

ANNEXE 4

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT DU SERVICE

PREAMBULE

Ce règlement de fonctionnement est destiné aux personnes accompagnées, à leurs familles, aux intervenants salariés et à l'ensemble du personnel.

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 obligatoirement remis au bénéficiaire du service ou à son représentant, en même temps que le livret d'accueil.

Il est opposable à la personne accompagnée, à son représentant, à son entourage, aux salariés de l'AGA.

Il est également affiché dans les locaux du service.

Il est établi en référence :

- A la loi 2002-2 du 2janvier 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. Toute modification sera soumise au Conseil d'Administration et fera l'objet d'un avenant.

Le présent règlement de fonctionnement sera néanmoins réactualisé à minima tous les 5 ans.

1. ARTICLE 1 : Présentation générale du service

1.1. Les modalités d'accès et horaires d'ouverture

Le SAD se situe : 16 avenue du Général de Gaulle

87500 St Yrieix

Tel : 05 55 75 99 56

Courriel : ssiad@aga-styrieix.fr

Site internet : www.ag-a-styrieix.fr

L'accueil est soit :

- Téléphonique 7 jours / 7 et 24h/24, un répondeur – enregistreur fonctionne quand les bureaux sont fermés
- Physique du lundi au vendredi de 8h à 17h30 hors jours fériés
- Un numéro de téléphone d'astreinte est indiqué par message du répondeur – enregistreur.

1.2. Périmètre d'intervention

Le SAD intervient sur les communes de la Communauté de Communes de St Yrieix-la-Perche (excepté les communes de Corrèze), c'est-à-dire : Glandon, Coussac Bonneval, Ladignac le Long, La Meyze, La Roche l'Abeille, Le Chalard, St Yrieix-la-Perche.

2. ARTICLE 2 : Les Modalités d'intervention

2.1. Les missions du service :

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

2.2. Les horaires d'intervention :

Les horaires de passage, leur fréquence et la durée des interventions comme les modalités des prestations sont discutées avec le bénéficiaire et inscrites dans le document individuel de prise en charge. En cas d'APA ou de PCH, les prestations découlent du plan d'aide accordé par le Conseil Départemental ou de la MDPH.

2.3. Les aides techniques :

En cas de besoin d'aide technique spécifique (lit médicalisé, lève-personne, matériel de manutention...) le bénéficiaire ou son représentant s'engage à accepter cet équipement et son utilisation nécessaire à sa sécurité et à celle du personnel d'intervention du SAD.

2.4. L'organisation du service

2.4.1. Le personnel salarié du service

L'équipe du SAD est composée :

- D'une directrice
- D'une Infirmière coordinatrice
- D'aides-soignantes
- D'ergothérapeutes
- D'un responsable de secteur
- D'auxiliaires de vie sociale
- D'aides familiales
- D'une adjointe administrative
- D'une secrétaire comptable

2.4.2. 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 d'aide et de soins sont amenés à intervenir auprès du bénéficiaire.

En cas d'absence de l'une d'entre elles que ce soit d'aide ou de soins, il est proposé à la personne aidée une remplaçante en fonction de la situation et des disponibilités des salariés .

2.4.3. Mise en œuvre du partage des données

L'ensemble du personnel de l'Association est soumis au secret professionnel et au devoir de discrétion. Conformément à la réglementation, les informations personnelles transmises par le bénéficiaire 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.

ANNEXE 4

3. ARTICLE 3 : ADMISSION DANS LE SERVICE

3.1. Conditions préalables à l'admission

Peuvent prétendre valablement à être pris en charge par le SAD (dans la limite des disponibilités du service) :

- Les personnes âgées de plus de 60 ans valides, malades ou dépendantes
- Les personnes adultes handicapées
- Les personnes adultes atteintes de pathologies chroniques
- Les personnes résidant dans le secteur géographique desservi par les différents services et pour lesquels ils sont autorisés

3.2. La demande d'admission

Toute demande d'intervention concernant une personne appartenant à la catégorie ci-dessus est prise en compte par les services et fait l'objet d'une réponse individualisée.

La Directrice ou Infirmière coordinatrice accompagnée par le responsable de service se rendent au domicile pour réaliser une évaluation de la situation, des besoins, des attentes de la personne et de son entourage. Il est remis systématiquement et en main propre à chaque personne accompagnée ou à son représentant, les documents suivants :

- Un devis gratuit des actions mises en œuvre
- Le livret d'accueil
- Le présent règlement de fonctionnement
- La grille tarifaire
- Les différentes aides financières auxquelles la personne peut avoir recours

3.3. Les modalités administratives de la prise en charge

L'admission est prononcée par la Directrice, après la signature du devis et du contrat de prestation.

Toutes les données et informations de la personne accompagnée sont soumises au secret professionnel auquel est tenu l'ensemble du personnel. Nous avons un logiciel commun avec une protection des données médicales et autres.

4. ARTICLE 4. LE DÉROULEMENT ET LES MODALITÉS DE PRISE EN CHARGE

4.1. Le document individuel de prise en charge (DIP)

Un document individuel de prise en charge de l'aide et ou des soins est constitué à partir de la décision arrêtée par la personne aidée ou par la personne référente.

Ce document précise : l'objet, la nature des prestations fournies, les modes d'intervention possibles, les jours et horaires d'intervention, 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.

4.2. Les intervenants et les prestations

Le SAD assure sur la base d'un plan d'aide et de l'ordonnance du médecin pour les soins ou l'ESA, des prestations d'aide et de soins.

En fonction de leur nature, les prestations sont assurées par :

- Des aides-soignantes pour les soins
- Des auxiliaires de vie
- Des aides familiales
- Des Assistantes de Soins en Gérontologie pour l'ESA
- Des ergothérapeutes pour l'ESA

4.3. Les horaires d'intervention

Les horaires de passage, leur fréquence et la durée des interventions sont définies par la personne accompagnée au moment de l'évaluation à domicile et repris dans le document individuel de prise en charge signé par la bénéficiaire ou son représentant et le SAD.

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 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. Dans le cas d'un changement pérenne dans l'organisation préalablement définie, un avenant au document individuel de prise en charge sera établi.

4.4. Les règles d'hygiène, de sécurité et de confort

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

Le bénéficiaire du service s'engage à saisir aux demandes du service de mise en place d'aides techniques ou à la réalisation d'aménagements afin que l'intervenant travaille dans des conditions garantissant sa sécurité et celle de la personne accompagnée.

Le bénéficiaire est tenu de mettre à disposition des intervenants le matériel et les produits nécessaires à l'intervention.

4.5. Évaluation et réévaluation de la situation de la personne accompagnée

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

Cette visite permet à la responsable de rassembler un certain nombre d'informations sur la personne, sur ses habitudes, sur ses besoins afin d'élaborer un projet individualisé d'aide et d'accompagnement. Lors de cette visite, il est recommandé qu'un membre de la famille ou l'aidant soit présent.

Une réévaluation peut intervenir chaque fois que cela est nécessaire.

4.6. La facturation des prestations

Pour les prestations d'aide, une facture mensuelle est établie en fonctions des prestations réalisées le mois précédent.

Elle comprend :

- 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, APA, PCH...)
- Le reste à charge pour la personne accompagnée

Une attestation fiscale est adressée au début de l'année suivant celle des interventions.

Pour les prestations de soins, elles sont prises en charge par la sécurité sociale et donc il n'y aura aucune facturation, seulement la cotisation annuelle à l'association.

4.7. Transports et déplacements

Les salariés du service d'aide peuvent assurer le transport de la personne accompagnée uniquement pour les actes de la vie quotidienne (courses, rendez-vous médicaux...). Ce transport ne peut se faire qu'après un accord préalable du service.

Les frais kilométriques ainsi que le temps passé seront facturés en fin de mois, selon les modalités de facturation définies dans la grille tarifaire

4.8. Le suivi de la prise en charge

Un cahier de liaison sera tenu par les intervenants et sera conservé au domicile de la personne accompagnée, facilement accessible et connu de tous les intervenants.

4.9. La prévention des risques de maltraitance

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

La direction de l'Association 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.

4.10. 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, 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 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.

4.11. 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 perpétré sur un intervenant 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 à la Direction.

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 d'objets.

Il est interdit aux intervenants du service d'accepter des procurations sur les comptes bancaires de la personne accompagnée.

5. ARTICLE 5 : L'ACCÈS AUX DOCUMENTS RELATIFS À LA PRISE EN CHARGE

La personne accompagnée peut demander à accéder à tout ou partie de son dossier. Cette demande doit être faite par écrit.

Des frais de reproduction et d'expédition peuvent être facturés au demandeur.

6. ARTICLE 6 : LES DROITS ET DEVOIRS RECIPROQUES

6.1. Les engagements du SAD

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

Dans le respect des dispositions légales et réglementaires 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 dans le cadre d'un service à domicile
- 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 la décision. À défaut, le consentement de son représentant légal doit être recherché
- La confidentialité des informations la concernant
- Une information sur ses droits fondamentaux et 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, son représentant légal à la conception et à la mise en œuvre du projet d'aide, d'accompagnement et de soins qui la concerne.

6.2. 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
- les termes du règlement de fonctionnement et du document individuel de prise en charge
- l'organisation et les procédures définies
- les équipements et matériels mis à leur disposition
- les personnels mis à leur service sans discrimination d'aucune sorte

7. ARTICLE 7 : LA SUSPENSION OU LA FIN DE LA PRISE EN CHARGE

7.1. La suspension et la reprise des prestations

À l'initiative de la personne accompagnée :

En cas d'absence ponctuelle, la personne accompagnée s'engage à prévenir le service au moins 48 h à l'avance. En cas d'absence pour convenance personnelle (vacances, séjour temporaire ...), la personne accompagnée doit avertir le service au moins 15 jours à l'avance. En cas de non-respect des délais de prévenance, les prestations d'aide programmées seront facturées.

Pour faciliter l'organisation, le SAD devra être informé de la date prévisionnelle de retour à domicile, si possible 48 h avant celle-ci afin de programmer le retour de la personne.

À l'initiative du service :

- en cas de mise en danger du salarié ou de la personne accompagnée (matériel de transfert inadapté, insalubrité du domicile ...)
- en cas de défaut de paiement des prestations

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

ANNEXE 4

7.2. La fin de la prise en charge

La prise en charge peut être interrompue :

- à l'initiative de la personne accompagnée à réception d'un courrier recommandé
- à l'initiative du service d'aide avec un préavis de 15 jours sauf cas de force majeure (décès, placement ...)

Le SAD en informera les autorités de contrôle.

8. 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 seront réalisées.

Les bénéficiaires du service ou leur représentant légal seront consultés par le biais de questionnaires sur l'organisation du service : une fois par an et à la fin de la prise en charge pour recueillir l'avis et les suggestions sur les relations avec les services et sur la qualité du travail des intervenants.

8.2. Les contestations ou réclamations

Les éventuelles réclamations doivent être adressées par écrit à la Directrice.

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.

9. ARTICLE 9 : LES ASSURANCES

Le SAD a conclu un contrat d'assurance responsabilité civile ainsi qu'une assurance pour toute détérioration faite au domicile par le personnel intervenant. La personne accompagnée doit contracter, pour sa part, une assurance responsabilité civile.