Association

A.G.A.B.C.

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Le règlement de fonctionnement est institué par le décret n°2003-1095 du 14 novembre 2003 relatif au règlement de fonctionnement institué par l'article L.311-7 du code de l'action sociale et des familles.

Son élaboration s'inscrit dans le cadre du projet associatif et du projet de service de l'association.

Ses dispositions visent à favoriser la qualité de la prise en charge et sont mises en œuvre dans le respect de nos règles éthiques.

Ce document a pour objectifs généraux de définir les engagements de l'association envers ses clients, les droits et obligations des personnes accueillies, les modalités de fonctionnement.

Le règlement de fonctionnement est destiné et diffusé à tous les clients de notre association et/ou à son entourage. Il est systématiquement joint au livret d'accueil.

Le règlement de fonctionnement est créé en 2015 et il est établi pour une durée cinq ans (2021).

Fonctionnement du Service d'Aide à domicile

a. Missions du service

- Aider les personnes âgées et handicapées dans les gestes de la vie quotidienne par l'intervention d'une aide à domicile qualifiée.
- Favoriser le bien être de la personne en améliorant les conditions de vie, d'hygiène et de sécurité au domicile de la personne.
- Lutter contre l'isolement, sauvegarder le lien social.
- L'ensemble du personnel du service est soumis à l'obligation de discrétion et au secret professionnel.

b. Territoire d'intervention

L'A.G.A.B.C. intervient sur les départements de Paris, des Hauts-de-Seine et des Yvelines et intervient essentiellement sur les communes d'Asnières, Bois-Colombes, Courbevoie et Poissy. Nous pouvons également intervenir sur les communes de Clichy, Villeneuve la Garenne, Gennevilliers, Colombes, la Garenne-Colombes, Puteaux, Neuilly-sur-Seine, Levallois, Paris, Poissy, Carrières sous Poissy, Achères, Andrésy, Chanteloup les Vignes, Conflans Ste Honorine.

c. Horaires

L'accueil physique et téléphonique de l'A.G.A.B.C. s'effectue 9h à 17h du lundi au vendredi. Une permanence téléphonique est ouverte de 10h à 15h les week-end et les jours fériés.

En dehors de ces horaires, un répondeur enregistreur prend les messages des clients et du personnel.

Les messages sont traités pendant les heures d'ouverture du service.

Les prestations d'aide à domicile sont réparties entre 8h et 20h, 7 jours/7 en fonction de l'évaluation des besoins effectuée par l'A.G.A.B.C.

Les obligations de l'association

a. Dans le cadre de la prise de contact

L'accueil, l'instruction des demandes et le suivi sont assurés par la responsable de secteur.

La responsable de secteur de votre lieu d'habitation prend contact avec vous et organise une visite à domicile pour évaluer et déterminer avec vous vos besoins. Dans le cas où vous ne seriez plus en mesure d'exprimer votre volonté et de participer aux décisions, la responsable de secteur sollicitera l'accord d'une personne de confiance de votre entourage. Les documents et renseignements à préparer vous seront transmis avant la visite. La responsable de secteur établit alors un devis estimatif de l'intervention souhaitée.

La responsable de secteur ne proposera pas une offre de service abusive mais strictement adaptée aux besoins exprimés et évalués avec vous.

Au domicile, la responsable de secteur étudie les possibilités de participation financière d'un organisme. Elle vous conseille et vous assiste dans vos démarches. Elle peut constituer avec vous le dossier de demande de prise en charge pour la plupart des caisses de retraite.

b. Dans le cadre de la réalisation des différentes prestations

Une contrat de prestations de service est établi reprenant l'ensemble des modalités de l'intervention souhaitée : nombre d'heure et période, tâches d'exécution et engagements réciproques.

Il est alors également remis le livret d'accueil, le présent règlement de fonctionnement, la charte des droits et libertés de la personne accueillie.

- Concernant la responsable de secteur

La responsable de secteur organise les prestations convenues et veille à la qualité du travail accompli au domicile par un suivi régulier, soit en se rendant au domicile, soit en téléphonant.

La responsable de secteur procède à la réévaluation de votre situation globale et de l'aide apportée, soit à l'occasion du renouvellement de votre dossier de prise en charge, soit à votre demande ou à celle d'un de vos proches, soit à la suite d'une dégradation de votre état de santé, de vos conditions de vie ou d'évènements douloureux. Toute modification du plan d'aide entraîne un avenant au contrat de prestation de service.

La responsable de secteur propose et aide à la mise en place d'un matériel adapté(lit médicalisé, barrières, barres d'appui, etc.) selon les situations, pour faciliter la vie au quotidien et pour garantir l'efficacité et la sécurité des intervenantes. En cas de situation non conforme, elle vous proposera de mettre en œuvre des solutions d'amélioration.

La responsable de secteur remet à l'aide à domicile une fiche mission avec une feuille d'émargement. Ces deux documents sont nominatifs reprennent les informations recueillies lors de la prise de contact.

Lors d'intervention assurée par plusieurs aides à domicile, la responsable de secteur coordonne et harmonise la répartition des tâches.

La responsable de secteur procède aux remplacements des salariées absents dans le respect d'un délai de prévenance de 48h minimum pour les absences prévisibles (vacances), et le jour même pour les absences imprévues (arrêt maladie) pour assurer la continuité de service.

La responsable de secteur vous informe de l'identité de toute nouvelles intervenante à votre domicile. Dans certains cas, l'intervenante peut être accompagnée d'une stagiaire, avec votre accord prévenu préalablement.

La responsable de secteur vous prévient si certains impératifs de service (convocation à la visite médicale, formation), modifient occasionnellement les horaires habituels d'intervention de l'aide à domicile.

La responsable de secteur recherche l'intervenante correspondant à votre demande et assure le changement en cas de réclamation.

- Concernant l'aide à domicile

L'aide à domicile doit garder, vis-à-vis de vous, une attitude bienveillante et respectueuse. Elle doit, en toutes circonstances, observer la discrétion.

L'aide à domicile présente au bénéficiaire sa carte professionnelle lors de la première vacation ou à défaut la feuille de présence.

L'aide à domicile doit émarger chaque fiche de présence par prestation et par bénéficiaire. Cette feuille atteste l'identité de l'intervenante, de la date, de l'heure et de la durée de chaque intervention au cours du mois. Cette feuille d'émargement sera utilisée pour établir la facture mensuelle et servira de justificatif auprès des organismes financeurs.

En cas de présence de membre de la famille, l'aide domicile répond uniquement aux demandes et aux besoins exprimés par le bénéficiaire qui est pris en charge par l'A.G.A.B.C. tout en restant à l'écoute de la famille.

L'aide à domicile ne doit pas fumer à votre domicile ou prendre des pauses.

L'aide à domicile ne doit pas amener un membre de sa famille à votre domicile.

L'aide à domicile ne doit pas répondre à son portable ou votre téléphone fixe à des fins personnelles. Néanmoins, elle peut être appelée par téléphone à votre domicile dans le cadre de son intervention (modifications du planning, informations urgentes, etc.).

L'aide à domicile doit refuser tout pourboire, don, legs, prêt d'argent, objet en dépôt, procuration bancaire de votre part.

Si l'aide à domicile se sent en danger, elle doit quitter son poste immédiatement et venir à l'A.G.A.B.C.

- Concernant la direction

La direction peut fournir une trace des prestations effectuées au domicile car les feuilles d'heures signées par le client et l'intervenante sont conservées pour une durée de cinq ans.

La direction envoie par courrier l'attestation fiscale, document nécessaire à la déclaration des revenus.

La direction envoie par courrier toute modification annuelle du tarif horaire.

La direction répond dans les délais impartis à toute réclamation exprimée par le client et/ou son entourage et met en place la mesure corrective adaptée : toute réclamation d'un client est traitée dans un délai relatif au caractère d'urgence et à la gravité du grief (le délai se situant entre 24h et 15 jours) et le client reçoit une réponse téléphonique ou écrite.

c. Dans le cadre du rétablissement de prestations interrompues

Lorsque les prestations ont été interrompues par une absence plus ou moins longue, l'association s'engage à remettre en place les interventions à votre retour. Lors du retour au domicile, il y a lieu d'avertir l'A.G.A.B.C. au minimum 48 heures à l'avance pour la remise en place de l'aide.

En cas d'hospitalisation ou bien de vacances, la prise en charge est suspendue jusqu'au retour à domicile. L'organisme financeur est alors informé de votre absence.

d. Dans le cadre des mesures de sécurité

- Concernant les mesures d'urgences

↳ Le client ou sa famille n'a pas averti l'association de son absence : en cas de porte close et sans réponse du client, l'association peut faire intervenir les pompiers, dont le coût éventuel sera à la charge du client.

↳ Tout intervenant à domicile a la consigne de prévenir la famille, le médecin traitant, les pompiers ou le Samu selon la situation : en cas d'urgence médicale, constat d'effraction chez un client, etc. Le personnel intervenant est informé de ces consignes et un rappel est fait régulièrement.

- Concernant les personnes et les biens

↳ Les renseignements concernant le domicile du client ne sont pas communiqués à des fins commerciales.

↳ Les clés que le client nous confie sont codées et anonymes.

↳ L'association a souscrit une assurance « responsabilité civile » pour l'ensemble du personnel afin de couvrir les conséquences financières de dommages matériels et/ou corporels causés involontairement par un salarié au cours de son activité professionnelle. Le client doit en informer l'association par courrier, en expliquant les circonstances du sinistre en joignant la facture acquittée des réparation ou bien la facture d'origine du bien endommagé. Le client doit également fournir l'attestation de non prise en charge par son assurance habitation. Il recevra, après envoi du dossier à notre société d'assurance et dès réception du remboursement, la part dédommagement qui lui est dû déduction faite d'un coefficient de vétusté.

- Concernant des situations exceptionnelles

↳ En cas de canicule : Un dispositif « Canicule » est mis en place par les CLIC et les coordinations gérontologiques. Ce dispositif permet des interventions

supplémentaires et gratuites du personnel intervenant chez les personnes fragiles ou isolées pour s'assurer que tout va bien. Les salariées sont formées aux gestes essentiels (hydratation, mise en place de ventilation).

- Mesures de protection : La responsable de secteur peut vous donner des conseils et à votre entourage sur la mise en place de mesures de protection adaptées (curatelle, tutelle).
- Maltraitance, violence : l'association est particulièrement vigilante en matière de risque de maltraitance envers ses clients et sensibilise le personnel au travers des réunions de travail. L'association signale toute situation de maltraitance au CLIC et en derniers recours au Procureur de la République.

Les droits du client

Vous avez droit (article L 311-3 CASF) :

- Au respect de votre dignité, de votre intégrité, de votre vie privée, de votre intimité et de votre sécurité,
- Au respect du culte religieux,
- A une prise en charge individuelle de qualité, favorisant votre autonomie, adaptée à votre âge en respectant votre consentement,
- A la confidentialité des informations vous concernant,
- A l'accès à toute information relative à votre prise en charge,
- A une information sur vos droits et aux recours possibles dans le cadre de la prestation,
- A une participation directe à la conception et à la mise en œuvre de votre projet de vie dans le cadre du contrat individuel de prise en charge.

a. Ce que vous pouvez demander à l'aide à domicile

- De vous aider à la toilette et aux fonctions d'élimination lorsque ces actes ne font pas l'objet de prescription médicale.
- De vous aider dans les transferts.
- D'effectuer des transferts grâce à une aide technique telle que le lève-malade ou bien le verticalisateur.

- Retourner le matelas 2 fois par an (été/hiver). Il est conseillé qu'une aide soit apportée par vous-même ou un membre de votre famille.
- De réaliser avec vous ou pour vous la composition de vos menus, la préparation et la prise du repas.
- D'assister la prise de médicaments lorsque le pilulier est prêt.
- D'effectuer l'entretien courant de votre logement (séjour, cuisine, chambre, salle de bain, toilettes).
- D'effectuer l'entretien courant de votre linge, de participer au rangement de vos armoires.
- D'effectuer le nettoyage de vos électroménagers : réfrigérateur, four, micro-ondes.
- De vérifier les dates de péremption des produits de consommation dans les réfrigérateurs ou dans les placards.
- De vous accompagner dans vos sorties au bras ou bien en fauteuil roulant et vous inciter à la promenade.
- D'effectuer vos courses avec vous ou pour vous chez les commerçants de proximité à pied ou véhiculé.
- De vous aider à compléter vos documents administratifs simples.
- De vous soutenir moralement et assurer le lien avec votre entourage et votre environnement.
- A promener vos petits animaux domestiques.
- De veiller à votre sécurité.
- D'exprimer une réclamation auprès de la responsable de secteur si les horaires d'intervention ou bien si l'intervenante ne conviennent pas.

b. Ce que vous ne pouvez pas demander à l'aide à domicile

- D'organiser le pilulier.
- D'assurer des soins de manucure et de pédicure, des soins médicaux, de couper les cheveux.
- D'acheter des grandes quantités de boissons alcoolisées.
- De demander des travaux pénibles et lourds tels que le gros nettoyage : lessivage des murs, nettoyage des caves, des balcons, des greniers, des garages, des volets,

des lustres, démontage/remontage des appareils électroménagers, de déplacer du mobilier lourd.

- De nettoyer à la main des grandes pièces de linge.
- Par manque de temps, de demander à l'aide à domicile d'apporter votre linge chez elle pour le laver. En effet, le temps consacré aux courses ou le lavomatique est considéré comme faisant partie intégrante aux heures de travail.
- D'être au service des autres personnes du foyer. En effet, l'aide apportée au domicile est nominative et ne prend donc pas en compte les autres personnes du foyer (tels que le nettoyage de la chambre, entretien du linge, etc.).
- De retirer pour vous une somme d'argent à la banque. Pour des raisons de sécurité, vous ne devez pas divulguer le code de votre carte bancaire.

Les obligations du client

Vous devez :

- Transmettre toutes les informations liées à votre adresse pour faciliter l'intervention de l'aide à domicile (Code, étage, n° porte…).
- Remettre des clés en nombre suffisant pour faciliter l'accès à votre logement en cas de déplacement difficile.
- Etre présent à votre domicile pendant les interventions du salarié de l'association.
- Vérifier l'identité de l'intervenant qui se présente en lui demandant son nom, dont vous avez été préalablement informé par la responsable de secteur, et la présentation de sa feuille de mission. En cas de remplacement imprévu, vous pouvez alors appelé le service pour confirmation.
- Adopter un comportement civil et respectueux à l'égard du personnel.
- Respecter les termes de la convention de prestation de service.
- Mettre en sécurité toute valeur (argent, bijoux, carnet de chèques) dans un endroit inaccessible (tiroir ou meuble fermé à clé) pour éviter toute présomption de vol. En cas de manquement grave de la part du personnel (vol par exemple), vous gardez toute latitude pour porter plainte selon les voies légales.
- Prévenir au minimum 48h à l'avance l'association de toute absence prévisible (rendez-vous médicaux, vacances, réunions familiales, hospitalisation programmée,

etc.). En cas d'oubli, l'intervention vous sera facturée. Dans le cas d'une absence liée à une hospitalisation, les heures non effectuées ne seront pas facturées.

- Signer à chacune des interventions de l'aide à domicile la feuille de présence. En aucun cas, l'aide à domicile peut la signer en lieu et place de la personne concernée.

  Si le client n'est pas en mesure de signer, alors un membre de la famille le fait à sa place. Si le client n'a pas de famille proche et ne peut signer, alors l'aide à domicile porte l'indication « ne peut signer », indique sa fonction et signe de son nom.

- Laisser le cahier de liaison visible et accessible à tous les intervenants travaillant en coordination avec l'AGABC. C'est un outil qui décrit les modalités d'intervention et la qualité des services rendus. Il permet de planifier les tâches à effectuer et de faciliter les remplacements. Il doit être remis à l'A.G.A.B.C. une fois terminé.

- Ne pas exposer le personnel au tabagisme passif : le client fumeur évitera de fumer dans la même pièce que l'intervenant, s'il ne peut pas éviter de fumer pendant l'intervention du personnel.

- En cas de présence d'animaux domestiques, veiller à ce qu'il n'y ait aucun risque pour l'aide à domicile en prenant vos dispositions pour que la prestation s'effectue dans de bonnes conditions.

- Mettre à disposition pour l'entretien de votre logement le matériel suivant :

  - seau, serpillère, balai, balai brosse, aspirateur pour tapis et moquettes, escabeau stable n'excédant pas 3 marches, gants à usage unique, éponges, produits dégraissants, produits pour le sol, javel, produits pour les vitres, chiffons, lessive, eau chaude.

- Remettre la liste de courses et compter l'argent nécessaire à cet effet remis à l'aide à domicile et vérifier la monnaie rendue.

- Vous acquitter des factures mensuelles. Les retards de paiement font l'objet de relance pour paiement immédiat faute de quoi, l'A.G.A.B.C. transmet la dette à un huissier pour recouvrement.

- Vous acquitter des frais kilométriques au tarif en vigueur lorsque l'aide à domicile effectue des trajets en véhicule « de votre domicile à votre domicile » pour effectuer vos courses ou vous accompagner en courses. A la fin de chaque mois, vous devez vérifier et signer une feuille de déplacement spécifique « Feuille de déplacement avec engagement usager » récapitulant les kilomètres parcourus puisqu'elle servira de base au calcul des frais kilométriques facturés. Les frais de stationnement sont à la charge du client.

Association

A.G.A.B.C.

La participation du client à la vie associative

En répondant aux questionnaires de satisfaction, vous participez à la réflexion et à l'amélioration de la qualité des prestations.

Vos réponses et vos réclamations sont prises en compte et traitées.

Modalité de résiliation de la convention de prestation de service

a. A votre initiative

Vous souhaitez faire cesser définitivement les interventions de l'aide à domicile, nous vous demandons d'en faire la demande par écrit en précisant la date de cet arrêt.

En cas de décès, nous demandons aux aidants familiaux de nous communiquer les coordonnées du notaire ayant en charge la succession.

b. A l'initiative de l'association

- En cas de non respect du règlement de fonctionnement ou de la convention de prestation de service,
- En cas de non règlement des factures,
- En cas de non respect à l'égard du personnel,
- En cas de refus délibéré du client à donner les moyens possibles et suffisants pour assurer un maintien à domicile efficient,
- En cas d'une absence supérieure à 12 mois,

  L'association adressera une notification de résiliation par courrier et l'arrêt sera effectif 15 jours après cette notification.

Siège Social : 18, place des Victoires – 92600– Asnières-sur-Seine - Antenne des Yvelines : 63/69 rue du Général de Gaulle – 78300 – Poissy - Tél. : 01.40.86.43.00 - Fax : 01.40.86.43.06 – Email : agabc@agabc.asso.fr - Association autorisée par arrêté du Préfet des Hauts de Seine n°2012-13 du 09/01/2012. Agrément: n°SAP352263875. SIRET : 352 263 875 000 36 - Code APE : 8810 A

Association

A.G.A.B.C.

Siège Social : 18, place des Victoires – 92600– Asnières-sur-Seine - Antenne des Yvelines : 63/69 rue du Général de Gaulle – 78300 – Poissy - Tél. : 01.40.86.43.00 - Fax : 01.40.86.43.06 – Email : agabc@agabc.asso.fr - Association autorisée par arrêté du Préfet des Hauts de Seine n°2012-13 du 09/01/2012. Agrément: n°SAP352263875. SIRET : 352 263 875 000 36 - Code APE : 8810 A