

S  
P  
A  
S  
A  
D

Service  
Polyvalent  
d'Aide et de Soins  
à Domicile



Pôle  
Aide

Pôle  
Soins

Télé  
Assistance

Portage  
de repas

# 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 polyvalent d'aide et de soins à domicile de l'ADHM.

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

Il fixe les obligations et devoirs réciproques du SPASAD 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 SPASAD.

Il est opposable à la personne accompagnée, à son représentant, à son entourage, aux salariés et aux intervenants conventionnés extérieurs au SPASAD. Il est également affiché 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.

La présente version a été soumise aux représentants du personnel membres du Conseil Sociale et Economique ainsi qu'au Conseil d'administration de l'association en date du 22 octobre 2019.



# 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 – Les assurances.....	Page 6
Annexes.....	Page 7
○ 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	
○ Charte des droits et libertés de la personne accueillie – Version Enfants	
○ Charte des droits et libertés de la personne rendue vulnérable en raison de son âge, de son handicap ou de sa perte d'autonomie	

## **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 SPASAD. 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 SPASAD 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 SPASAD 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 SPASAD 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.

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 SPASAD 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 SPASAD ou du responsable du Service.

## **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 SPASAD 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 et le président du 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 :  
N° Vert 0800 00 33 33

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
- Relations inappropriées, verbales ou physiques
- 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 SPASAD 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 cas de grosse chaleur, le SPASAD applique les consignes du plan canicule mises en place par l'ARS ou le Conseil départemental.

## **Art.12 – Les assurances**

Le SPASAD 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'usager par l'intervenant(e), l'usager devra être assuré pour cette situation.

# Annexes





## **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

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

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

## **CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE EXPLIQUEE A UN ENFANT**

Prévue par la loi du 2 janvier 2002, la charte des droits et libertés de la personne accueillie établit les droits fondamentaux auxquels peut prétendre toute personne accompagnée par un Service tel que le nôtre.

### **Article 1er - Principe de non-discrimination**

Nous veillons à ce que chacun te respecte tel que tu es.

### **Article 2 - Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté**

Nous construisons avec toi et tes parents ton projet individualisé.

### **Article 3 - Droit à l'information**

L'équipe vous explique, à toi et à tes parents, le fonctionnement du Service. Tu as connaissance de ton projet individualisé. Tes parents reçoivent la même information que toi.

### **Article 4 - Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne**

Nous t'expliquons ce que nous attendons de toi et ce que tu peux attendre de nous. Tu donnes ton avis sur les décisions qui te concernent, ainsi que sur des orientations éventuelles. Nous recueillons également l'avis de tes parents.

### **Article 5 - Droit à la renonciation**

Tes parents donnent leur accord pour que nous puissions t'accompagner. Ils peuvent aussi décider que cela s'arrête.

### **Article 6 - Droit au respect des liens familiaux**

Toute décision nécessite la participation de ta famille.

### **Article 7 - Droit à la protection**

L'équipe veille à ta sécurité, à ta santé et à la confidentialité des informations te concernant.

### **Article 8 - Droit à l'autonomie**

L'équipe t'accompagne dans le développement de ton autonomie et dans ta vie au quotidien.

### **Article 9 - Principe de prévention et de soutien**

L'équipe est là pour t'aider à résoudre ou à surmonter tes difficultés. Nous sommes aussi à l'écoute de tes parents. Nous vous accompagnons dans le respect du projet d'accueil décidé et d'éventuelles décisions de justice vous concernant.

### **Article 10 - Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie**

Un questionnaire de satisfaction te sera proposé ainsi qu'à tes parents.

### **Article 11 - Droit à la pratique religieuse**

Nous respectons ta religion. Tu peux la pratiquer dans la mesure où elle ne fait pas obstacle à l'aide que le Service peut t'apporter.

### **Article 12 - Respect de la dignité de la personne et de son intimité**

Nous veillons au respect de ta dignité et de ton intimité.

*Texte complet de la Charte des droits et libertés :*

*<https://solidarites-sante.gouv.fr/ministere/documentation-et-publications-officielles/guides/article/charte-des-droits-et-des-libertes-de-la-personne-accueillie-en-etablissement>*

## **CHARTRE DES DROITS ET DES LIBERTES DE LA PERSONNE RENDUE VULNERABLE EN RAISON DE SON AGE, DE SON HANDICAP OU DE SA PERTE D'AUTONOMIE**

Même dépendantes, les personnes âgées, les personnes en situation de handicap ou celles en perte d'autonomie doivent continuer à exercer leurs droits, leurs devoirs et leurs libertés de citoyens. Elles doivent aussi garder leur place dans la cité, au contact des autres générations dans le respect de leurs différences. Cette Charte a pour objectif de reconnaître la dignité tant de la personne âgée devenue dépendante que des personnes en situation de handicap ou de perte d'autonomie et de préserver leurs droits.

### **Article 1 - Choix de vie**

Toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie.

### **Article 2 - Domicile et environnement**

Le lieu de vie de la personne âgée dépendante, domicile personnel ou établissement, doit être choisi par elle et adapté à ses besoins.

### **Article 3 - Une vie sociale malgré les handicaps**

Toute personne âgée dépendante doit conserver la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de la société.

### **Article 4 - Présence et rôle des proches**

Le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes.

### **Article 5 - Patrimoine et revenus**

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

### **Article 6 - Valorisation de l'activité**

Toute personne âgée dépendante doit être encouragée à conserver des activités.

### **Article 7 - Liberté de conscience et pratique religieuse**

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.

### **Article 8 - Préserver l'autonomie et prévenir**

La prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit.

### **Article 9 - Droit aux soins**

Toute personne âgée dépendante doit avoir, comme toute autre, accès aux soins qui lui sont utiles.

### **Article 10- Qualification des intervenants**

Les soins que requiert une personne âgée dépendante doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant.

### **Article 11 - Respect de la fin de vie**

Soins et assistance doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

### **Article 12 - La recherche : Une priorité et Un devoir**

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement et la dépendance est une priorité.

### **Article 13 - Exercice des droits et Protection juridique de la personne**

Toute personne en situation de dépendance doit voir protégés non seulement ses biens mais aussi sa personne.

### **Article 14 - L'information, meilleur moyen de lutte contre l'exclusion**

L'ensemble de la population doit être informé des difficultés qu'éprouvent les personnes âgées dépendantes.

*Texte complet de la Charte des droits et libertés : <https://solidarites-sante.gouv.fr/ministere/documentation-et-publications-officielles/guides/article/charte-des-droits-et-des-libertes-de-la-personne-agee-en-situation-de-handicap>*