REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT DU SERVICE D'AIDE A DOMICILE

Le présent document définit les règles générales d'organisation et de fonctionnement du Service prestataire d'Aide à Domicile de la Communauté de Communes du Pays du Neubourg dans le respect des droits et libertés de chacun.
Ce règlement de fonctionnement a été adopté par le conseil communautaire dans sa séance du 9 mars 2009.
Ce règlement de fonctionnement est révisable tous les 5 ans sauf disposition particulière.

1 – L'INSTITUTION

1.1 – DISPOSITIONS GENERALES

1.1.1 – Cadre juridique

Le service d'aide à domicile de la communauté de communes du Plateau du Neubourg est un service social au sens de la loi du 2 janvier 2002, créé par le SIVOM du Canton du Neubourg et repris par la Communauté de Communes dès sa création en 2000.

Le service relève de la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.
Le personnel du service d'aide à domicile est directement rémunéré par la Communauté de Communes du Pays du Neubourg

1.1.2 – Organisation administrative

Le service d'aide à domicile est administré par la Communauté de Communes du Pays du Neubourg.
.

1.1.3 – Bénéficiaires

Sont accueillies au sein du service toutes les personnes habitant sur le territoire de la communauté de communes du Pays du Neubourg retraitées, handicapées, malades ou accidentées de tout âge dont l'état de santé nécessite de façon temporaire ou régulière un soutien dans les actes de la vie quotidienne.

1.1.4 – Ouverture du service d'aide à domicile

L'accueil au public est assuré du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h
L'accueil téléphonique est assuré du lundi au vendredi de 9h00 à 12h et de 14h à 17h.
L'amplitude horaire des aides à domicile est de 7h00 à 20h00. Le service est assuré toute l'année du lundi au dimanche ainsi que les jours fériés.

1.1.5 – Missions

Elles sont définies à l'article 11 du décret n°2004-613 du 25 juin 2004 relatif aux conditions d'organisation et de fonctionnement des services de soins infirmiers à domicile, des services d'aide et d'accompagnement à domicile et des services polyvalents d'aide et de soins à domicile.

Le service d'aide à domicile, dans le cadre d'une prestation de service, assure le maintien à domicile des personnes par l'intermédiaire d'agents sociaux.

Il concourt principalement :
- au soutien à domicile des personnes âgées, handicapées, malades ou accidentées de tout âge et dont l'état de santé nécessite la présence d'une aide,
- à la préservation ou à la restauration de l'autonomie dans l'exercice des activités de la vie quotidienne,
- au maintien ou au développement des activités sociales et des liens avec l'entourage (familial, institutionnel, et médical si nécessaire).

1.1.6 – Modalités d'admission

Toute demande d'intervention peut se faire sur simple demande de l'intéressé, s'il ne bénéficie d'aucune prise en charge.
Dans le cas contraire, elle doit être accompagnée d'un certificat ou prescription médicale.
L'admission dans le service ne peut être effective qu'après instruction du dossier par l'organisme habilité (Caisses de Retraite, Conseil Général, Sécurité Sociale, …) qui évaluera le taux de participation du bénéficiaire, sur la base de tarifs nationaux.

1.1.7 – Résiliation

La décision de prise en charge peut être résiliée à l'initiative du service :
– en cas de non respect des principes énoncés par le présent règlement,
– en cas d'évolution importante du degré de prise en charge de la personne ne pouvant plus être assurée par le service d'aide à domicile.

Elle peut également être résiliée à l'initiative de l'usager :
– en cas d'aggravation de l'état de santé de la personne
– en cas de non satisfaction du service avec un préavis de 15 jours.

Dans tous les cas, le service doit en être informé par écrit par l'usager.

1.1.8 – Représentation des usagers

Chaque année, une enquête de satisfaction sera envoyée sous forme de questionnaire, afin de permettre aux usagers d'exprimer leurs doléances et leur niveau de satisfaction sur le service qui leur est rendu.

1.1.9 – Continuité du service

Le Service assure la continuité du service en procédant au remplacement des aides à domicile.
Il assure également les prestations les samedis, dimanches et jours fériés dès lors que la nécessité avérée de ces interventions est prévue dans le projet individuel de prise en charge.

1.2 – ORGANISATION INSTITUTIONNELLE

1.2.1 – Missions administratives du service

Le service d'aide à domicile est chargé :
– d'informer le public, et l'orienter vers les services et dispositifs existants permettant une prise en charge adaptée,
– d'instruire et renouveler les dossiers,
– de transmettre des dossiers aux organismes de prise en charge,
– de mettre à disposition pour chaque bénéficiaire un ou plusieurs agents assurant la prestation d'aide (selon l'importance de l'intervention),
– d'élaborer les plans d'aide en collaboration avec le bénéficiaire à son domicile,
– de veiller au respect des plans d'aide définis,
– d'adapter les interventions à l'évolution des besoins,
– de facturer les prestations aux bénéficiaires et aux organismes de prise en charge,
– d'organiser les interventions (tâches et plannings) des aides à domicile auprès des bénéficiaires,
– de gérer le personnel.

1.2.2 – Assurances

L'assurance en responsabilité civile souscrite par la communauté de communes couvre l'activité des aides à domicile auprès des bénéficiaires.
Chaque intervenante à domicile est également assurée pour le transport véhiculé de ses bénéficiaires dans le cadre de son activité.

1.2.3 – Secret professionnel

Les professionnels sont soumis au secret professionnel et sont tenus à une obligation de discrétion professionnelle pour tous les faits, informations ou documents dont ils ont connaissance dans l'exercice de leur fonction.
Ces règles s'imposent de la même manière aux stagiaires et vacataires et à toute personne intervenant à quelque titre que ce soit dans la structure.

1.3 – LES AIDES A DOMICILE

1.3.1 – Missions

Conformément à la législation en vigueur, les aides à domicile assurent, au domicile des personnes ou à partir de leur domicile, des prestations d'aide à la personne pour les actes essentiels de la vie quotidienne, hors ceux réalisés sur prescription médicale par les services de soins infirmiers.
Ces prestations s'inscrivent dans un projet individualisé d'aide et d'accompagnement élaboré avec le bénéficiaire.

1.3.2 – Activités

L'agent ne doit pas systématiquement faire « à la place de », mais il doit « aider à faire avec » la personne, ce qui est un élément de stimulation important.

Les aides à domicile effectuent différentes prestations dans le cadre de leurs missions :

– Assurer les actes de la vie courante :
Entretien courant des pièces habitables (à l'exclusion des gros travaux de maison)
Entretien du linge, repassage, petits travaux de couture
Aide ou accompagnement aux courses
Aide ou accompagnement à la confection des repas.
– Maintenir l'hygiène corporelle :
Aide ou surveillance lors de la toilette courante (hors actes de manutention médicaux)
– Accompagner la personne :
lors des courses,
dans les démarches administratives, dans les déplacements véhiculés sur le territoire de la communauté (voir conditions financières ci-dessous – article 3-1 alinéa 4).
Aide à la marche, promenade.
– Soutenir la personne :
prévenir et rompre l'isolement,
entretenir le lien social et familial,
écouter et discuter avec la personne âgée.
stimuler intellectuellement et psychologiquement la personne.
- Participer à la relation entre le bénéficiaire, la famille, le service, et les autres relais ou institutions.

Les aides à domicile ne sont pas habilitées à préparer les médicaments prescrits par le médecin ou à effectuer des actes médicaux ou spécialisés.

1.3.3 – Obligations

1.3.3.1 – Obligations à l'égard des bénéficiaires

Les aides à domicile sont soumises à un certain nombre d'obligations à l'égard des bénéficiaires :

– respect de la personne âgée, de son autonomie, de sa dignité (cf. la Charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante).
– secret professionnel (cf. infra 1.2.3) : tout manquement à cette règle est passible de sanctions pénales au titre de l'article 226-13 du Code Pénal.
– obligation de probité :
Les intervenants du service se doivent de limiter leur relation d'argent avec les bénéficiaires aux courses : la facture doit être ramenée et la monnaie intégralement restituée.
Aucune autre rémunération ne peut être perçue en dehors du salaire de l'aide à domicile, sous quelque prétexte que ce soit.
– aucun don ou legs ne peut être accepté par les aides à domicile.
– respect des biens :
Est puni le fait par une personne de détourner des fonds, des valeurs ou un bien quelconque qui lui a été remis, au préjudice d'une autre personne dont la vulnérabilité due à son âge, à une maladie, à une infirmité ou à une déficience physique ou psychique, est apparente ou connue par l'auteur (article 314-1 et 314-2 du code pénal).

Les aides à domicile ne peuvent pas :

– rendre service ou effectuer des tâches pour d'autres personnes que la ou les personnes aidées pendant les heures de travail
– intervenir sur d'autres lieux que le domicile
– introduire des personnes extérieures au domicile des bénéficiaires
– recevoir ou passer des communications personnelles au domicile du bénéficiaire
– quitter son poste sauf autorisation du service
– intervenir chez le bénéficiaire en son absence, sauf accord du service ou décharge signée
– tenir des propos d'ordre politique religieux ou philosophiques

- 1.3.3.2 – Obligations à l'égard du service

Les aides à domicile sont tenues de respecter certaines obligations à l'égard du service :

– respecter les plannings et horaires fixés par le service
– respecter les plans d'aide
– signaler au service toute modification d'horaire
– vérifier la conformité des fiches d'émargement aux horaires réellement effectués (heures de début et de fin d'intervention et durée de l'intervention)
– signer les fiches d'émargement et les faire signer aux bénéficiaires à la fin de chaque intervention
– restituer au service les fiches d'émargement dès le premier jour du mois suivant après les avoir classé par ordre alphabétique.
– revenir auprès du service en cas d'absence d'un bénéficiaire.
– signaler au service tout changement à apporter au plan d'aide ou problème rencontré chez le bénéficiaire et susceptible de compromettre son bien-être ou sa sécurité,
– être à jour des vaccinations obligatoires
– fournir son attestation d'assurance automobile stipulant la couverture du transport d'usagers dans le cadre professionnel.

1.3.4 – Prévention des risques de maltraitance

La violence verbale et physique, les comportements ayant pour effet de ridiculiser, l'usage de sobriquets de nature dégradante, ainsi que toute forme de mauvais traitement par excès ou par négligence sont interdits.
Toute personne intervenant dans le service est tenue de signaler tout acte ou suspicion d'acte de maltraitance observé, par oral ou par écrit, au responsable du service ou à la direction générale des services.
Les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires.
Les personnels ayant signalé des mauvais traitements ne peuvent encourir aucune discrimination dans leur emploi pour leur témoignage.

2 – LES USAGERS DU SERVICE

2.1 – LES DROITS

2.1.1 – Principes généraux

Tout usager peut prétendre au respect des principes et valeurs énoncés dans la Charte des droits et libertés de la personne accueillie, et notamment :
– le respect de la dignité, de l'intégrité, de la vie privée, de l'intimité et de la sécurité,
– une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant le développement et l'autonomie, adaptés à l'âge et aux besoins.

2.1.2 – Le document individuel de prise en charge

L'usager participe à l'élaboration du document individuel de prise en charge qui tient compte de sa situation particulière et de ses besoins, et qui permet la mise en oeuvre d'une intervention personnalisée.
Ce document peut être révisé chaque fois que la situation l'exige et fera alors l'objet d'un avenant.

2.1.3 – Information

La compréhension, l'avis, et le consentement de l'usager doit être recherché chaque fois que possible par l'intervenant concernant tous les actes de prise en charge. Pour cela, tout acte à destination de la personne doit être parlé et expliqué. La communauté de communes s'engage à laisser la liberté du service intervenant en mettant à la disposition de l'usager la liste des organismes de maintien à domicile.

2.1.4 – Prise en charge de qualité

Tout usager a droit à une intervention de qualité, assurée par un ou plusieurs agents attitrés de façon régulière, ainsi qu'à leur remplacement en cas d'absence, de congés ou de formation. En cas de refus du remplacement, aucune autre solution ne sera envisagée par la communauté de communes.

Le service peut être amené à demander au bénéficiaire d'accueillir avec l'aide à domicile un stagiaire en vue de le former sur le terrain. Le bénéficiaire est alors libre de refuser ou d'accepter cette présence.
Tout manquement ou problème particulier liés à l'intervention de l'aide à domicile ou concernant les plannings doit être signalé au service d'aide à domicile à l'aide de la « fiche de traitement des réclamations » jointe au dossier.

2.1.5– Accès au dossier

Conformément à la loi informatique et liberté du 06 janvier 1978, l'usager bénéficie d'un droit d'accès aux informations contenues dans son dossier et d'en demander la rectification. Il suffit pour cela d'en faire la demande au service.

2.2 – OBLIGATIONS

2.2.1 – Non-discrimination et respect de la personne

L'usager se doit d'accepter l'intervention de l'aide à domicile qui lui a été attribuée, et ce sans distinction de race, de religion, de sexe ou d'âge.

En aucune façon, l'agent ne doit être considéré comme une femme de ménage ou une dame de compagnie, mais comme un professionnel de l'aide à domicile.

2.2.2 – Obligations financières

Après acceptation des conditions financières, l'usager se doit de régler chaque mois la facture qui lui est adressée.

2.2.3 – Présence

Il est demandé à chaque bénéficiaire de contrôler et d'émarger la feuille de présence de l'agent après chaque intervention.
Le bénéficiaire doit faire connaître au plus tôt au service les absences prévisibles et ce ***au moins 10 jours avant son départ.***
Afin de planifier le remplacement du personnel en congé pendant la période d'été, les absences prévues entre le 1er juillet et le 15 septembre doivent être signalées au service avant la fin du mois de mai.

2.2.4 – Signalement

Tout dommage causé par une aide à domicile doit être signalé au plus vite à la communauté de communes afin qu'un agent se déplace pour constater les dommages et puisse saisir la compagnie d'assurance.

2.2.5 – Sécurité

Les usagers se doivent d'assurer la sécurité des aides à domicile dans le cadre de leur intervention.
A ce titre, en cas d'utilisation de matériel dangereux ou d'équipement défectueux, l'aide à domicile peut refuser d'effectuer l'acte.

Le bénéficiaire devra mettre à disposition de l'aide à domicile tous les produits ainsi que le matériel d'entretien nécessaire afin qu'elle effectue son travail dans les meilleures conditions possibles

2.3 – FAMILLES ET REPRESENTANTS LEGAUX

Les familles peuvent rencontrer les différents professionnels intervenant autour de leur proche lors des visites à domicile ou au bureau sur rendez-vous.
Les proches peuvent être consultés ou donner leur avis sur les modes d'intervention, la décision finale étant réservée à l'intéressé ou à son représentant légal en cas d'incapacité.
Le ou les répondants familiaux doivent être identifiés et leurs coordonnées enregistrées et actualisées.
Le représentant légal peut avoir accès au dossier.

3 – DISPOSITIONS FINANCIERES

3.1 – TARIFICATION

Le service d'aide à domicile applique les tarifs nationaux des organismes de prise en charge avec lesquels il a conventionné.
En cas de non prise en charge, il doit appliquer un tarif horaire plein défini annuellement par le Conseil Général.

En cas de dépassement des quotas d'heures allouées par l'organisme de prise en charge, celles-ci seront considérées comme heures supplémentaires et seront donc facturées au tarif plein fixé par le Conseil Général.

Tout déplacement en dehors du territoire communal fera l'objet d'une facturation supplémentaire en fonction du tarif en vigueur fixé par délibération du Conseil communautaire.

3.2 – CONVENTIONNEMENTS

Par l'intermédiaire de la communauté de communes, le service d'aide à domicile a passé de nombreuses conventions avec différents organismes tels que :
- Le Conseil Général avec l'aide sociale en cas de faibles ressources,
- Le Conseil Général au titre de l'APA (aide personnalisée d'autonomie),
- Les caisses de retraite,
- Les mutuelles,
- La CRAM (Caisse Régionale d'Assurance Maladie).

3.3 – PRISE EN CHARGE FINANCIERE

La communauté de communes peut aider l'usager à constituer le dossier et à l'adresser aux organismes de prise en charge pour instruction. La communauté de communes n'est pas compétente concernant la décision de prise en charge.
La notification de prise en charge par une caisse de retraite est envoyée directement par l'organisme au bénéficiaire, et mentionne le nombre d'heures allouées, la période et la participation horaire laissée à la charge du bénéficiaire.

Concernant la prise en charge par l'APA, le conseil général envoie une notification au bénéficiaire précisant le nombre d'heures allouées et sa participation.
Cette dernière devra obligatoirement être transmise au service afin qu'il tienne compte du plan d'aide défini et du nombre d'heures allouées.
L'allocation peut être versée, au choix du bénéficiaire, directement à lui ou bien au service prestataire, s'il est agrée par le Conseil Général.
En cas d'absence de prise en charge, le bénéficiaire doit s'engager par écrit à accepter les modalités financières fixées par la Communauté de communes (cf 3.1 tarification).

3.4 – FACTURATION

Le service d'aide à domicile établit mensuellement, au vue du travail réalisé, une facture à l'attention des bénéficiaires et des différents financeurs (conseil général, caisses de retraite, …).
Il facture les heures d'intervention signées par le bénéficiaire sur la fiche de travail ainsi qu'éventuellement les annulations d'intervention si elles ne sont pas justifiées 10 jours avant (exception faite en cas d'hospitalisation ou impondérable), et les frais de déplacement (cf article 1-3-2)

Le bénéficiaire doit effectuer le règlement de sa facture à l'ordre du Trésor Public du Neubourg.
Toute contestation concernant la facturation doit être adressée à la communauté de communes.