

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Service d'Aide

et

d'Accompagnement à domicile

Prestataire

Le présent document définit les règles générales d'organisation et de fonctionnement du Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile Centre Service dans le respect des droits et libertés de chacun.

Vu la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale et ses décrets d'application,

Vu La loi n°2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement

Vu L'arrêté du 8 septembre 2003 relatif à la charte des droits et libertés de la personne accueillie

Vu le Code de l'Action Sociale et des Familles

Vu le décret n°2016-502 du 22/04/2016 relatif au cahier des charges national des services d'aide à domicile

Vu l'arrêté d'autorisation délivré, définitivement par le président du Conseil Départemental de L'Ain en date du 09 février 2018.

Les objectifs du service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile

Toute personne nécessitant ou souhaitant une aide et/ou un accompagnement aux tâches de la vie quotidienne peut demander l'intervention du service d'aide à domicile B.P.G.Services.

Un accompagnement pour les actes essentiels de la vie,

Une présence attentive,

Une aide dans votre démarche de maintien à domicile afin de vous permettre de préserver votre autonomie, votre confort, votre sécurité.

Il met à disposition des aides à domicile, professionnelles du secteur des services à la personne.

Le service d'accompagnement et d'aide à domicile n'est pas habilité à vous prodiguer des soins à caractère médical.

Les garanties de vos droits

Le service réalise, avec votre consentement et votre participation des interventions adaptées dans un respect mutuel et en préservant votre dignité, votre autonomie et les relations familiales.

Il participe à votre maintien à domicile en toute protection et sécurité en assurant une continuité et confidentialité des interventions. Il veille à préserver votre intégrité physique et morale en réprimant notamment les faits de violence.

En cas de litige non résolu ensemble, vous pouvez faire appel à une personne qualifiée, un service pour les personnes accueillies ou être accompagnées par un établissement social ou médico-social. Un dépliant d'information du Conseil Départemental vous est remis lors de votre accueil.

Nos valeurs fondamentales

Les prestations effectuées par B.P.G.Services s'inscrivent dans le respect des principes et valeurs définis par la Charte de la personne âgée dépendante de la Fédération Nationale de Gérontologie qui répond à l'arrêté du 8 septembre 2003 relatif à la charte des droits et libertés de la personne accueillie. L'utilisateur est une personne qui a droit au respect de ses libertés fondamentales qui s'exprime dans le respect réciproque :

- **des personnels de la structure,**
- **des autres intervenants,**
- **de leurs proches.**

Ces libertés fondamentales sont les suivantes :

- **Respect de la dignité et de l'intégrité,**
- **Respect de la vie privée et du lieu de vie,**
- **Respect de son intimité,**
- **Respect de sa sécurité,**
- **Liberté d'opinion,**
- **Liberté de culte,**
- **Droit à l'information,**
- **Liberté de circulation.**

Conditions d'interventions

Dès votre demande d'intervention, la Référente Personnes Agées évalue avec vous vos besoins et vous propose un plan d'aide personnalisé qui précise :

La planification des passages à domicile (fréquence, jours, horaires),

La nature des interventions de l'aide à domicile.

Cette évaluation se fait à domicile sur rendez-vous,

Mise en place des prestations et suivi dans le service

Au sein du service, toutes les procédures mises en place, de l'accueil à l'établissement de votre projet personnalisé sont en conformité avec la législation en vigueur. Les documents suivants sont systématiquement mis en place :

- un document d'évaluation globale ;
- un document individuel de prise en charge ;
- un dossier individuel de suivi des interventions est laissé à votre domicile.

Il s'agit d'un dossier commun aux services B.P.G.Services, qui interviennent à votre domicile.

Tous les intervenants de l'entreprise, mais aussi les intervenants externes (médecins, infirmiers libéraux, kinésithérapeutes, pédicures, ...) peuvent y inscrire leurs observations. Les informations contenues dans ce dossier sont soumises au secret professionnel.

Selon votre degré de dépendance et selon vos ressources financières, une aide à la prise en charge des interventions peut être sollicitée auprès du Conseil Départemental, de votre caisse de retraite, de vos mutuelles.

Après évaluation par le Conseil Départemental ou par votre caisse de retraite, ces organismes définissent le plan d'aide, le nombre d'heures mensuelles qui vous sont allouées et le cas échéant le reste à charge que vous devrez financer.

Le fonctionnement du service

Le service intervient à votre domicile dans un respect mutuel en termes de comportements, de langage et d'hygiène élémentaire.

Organisation des prestations

Les responsables de proximité planifient, selon votre projet personnalisé et les possibilités d'accueil du service, l'intervention des aides à domicile :

- Les horaires de passage sont définis avec vous et/ou votre entourage en fonction des demandes faites et des plans d'aide arrêtés par le Conseil Départemental.
- Le planning mensuel des interventions vous est remis systématiquement en fin de mois pour le mois suivant
- Les dimanches et jours fériés, seuls les actes essentiels de la vie sont assurés par nos services
- Selon vos besoins et le nombre d'heures d'intervention, plusieurs aides à domicile peuvent être amenées à intervenir à votre domicile.

- Les horaires et la fréquence d'intervention sont fixés dans le cadre du contrat individuel de prise en charge.
- Une télégestion des interventions est mise en œuvre via le téléphone de l'utilisateur afin de contrôler l'effectivité des heures réalisées par les salariés.
- En cas de modifications, l'utilisateur reçoit un planning modificatif ou est prévenu par téléphone.
- En cas d'absence inopinée d'un intervenant, une solution de remplacement est systématiquement proposée à l'utilisateur. L'entreprise attribue un remplacement, dont les compétences correspondent aux besoins de l'utilisateur. La prestation pourra alors s'effectuer en dehors des horaires habituels (sauf prestations particulières : lever, coucher, déjeuner ou dîner).
- Les horaires d'interventions sont donnés à titre indicatif. Ils sont soumis aux aléas de la tournée du service. Tout retard important sera directement signalé par téléphone.
- Aucun horaire spécifique ne pourra être établi de façon définitive.

Les intervenants du service

- Les responsables de proximité coordonnent l'ensemble des interventions des aides à domicile et sont garants de la qualité des prestations. Ils évaluent vos besoins à l'admission puis en continu par des passages réguliers et assurent la gestion des interventions. Ils encadrent et animent les équipes. Ils sont vos interlocuteurs pour toutes difficultés rencontrées et se tiennent à votre disposition si vous avez des remarques à formuler pour améliorer notre service.
- L'aide à domicile est un(e) professionnel (le) diplômé(e), ou possédant une expérience significative de plus de trois ans recruté(e) par nos soins. Il (elle) effectue, sous la responsabilité du responsable de secteur, des tâches matérielles en lien avec les actes de la vie quotidienne. Il (elle) effectue aussi un accompagnement moral et social selon vos besoins. Ces tâches sont effectuées dans le respect des règles professionnelles et suivant les protocoles des bonnes pratiques professionnelles.
- Les agents d'accueil vous reçoivent, vous informent et transmettent vos appels aux responsables de secteur. Elles collaborent avec l'ensemble des intervenants à domicile.
- Le responsable facturation qui assure la facturation de toutes les activités liées à l'entreprise. Il est disponible pour répondre à vos demandes.
- De plus, l'entreprise reçoit régulièrement des stagiaires qui accompagnent les aides à domicile et effectuent des tâches suivant leurs compétences. Nous vous remercions de bien vouloir les accepter à votre domicile.
- Nous vous demandons d'accueillir chez vous le personnel dans une tenue correcte et de ne pas lui donner de pourboire.
- Le personnel est couvert par une assurance responsabilité civile. En cas d'incident chez vous, vous devez le signaler le plus rapidement possible au responsable de secteur.
- L'Entreprise souscrit une assurance couvrant les éventuelles dégradations de matériel.

- **Le service d'aide à domicile ne peut se substituer aux autres intervenants à domicile, ni à la famille. Chacun est un maillon de la chaîne qui se doit d'être régulier pour la qualité de la coordination et de votre maintien à domicile.**

Le rôle des aides à domicile

- L'auxiliaire de vie peut vous aider dans les actes de la vie quotidienne :
 - entretien de l'habitat (ménage, vaisselle, petite lessive, repassage, couture, ...);
 - alimentation : courses, préparation des repas et aide à la prise des repas ;
 - mobilisation : aide et accompagnement aux sorties (promenade, visite médecin, courses, rendez-vous divers, activités diverses...), aux déplacements, à l'installation, à l'habillage et au déshabillage, aide à l'élimination, et éventuellement, en accord avec les autres intervenants (infirmiers, aides-soignantes) aide à la toilette (non médicalisée), aide à la prise des médicaments si pas de prescription médicale spécifiant que la prise du médicament doit être réalisée par un professionnel de santé.
- L'auxiliaire de vie peut vous apporter un soutien moral et vous aider pour les démarches administratives courantes.
- Elle / I peut vous conseiller; elle / Il participe ainsi au maintien d'une certaine qualité de vie par des conseils appropriés :
 - au maintien d'une bonne hygiène ;
 - à l'équilibre alimentaire ;
 - à votre sécurité.

L'entreprise B.P.G.Services s'emploie, dans l'ensemble des actions qu'elle met en œuvre, à maintenir le plus haut niveau d'autonomie possible de chacun des usagers.

Ainsi, chaque usager se voit proposer un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

Il dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes dans le cadre des dispositions réglementaires en vigueur.

Son consentement éclairé est à chaque fois recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.

Absence Usager

- Toute heure prévue au planning et non annulée dans les délais cités, **soit 48h**, est facturée, sauf en cas d'hospitalisation.
- Toute absence supérieure à 1 mois entraîne la perte du maintien des créneaux horaires, sauf accord sur les modalités de réservation. En effet, le service ne peut garder et garantir disponibles des créneaux horaires.

La suspension ou l'arrêt de l'intervention

- L'arrêt du service peut intervenir à tout moment sur demande de votre part sous réserve d'un délai de prévenance d'un mois. Cette demande se fait par courrier adressé à [B.P.G.Services, 3 Rue Lamartine, Bellegarde-sur-Valserine - 01200 Valsershône](#), à l'attention du responsable de secteur. Le délai de prévenance débute à la date de réception du courrier.
- Si vous souhaitez suspendre des interventions pour motif personnel, il vous est demandé de prévenir le responsable de proximité avec un délai de prévenance minimum de **7 JOURS**
- L'entreprise est susceptible de suspendre les interventions pour non-respect du règlement, refus d'instauration de matériel, comportement abusif, mise en danger du personnel.

- En cas d'absence (rendez-vous, hospitalisation), prévenir l'entreprise le plus tôt possible pour suspendre les plannings d'intervention et aménager ceux-ci par la suite
- Si vous êtes hospitalisé vous devez informer les services du Conseil Départemental si vous avez un plan d'aide APA ou votre caisse de retraite. Vous devez aussi informer nos services pour que nous suspendions les interventions.
- Nous prévenir dès qu'une sortie d'hospitalisation est envisagée afin de permettre une nouvelle évaluation et la planification des prestations.
- En cas de manquement grave et répété aux dispositions du présent règlement de fonctionnement, notamment en cas de violences (physiques ou verbales) à l'égard du personnel, les interventions pourront être suspendues dans les meilleurs délais et sans préavis.
- Il est également interdit de fumer dans le lieu où se trouve le professionnel pendant la durée de son intervention.
- Le refus de respecter ces règles de la part de la personne ou de sa famille peut conduire à une suspension d'intervention.

Le respect de l'intimité

Il se compose de 3 aspects :

- **le lieu, la proximité avec la personne, intervention sur son lieu de vie,**
- **la relation/communication,**
- **le respect de la pudeur, soin sur le corps de la personne.**

L'intimité au domicile

Les intervenants s'engagent à :

- Avoir à l'esprit que l'on intervient au domicile sur le lieu de vie privé de la personne,
- Prévenir de son arrivée en frappant à la porte sauf demande particulière de la personne,
- Prévenir de nos actions et s'assurer que l'on est autorisé à accéder aux pièces, ouvrir les placards...

L'intimité dans la communication, et la relation

- Tenir des propos respectueux et corrects (ton, attitude),
- Éviter de s'immiscer dans la vie privée par un questionnement abusif,
- Respecter l'identité des personnes en les appelant par leur nom et en les vouvoyant,
- Toute information doit se faire dans un lieu approprié (par ex dans la chambre et non dans le salon s'il y a présence d'un tiers),
- Positionnement de l'intervenant, savoir être à la fois discret dans l'environnement de la personne et savoir interpréter un changement qui peut être significatif.

L'intimité dans la pudeur du corps

- Respecter la pudeur et l'intimité corporelle en couvrant les personnes dans les lits, lors des toilettes, visites médicales, transport,
- Fermer les portes pour préserver l'intimité.

Le respect mutuel

Les professionnels, comme les usagers, s'engagent à respecter, dans les actions mises en

œuvre, ce qui est négocié dans le cadre du contrat individuel de prise en charge , en adoptant une attitude bienveillante à l'égard des uns ou des autres ; ainsi, par exemple, chacune des personnes engagées dans la réalisation du projet d'accompagnement, doit s'engager à prévenir l'autre en cas d'absence, à respecter les horaires de rendez-vous fixés, à signaler tout changement remettant en cause le projet établi.

Par ailleurs, l'intervention du service concerne uniquement la personne prise en charge et non celle d'un proche.

Les visites à domicile se déroulent dans le respect de la dignité, de l'espace privatif des bénéficiaires, de leur intimité et de leurs habitudes de vie.

Conformément au règlement intérieur de l'entreprise , les professionnels n'ont pas à communiquer leurs coordonnées personnelles et toute transaction entre bénéficiaire et personnel est formellement interdite.

Quelques règles importantes

- \ Des mesures exceptionnelles peuvent être prises par le service selon des protocoles établis en cas d'urgence, de suspicion de maltraitance ou de violence ;
- \ Pour une meilleure organisation des prestations, une clé de votre domicile peut vous être demandée à l'admission ou en cours de prise en charge. Une attestation sera signée lors du dépôt et à la restitution des clés ;
- \ Si vous possédez des animaux, ils doivent obligatoirement être isolés pendant les interventions du personnel afin d'assurer leur sécurité et le respect de l'hygiène.