

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Service Autonomie à Domicile

SAD



Union Nationale de l'Aide, des Soins
et des Services aux Domiciles.



REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

ANNEXE 6

SOMMAIRE

Préambule	3
-----------------	---

ARTICLE 1 PRESENTATION GENERALE DU SERVICE

1.1 Les modalités d'accès et horaires d'ouverture.....	3
1.2 Les modalités d'intervention	4
1.2.1 Les missions du service	4
1.2.2 Les horaires d'interventions et feuille de présence	4
1.2.3 Les aides techniques.....	5

1.3 L'ORGANISATION DU SERVICE

1.3.1 Le personnel salarié du service	6
1.3.2 La continuité de la prise en charge	6
1.3.3 Mise en œuvre du partage d'information et sécurisation des données personnelles	6
1.3.4 La qualité	7

ARTICLE 2 L'ADMISSION AU SEIN DU SERVICE

2.1 Les conditions préalables à l'admission	7
2.2 La demande d'admission	7
2.3 Les modalités administratives de la prise en charge	8

ARTICLE 3 LE DEROULEMENT ET LES MODALITES DE LA PRISE EN CHARGE

3.1 Le document individuel de prise en charge	8
3.2 Les intervenants et les prestations	8
3.3 Les horaires d'interventions	8
3.4 Les règles d'hygiène, de sécurité et du confort	8
3.5 L'évaluation et la réévaluation de la situation de la personne accompagnée	9
3.6 La facturation des prestations	9
3.7 Le transport et les déplacements	10
3.8 Le suivi de la prise en charge	10
3.9 La prévention des risques de maltraitance	11
3.10 Les mesures en cas d'urgence ou de situation exceptionnelle	11
3.11 La sécurité des personnes et des biens	11
3.12 Assurance et responsabilités	12

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

ANNEXE 6

PREAMBULE

Ce règlement de fonctionnement est destiné aux personnes accompagnées ainsi qu'à leurs familles.

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 remis obligatoirement 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 agents.

Il est également affiché dans les locaux du service.

Il est établi en référence à la loi 2002-2 du 2 janvier 2002.

Article 1 PRESENTATION GENERALE DU SERVICE

1.1 Les modalités d'accès et horaires d'ouverture

Vous pouvez joindre le SAD selon les modalités suivantes :

Accueil :

Téléphone : 01.60.66.67.10

Courriel : accueil@ccbrc.fr

Adresse : 1 rue des Petits Champs 77820 LE CHATELET EN BRIE

L'accueil téléphonique est assuré du lundi au vendredi, hors jours fériés, de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h00.

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

ANNEXE 6

En dehors de ces horaires, **EN CAS D'URGENCE UNIQUEMENT** vous pouvez laisser un message sur le répondeur

Téléphone : 06.69.94.79.79

Responsable de secteur : Isabelle LEBON

Courriel : isabelle.lebon@ccbrc.fr

Responsable de service : Christelle MARTIN

Courriel : christelle.martin@ccbrc.fr

Site internet : <https://www.briedesrivieresetchateaux.fr/>

Les prestations d'aide d'accompagnement sont réalisées uniquement sur le territoire de la Communauté de Communes Brie des Rivières et Châteaux.

Les prestations d'aide et d'accompagnement sont dispensées de 8h00 à 19h00, 5 jours sur 7 pour les aides aux actes ordinaires de la vie, afin de faciliter votre vie à domicile, et 7 jours sur 7 pour les actes essentiels de la vie nécessitant une intervention le week end.

L'accueil physique est effectué du lundi au vendredi, hors jours fériés de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h00.

En dehors de ces horaires d'ouverture :

- Un numéro de téléphone d'astreinte répondeur-enregistreur 06.69.94.79.79

1.2 Les modalités de l'intervention

1.2.1 Les missions du service

Les missions du SAD, service prestataire, sont de favoriser le maintien ou le retour à domicile en préservant et en améliorant l'autonomie de la personne.

1.2.2 Les horaires d'interventions et feuille de présence

Les horaires d'intervention, leur fréquence et la durée des interventions comme les modalités des

Page 4/19

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

ANNEXE 6

prestations sont discutées avec la personne accompagnée et inscrites dans le document individuel de prise en charge (DIPEC). En cas d'APA, les prestations découlent du plan d'aide accordé par le Conseil Départemental.

Votre intervenant badgera avec son téléphone professionnel, à chacune de ses prestations. Le système de télégestion remonte les informations de la prestation (heures d'arrivée et départ, actions, coordonnées) en temps réel.

Chaque jour ces informations sont vérifiées par le service administratif en fonction du planning prévu. A la fin de chaque mois, un récapitulatif des heures est édité et transmis aux différents organismes financeurs. Le service comptable émet ensuite la facture.

Si vous ne répondez pas lorsque l'intervenante se présente, Elle badgera en manuel à l'extérieur, à l'heure où la prestation aurait dû démarrer. En cas d'absence, il lui est demandé de prévenir le service : nous cherchons alors à entrer en contact avec vous ou avec l'un de vos proches. En cas de doute, nous demandons l'intervention des pompiers afin de vérifier que vous n'avez pas été victime d'une chute ou d'un malaise.

N'oubliez donc pas de nous prévenir si vous vous absentez. Pour toute situation où l'absence est prévisible, (congés, rendez-vous médical...), le bénéficiaire s'engage à informer **la CCBRC au moins 7 jours à l'avance**, excepté en cas de situation d'urgence (hospitalisation) où la structure devra être prévenue avant le déroulement programmé de la prestation.

Toute prestation non décommandée dans les délais impartis sera considérée comme due et facturée au tarif à taux plein en vigueur.

Un répondeur est à votre disposition en dehors des heures d'ouverture.

1.2.3 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 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.

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

ANNEXE 6

1.3 L'organisation du service :

1.3.1 Le personnel salarié du Service

L'équipe du SAD est composé :

- D'un Directeur Général des services
- D'un Chef de service
- D'un Responsable de secteur
- D'auxiliaires de vie à domicile

1.3.2 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, les différents agents sont amenés à intervenir auprès de la personne accompagnée.

En cas d'absence de l'aide à domicile, il est proposé à la personne aidée une aide à domicile remplaçante en fonction de la situation.

1.3.3. Mise en œuvre du partage d'information et 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 agents 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'informations 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 remise du document individuel de prise en charge (DIPEC). 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.

Les données personnelles de la personne accompagnée sont sécurisées via :

Une politique d'accès aux ordinateurs du SAD structurée et une gestion des mots de passe rigoureuse.

Une formation et une sensibilisation régulière du personnel sur la question du secret professionnel et du respect à la vie privée.

La procédure de la conformité de l'association au RGPD (règlement Général pour la Protection des Données), ainsi que le logiciel de gestion qui répond aux normes de sécurité du Document Unique Partagé (DUI) et de la loi Segur.

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

ANNEXE 6

La personne accompagnée est informée de son droit d'exercer une opposition à l'échange et au partage d'informations au sein de l'équipe du SAD, ou en dehors de l'équipe de soins. Cette opposition peut être exercée à tout moment de la prise en charge à l'oral comme à l'écrit.

1.3.4 La qualité

La qualité des prestations fournies par le service est garantie par la mise en œuvre de procédures de travail efficaces et évaluées régulièrement ainsi que par l'emploi d'un personnel qualifié bénéficiant de formations professionnelles continues.

ARTICLE 2 L'ADMISSION AU SEIN DU SERVICE

2.1 Les conditions préalables à l'admission

Ne peuvent valablement prétendre à être pris en charge par le SAD que les personnes résidant sur le territoire de la Communauté de Communes Brie des Rivières et Châteaux et prioritairement:

- Les personnes âgées de plus de 60 ans malades ou dépendantes,
- Les personnes adultes handicapées
- Les personnes adultes atteintes de pathologies chroniques

2.2 La demande d'admission

Toute demande d'intervention concernant une personne âgée, handicapée ou dépendante est prise en compte par le service et fait l'objet d'une réponse individualisée, Un responsable de secteur se rend au domicile pour réaliser une évaluation de la situation, des besoins et des attentes de la personne,

Il est remis systématiquement en main propre à chaque personne accompagnée ou à son représentant, les documents suivants :

- Un devis gratuit sur simple demande comme le stipule la réglementation
- Un Document Individuel de Prise en Charge (DIPEC)
- Un livret d'accueil
- Le présent règlement de fonctionnement, l'information sur la désignation d'une personne de confiance et les formulaires de désignation
- La charte des droits et libertés de la personne accueillie
- La grille tarifaire
- La prévention de la maltraitance
- La liste des personnes qualifiées
- Un cahier de liaison
- Un badge de télégestion nominatif

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

ANNEXE 6

2.3 Les modalités administratives de la prise en charge

L'admission est prononcée par le responsable de service, et le Président de la Communauté de Communes, après signature du document individuel de prise en charge (DIPEC). Pour les bénéficiaires de l'APA il faudra attendre le courrier du Département pour bénéficier de la prise en charge (il faut compter environ 3 mois de traitement au total) ou payer au taux plein.

ARTICLE 3 LE DEROULEMENT ET LES MODALITES DE LA PRISE EN CHARGE

3.1 Le document individuel de prise en charge et/ou le contrat de prestation

Un document individuel de prise en charge est constitué à partir de la décision arrêtée par la personne aidée éventuellement par la responsable de secteur, Celui-ci précise l'objet, la nature de la prestation fournie, les modes d'intervention possibles, les tarifs et les possibilités de prise en charge financière par un organisme social.

Le document individuel de prise en charge est signé par la personne accompagnée et/ ou son représentant légal.

3.2 Les intervenants et les prestations

Le SAD assure sur la base d'un plan d'aide, des prestations d'aide et d'accompagnement, Les prestations sont assurées par des auxiliaires de vie du service et/ou des aides à domicile.

3.3 Les horaires d'intervention

Les horaires de passage, leur fréquence et la durée des interventions comme les modalités des prestations sont définies avec la personne accompagnée et le responsable de secteur au moment de l'évaluation à domicile,

Le nombre, les horaires et la durée d'intervention peuvent être révisés en fonction de l'évolution de l'état de la personne, de ses besoins et des possibilités du service.

Les horaires peuvent être modifiés ou annuler notamment en fonction d'aléas tels que les intempéries (neige, verglas etc..), les absences du personnel, le retard inhérent à la prise en charge précédente, la personne en sera avertie le plus tôt possible.

Dans le cas d'un changement pérenne dans l'organisation préalablement définie, un avenant ou un nouveau contrat sera établi.

3.4 Les règles d'hygiène, de sécurité et du confort

Le respect des droits et des libertés de chacun implique une attitude réciproque de **politesse et de courtoisie** tant de la part de l'intervenante que de la personne accompagnée et de son entourage,

Page 8/19

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

ANNEXE 6

les prestations doivent se dérouler dans un climat de confiance mutuelle,
Le personnel du SAD se présentera dans une tenue correcte respectant les recommandations professionnelles relatives aux règles d'hygiène à domicile

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

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

La personne accompagnée s'engage à satisfaire aux demandes du service de mise en place des aides techniques ou la réalisation d'aménagements (dont certains peuvent faire l'objet d'une prise en charge partielle ou totale) et 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 1 du présent document)

3.5 L'évaluation et la réévaluation de la situation de la personne accompagnée

Pour chaque prise en charge, le responsable de secteur, réalise une visite d'évaluation au domicile de la personne accompagnée.

Cette visite permet, à la suite de l'évaluation pratiquée et avec l'accord du bénéficiaire, d'élaborer un projet individualisé d'aide et d'accompagnement en collaboration avec les aides à domicile.

Une réévaluation intervient chaque fois que nécessaire, notamment en cas de changement significatif de la situation de la personne et à minima une fois par an, La réévaluation peut être programmée dès la première rencontre

La visite à domicile permettant à la responsable de secteur de rassembler un certain nombre d'informations sur la personne, sur ses besoins ou sur ses habitudes, il est recommandé que la personne de confiance, un membre de la famille ou l'aidant principal puisse y prendre part

La responsable de secteur veillera par conséquent à solliciter une telle présence lors de cette visite

3.6 La facturation des prestations

Pour les prestations d'aide et d'accompagnement à domicile, une facture mensuelle est établie par la trésorerie vers le 15 du mois suivant en fonction des prestations réalisées le mois précédent,

- Le ou les noms des intervenants ayant réalisé la prestation
- Le nombre d'heures réalisées
- Le montant de la prise en charge des éventuels organismes financeurs (caisse de retraite,

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

ANNEXE 6

- conseil départemental, etc.)
- Le reste à charge pour la personne accompagnée

Les conséquences du non-paiement des factures par la personne accompagnée feront l'objet de poursuites et l'arrêt des prestations.

Pour vos déclarations d'impôts, il convient de contacter la trésorerie qui encaisse les paiements (notifié sur votre facture mensuelle) afin de demander un état annuel des paiements de l'année. Il est conseillé de conserver les factures de chaque mois et de les additionner.

3.7 Transport et déplacements

Les intervenants assurant l'aide et l'accompagnement sont assurés pour le transport d'une personne accompagnée avec leur véhicule de service, Ce transport doit être en lien avec les actes de la vie quotidienne pour lesquels le service intervient (courses, rendez-vous médical...).

Les frais kilométriques ainsi que le temps passé seront facturés à la personne accompagnée vers le 15 du mois suivant les prestations réalisées le mois précédent.

Le transport de la personne accompagnée peut se faire uniquement avec un accord préalable du service. La personne accompagnée ne peut faire la demande directement à l'intervenant à domicile.

En aucun cas l'intervenant à domicile ne peut utiliser le véhicule du bénéficiaire, ni être conduit par le bénéficiaire.

3.8 Le suivi de la prise en charge

Conformément à la réglementation, pour les prestations régulières un outil informatique est tenu à jour, Il a pour objectif d'assurer la traçabilité des prestations réalisées au domicile de la personne accompagnée,

Un outil de coordination papier entre les différents professionnels du SAD est en place (cahier de liaison).

Pour que les professionnels extérieurs au SAD aient également accès à cet outil afin de favoriser la qualité de la prise en charge, le consentement de la personne accompagnée sera recueilli au moment de mettre en place les prestations.

L'outil de liaison, son contenu ainsi que tous les échanges que peuvent avoir nos professionnels entre eux et avec des partenaires extérieurs sont conformes à l'article L.1110-4 du code de la santé publique relatif au secret professionnel et au partage d'informations.

Afin de garantir la confidentialité des échanges, l'outil papier sera conservé dans un lieu à votre choix au domicile de la personne accompagnée, facilement accessible et connu des intervenants.

Cet outil de liaison est une composante du dossier de la personne, dont le service est dépositaire. Il doit en conséquence être retourné à la fin de la prise en charge.

Le service utilise un logiciel de gestion du Dossier Usager Informatisé (DUI) conforme aux exigences

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

ANNEXE 6

de sécurité des systèmes d'informations de santé et référencé Ségur.
Ce logiciel sécurise également les transmissions et la coordination des professionnels de terrain via l'outil de télégestion.

3.9 La prévention des risques de maltraitance

Un numéro national contre la maltraitance des personnes âgées ou en situation de handicap, le **3977** est mis à la disposition des personnes aidées, de leur famille, de leur représentant ainsi que des intervenants.

Les professionnels ont l'obligation de dénoncer les faits de maltraitance dont ils ont connaissance dans l'exercice de leurs fonctions.

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

3.10 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, la personne de confiance, la famille ou l'entourage de la personne.

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

Le SAD a mis en place également un plan de gestion des crises afin d'assurer en toute sécurité la continuité de l'activité.

3.11 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.

Tout acte de violence ou de mise en danger perpétué 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 référent du SAD ou au médecin traitant.



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

Il est rappelé aux personnes accompagnées ainsi qu'à leur entourage qu'il est interdit au personnel du service d'accepter les pourboires, les gratifications, les prêts d'argent, les donations, les legs ou gardes d'objets.

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

ANNEXE 6

Une décharge écrite devra être remplie par la personne aidée pour toute demande de retrait d'argent en espèce.

De même, les intervenants du service ne peuvent accepter de procuration sur les comptes bancaires de la personne accompagnée.

3.12 Assurance et responsabilités

En cas de dégradations pendant une intervention, le personnel de la CCBRC n'est responsable que des dégâts matériels causés de son propre fait. Il est assuré au titre de la responsabilité civile de la CCBRC.

Dans ce cas précis, il est impératif d'appeler le service au moment où l'incident se produit, en présence de l'intervenante, afin que la responsable de service enregistre les faits précis et dommages occasionnés, et décide des mesures à prendre. Toute déclaration postérieure aux faits ne pouvant être effectivement constatés ne pourra être prise en compte par la CCBRC.

Dans tous les cas, la personne ou la famille aidée reste responsable de ses biens propres. Elle doit veiller à être assurée en responsabilité civile/habitation et à procurer à l'intervenant des conditions de travail décentes, en fournissant du matériel en bon état de fonctionnement.

Pour ce qui est des accidents corporels, le bénéficiaire doit obligatoirement avoir une assurance responsabilité civile (incluse dans l'assurance habitation). En effet, en cas de chute ou de blessure du bénéficiaire à son domicile, l'intervenante ne pourra être tenue pour responsable.

A défaut d'assurance responsabilité civile, une décharge devra être signée par le bénéficiaire, lui faisant ainsi prendre conscience des risques encourus et de leurs conséquences en matière de responsabilité.

ARTICLE 4 L'ACCES AUX DOCUMENTS RELATIFS A LA PRISE EN CHARGE

4.1 La personne accompagnée peut demander à accéder à tout ou partie de son dossier.

La demande d'accès au dossier administratif doit être faite par écrit accompagnée de toute pièce justificative de l'identité de la personne accompagnée (copie de la carte d'identité ou passeport/copie du livret de famille).

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 par un responsable de service.

Le demandeur devra indiquer dans son courrier les pièces du dossier faisant l'objet de sa demande.

Le SAD s'engage à communiquer au demandeur son dossier dans les délais légaux, à savoir entre

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

ANNEXE 6

48h et 8 jours pour les informations datant de moins de 5 ans et au plus dans un délai de deux mois pour les informations datant de plus de 5 ans.

Le SAD applique le principe de gratuité d'accès au dossier.

ARTICLE 5 LES DROITS ET LES DEVOIRS RECIPROQUES

5.1 Les engagements du service : la garantie des droits des personnes accompagnées

L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne accompagnée par le SAD.

Dans le respect des dispositions légales et réglementaire en vigueur, lui sont assurés :

Le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité.

Le libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit d'une admission au sein d'un établissement spécialisé.

Une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant son développement, son autonomie et son insertion, adaptés à son âge et à ses besoins, respectant son consentement éclairé, qui doit systématiquement être recherché lorsque la personne est apte à exprimer sa volonté et à participer à sa décision. A défaut, le consentement de son représentant légal.

Seront garantis :

- La confidentialité des informations la concernant.
- L'accès à toutes informations ou documents relatifs à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires.
- Une information sur ses droits fondamentaux, les protections particulières légales et contractuelles dont elle bénéficie, ainsi que sur les voies de recours à sa disposition.
- La participation directe ou avec l'aide de son proche aidant ou de son représentant légal à la conception et à la mise en œuvre du projet d'aide, d'accompagnement et de soins qui la concerne.

5.2 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
- Respectant les termes du règlement de fonctionnement et du document individuel de prise en charge
- Respectant l'organisation et les procédures définies
- Respectant les équipements et matériels mis à leur disposition
- Respectant les personnels mis à leur service sans discrimination d'aucune sorte.

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

ANNEXE 6

ARTICLE 6 LA SUSPENSION OU LA FIN DE LA PRISE EN CHARGE

6.1 La suspension et la reprise des prestations

Pour toute situation où l'absence est prévisible, (congrés, rendez-vous médical...), le bénéficiaire s'engage à informer **la CCBRC au moins 7 jours à l'avance**, excepté en cas de situation d'urgence (hospitalisation) où la structure devra être prévenue avant le déroulement programmé de la prestation.

Toute prestation non décommandée dans les délais impartis sera considérée comme due et facturée au tarif à taux plein en vigueur.

L'intervention est rétablie à la date programmée du retour de la personne si hospitalisation, à cette occasion, il sera vérifié si l'état de la personne est compatible avec les moyens humains et organisationnels d'intervention dont dispose le service.

Suspension à l'initiative du service :

En cas de mise en danger de l'agent ou de la personne accompagnée (matériel de transfert inadapté, insalubrité du domicile, etc.)

En cas de défaut de paiement des prestations

Dans les deux cas, suite à un entretien (physique ou téléphonique) avec le responsable de service, un courrier avec accusé de réception sera envoyé à la personne accompagnée pour l'informer de la suspension des prestations et des conditions de rétablissement du service ou de l'arrêt définitif des prestations. La suspension sera effective respectant un préavis de 15 jours suivant l'envoi du courrier.

6.2 La fin de la prise en charge

La prise en charge peut être interrompue :

- A l'initiative de la personne accueillie, avec un préavis **d'1 mois**, à réception d'un courrier recommandé.
- A l'initiative du service avec un préavis d'au moins **15 jours**, sauf cas de force majeure, notamment lorsque les conditions minimales d'hygiène et de sécurité ne sont pas remplies, que les prestations établies dans la prise en charge ou que les modalités d'intervention définies ne sont pas respectées.
- Une notification écrite sera alors adressée à la personne accompagnée et/ou à son représentant si les observations verbales de la responsable sont restées sans effet. Si aucun

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

ANNEXE 6

changement n'est constaté dans les 15 jours qui suivent cette notification, la fin de la prise en charge sera signifiée à la personne accompagnée et/ou à son représentant(e).

Le SAD en informera les autorités de contrôle.

ARTICLE 7 GESTION DES URGENCES ET DES SITUATIONS EXCEPTIONNELLES

En dehors des temps de présence de l'intervenante, il faut faire appel aux numéros d'urgence :

POMPIERS	18
SAMU	15
POLICE SECOURS	17

ARTICLE 8 LES MODALITES D'EXPRESSION DE LA PERSONNE ACCOMPAGNEE

8.1 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 consultés par le biais d'un questionnaire sur l'organisation du service : une fois par an pour recueillir leurs avis et suggestions sur les relations avec le service et la qualité du travail des aides à domicile au cours des interventions.

En matière de démarche qualité : Le passage sous le régime de l'autorisation induit pour les services l'obligation de réaliser 3 évaluations **externes** par un organisme évaluateur accrédité afin de valider la qualité du travail réalisé au cours des 15 ans d'autorisation. La première au cours des 7 années suivant l'autorisation et la seconde au plus tard 2 ans avant le renouvellement de cette autorisation.

Dans le cadre de cette démarche, les personnes accompagnées sont associées et peuvent être sollicitées par les évaluateurs.

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

ANNEXE 6

Les évaluations **internes** n'existent plus. On parle désormais d'auto-évaluation que l'ESMS peut réaliser annuellement s'il le souhaite.

8.2 Les contestations ou réclamations

Le service est également engagé dans une démarche d'évaluation de la qualité des prestations qu'il délivre.

Les éventuelles réclamations de la personne accompagnée doivent être adressées à la responsable de service oralement ou par écrit.

Tout incident, énoncé d'une plainte ou conflit, fera l'objet d'un enregistrement, sera traité attentivement et donnera lieu à une réponse. Des actions d'améliorations seront envisagées.

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

ANNEXE 6

Annexe 1 : LISTE DU MATERIEL A PREVOIR

Pour le confort et la mobilisation :

	Présent	A prévoir
Barrières de lit		
Chaise garde-robe (chaise percée)		
Déambulateur		
Fauteuil roulant		
Lit médicalisé		
Lève-personne		
Table adaptable		
Verticalisateur		
Autres		

Pour l'entretien du cadre de vie.

	Présent	A prévoir
Balai espagnol		
Aspirateur		
Eponge		
Produits d'entretien		
Lave-linge		
Marchepied, escabeau		
Pelle, balayette		
Balai espagnol et sceau		
Chiffons		
Torchon vaisselle et essuie main		
Raclette		
Produits d'entretien		
Sacs poubelle		
Autres :		

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

ANNEXE 6

Annexe 2 : ATTESTATION DE PRISE DE CONNAISSANCE DU REGLEMENT

Je soussigné(e)

Nom

Prénom.....

Demeurant

Code postalVille.....

Et/ou son représentant :

Nom.....

Prénom.....

Demeurant.....

Code postal.....Ville.....

Déclare avoir pris connaissance du présent règlement de fonctionnement, de l'avoir compris et m'engage à respecter les dispositions énoncées.

Date et signature de la personne
accompagnée ou de son représentant