service et sur la qualité du travail des intervenants.

Dans le cadre d'une évaluation interne, d'une évaluation externe ou d'un audit lié à une certification, les personnes accompagnées et leurs aidants sont associés et peuvent être sollicités par les évaluateurs.

## **Art.10 – Les contestations et réclamations**

Les éventuelles réclamations de la personne accompagnée doivent être adressées par écrit à la direction. Tout incident, énoncé d'une plainte ou conflit feront l'objet d'un enregistrement, seront traités attentivement et donneront lieu à une réponse. Des actions d'améliorations seront envisagées.

En cas de litige de nature contractuelle n'ayant pu être résolu dans le cadre d'une réclamation préalablement introduite auprès de notre Service, vous avez la possibilité de saisir gratuitement notre médiateur de la consommation aux coordonnées suivantes :

Association nationale des médiateurs (ANM)

2 Rue de Colmar 94300 Vincennes

[www.anm-conso.com](http://www.anm-conso.com)



En cas de conflit avec le Service, que nos échanges préalables ne seraient pas parvenus à résoudre, vous pouvez, pour faire valoir vos droits, faire appel à une « personne qualifiée » figurant sur la liste établie conjointement par le Préfet, l'Agence Régionale de Santé et le Conseil départemental.

Les personnes qualifiées pour le département de la Gironde sont les suivantes :

Pour les établissements accompagnant des personnes âgées :

M. Michel BAENE et M. Max DUBOIS

Pour les établissements accompagnant des personnes adultes en situation de handicap :

M. Michel BAENE et M. Marc LOSSON

Contact téléphonique :

05 56 99 66 99

Contact par e-mail :

personnesqualifiees@cg33.fr

Pour les établissements accompagnant des enfants :

M. Marc LOSSON et Mme Adeline GOUTTENOIRE

Pour les établissements accompagnant des adultes en difficulté sociale :

M. Pascal LAFARGUE

Par courrier :

Conseil départemental  
DGAS-DAPAH-SDE  
Personnes Qualifiées  
1 Esplanade Charles de Gaulle  
CS 71223  
33074 Bordeaux Cedex

Si l'ensemble de ces procédures de médiation venait à échouer, la situation peut être portée devant les tribunaux judiciaire ou administratif.

Pour leur part, les intervenants à domicile sont tenus de transmettre au Service une Fiche incident dans les situations suivantes :

- Matériel absent, détérioré ou inadapté
- Insalubrité
- Mise en danger
- Présence d'armes
- Animal agressif
- Agressivité verbale ou physique
- Accusation de vol
- Suspicion d'alcoolisation
- Relations inappropriées, verbales ou physiques, à caractère sexuel
- Dommages corporels
- Inquiétudes quant à la situation de l'usager
- Négligence grave
- Abus financier, escroquerie
- Dégradation brutale de l'état de santé
- Propos suicidaires

## **Art.11 – Les mesures en cas d'urgence ou de situation exceptionnelle**

La personne accompagnée ou son représentant autorise le personnel du SAD à appeler le médecin traitant, SOS médecins, le Samu ou les pompiers en cas d'urgence. Dans tous les cas, le Service s'engage à prévenir, dans les meilleurs délais, le proche aidant ou la personne de confiance ou la famille ou l'entourage de la personne.

En cas d'urgence ou d'obligation médicale, le Service pourra être amené à transmettre des informations concernant la personne accompagnée à d'autres organismes médicaux. En dehors de nos horaires d'intervention (7h - 20h), **il vous sera nécessaire de composer le 15 (SAMU - Urgence médicale) ou le 18 (Pompiers - Situation de péril ou accident).**

En cas de grosse chaleur, le SAD applique les consignes du plan canicule mises en place par l'ARS ou le Conseil départemental.



## **Art.12 - La demande de fermeture à clé de votre domicile à l'issue des interventions**

Afin de clarifier les situations où une fermeture à clé est souhaitée, notre procédure est la suivante :

L'utilisateur concerné doit remplir et signer un document spécifique : Demande de fermeture du domicile . Ce formulaire est disponible sur simple demande. Il est également téléchargeable depuis le site internet de l'association (<https://adhm33.fr/informations-pratiques/>).

La demande peut être acceptée ou refusée, après échanges et concertation pluridisciplinaire.

### **La signature de la famille ne suffit pas :**

La décision doit être personnelle et le consentement éclairé, ou, en cas de mesure de protection juridique, soit par décision judiciaire, soit par la personne en charge de la mesure de protection pour mettre fin au danger que son propre comportement ferait courir à l'intéressé. La personne en charge de la mesure de protection doit alors en informer sans délai le juge ou le conseil de famille s'il a été constitué.

En l'absence de cette demande écrite signée, nos intervenants ne sont pas autorisés à fermer le domicile à clé.

Si cette demande était formulée et acceptée, un double de la clé devra être présent au sein du domicile à un endroit aisément accessible (ex : accroché à côté de la porte d'entrée) ou un dispositif dédié mis en place.

Nous restons à votre disposition pour toute information complémentaire ou pour vous accompagner dans la mise en place de cette procédure.

## **Art.13 – Les assurances**

Le SAD a conclu un contrat d'assurance responsabilité civile ainsi qu'une assurance en cas de détérioration faite au domicile par le personnel intervenant. En cas d'utilisation du véhicule de l'utilisateur par l'intervenant(e), l'utilisateur devra être assuré pour cette situation.

# **Annexes au Règlement de fonctionnement**



## **Ce que votre Aide à domicile pourra faire et ce qu'il/elle n'est pas autorisé(e) à faire**

**Votre Aide à Domicile ou votre auxiliaire de Vie Sociale n'est pas un(e) employé(e) de maison**



### **Il ou elle a pour mission de vous aider dans les tâches suivantes**



- Assurer l'entretien courant de la maison : aération des pièces, réfection du lit, dépoussiérage des meubles, aspirateur, balai et lavage des sols, entretien des appareils électroménagers (frigorifère, congélateur, four micro-ondes, gazinière, four), entretien de la salle de bain et des toilettes dans un souci d'hygiène
- Assurer l'entretien du matériel médical (rehausseur, chaise garde-robe...)
- Evacuation, nettoyage, désinfection des poubelles
- Assurer l'entretien ménager de pièces fermées une à deux fois par an
- Aider à la toilette avec vérification des produits et du matériel d'hygiène (propreté du verre à dents, du peigne, de la brosse, usure de la brosse à dents...)
- Aider à l'habillage en insistant sur le confort des vêtements et la sécurité des chaussures
- Etre vigilant quant à la sécurité de la personne tant chez elle qu'à l'extérieur
- Entretenir le linge, repassage, réalisation de petits travaux de couture
- Vérifier la prise des médicaments, sans les préparer
- Aider pour les courses et les déplacements extérieurs : médecin, coiffeur...
- Pour toute sortie avec le véhicule personnel de l'intervenant ou du SPASAD, une participation financière vous sera facturée.
- Aider à la préparation et à la prise du repas, dans le respect des préconisations médicales : couper la viande, vous aider à manger...
- Aider pour vos déplacements en cas de mobilité réduite dans la maison (transferts lit ou fauteuil)
- Aider aux petites démarches administratives : mairie, sécurité sociale, poste...
- Aider aux loisirs : petit bricolage, petit jardinage (plantation en pot, balayage des feuilles sur la terrasse...), promenades à pied, en fauteuil ou en voiture, lecture, jeux de société ou de cartes...



### **Ce que votre Aide à Domicile ou Auxiliaire de Vie Sociale n'est pas autorisé(e) à faire**



- Entretien ménager quotidien de pièces fermées
- Travail pour un tiers (vos enfants, amis ou locataires)
- Déplacement de meubles lourds qui ne peuvent être déplacés qu'à deux
- Lavage du linge à la main (sauf petit linge)
- Cirage des meubles avec de la cire encaustique
- Lessivage des murs, plafonds et des portes (sauf si les poignées sont très sales, toujours dans un souci d'hygiène)
- Nettoyage des vérandas sauf si la véranda est une pièce habitable : dans ce cas uniquement entretien des sols
- Entretien des grandes vitrines, des cuivres et de l'argenterie
- Nettoyage des caves, greniers et gros jardinage
- Monter sur un escabeau de plus de 3 marches
- Utiliser votre carte bancaire
- Manipuler du matériel électrique (accès au tableau électrique, changer une ampoule sans pouvoir débrancher l'appareil par exemple, comme le fait de changer une ampoule de plafonnier...)

## Mise à disposition d'éléments nécessaires aux interventions

En fonction de la nature de nos interventions, il pourra vous être demandé de mettre à la disposition de l'intervenant les éléments suivants :

### Pour la personne accompagnée :

- Serviettes de toilette
- Gants de toilette
- Cuvette
- Savon
- Brosse ou peigne
- Rasoir et mousse à raser
- Brosse à dent
- Dentifrice
- Produits pour soins de bouche
- Coupe-ongles
- Crème hydratante
- Draps et linge de lit
- Alèses
- Changes pour incontinence
- Etui pénien + poche
- Vêtements propres de rechange
- Thermomètre

### Pour l'entretien du cadre de vie :

- Serviettes ou essuie-tout jetable
- Produit vaisselle
- Balai serpillère à franges (« espagnol ») avec seau
- Aspirateur
- Eponges
- Produits d'entretien
- Savon liquide
- Lessive
- Marchepied, escabeau de 3 marches au plus
- Pelle et balayette
- Sacs poubelle
- Lave-linge
- Chiffons
- Torchon vaisselle et essuie-main
- Raclette