

Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Communauté de Communes
Thiérache Sambre & Oise
La Maladrerie – 469 rue Sadi Carnot
02120 GUISE

Tél standard : 03.23.61.12.17
Tél service d'aide à domicile : 03.23.61.89.45
Fax : 03.23.61.09.55

Autorisation n°0115-2017 du 26 janvier 2017
Déclaration SAP / 200071983



Le présent document définit les règles générales d'organisation et de fonctionnement du service d'aide et d'accompagnement à domicile de la Communauté de Communes Thiérache Sambre & Oise dans le respect des droits et libertés de chacun.

Toute modification ultérieure au présent règlement ou tout retrait sera soumis à l'approbation du conseil communautaire.

SOMMAIRE

1. Le service

1.1 Dispositions générales

- 1.1.1 Bénéficiaires
- 1.1.2 Ouverture du service d'aide et d'accompagnement à domicile
- 1.1.3 Missions
- 1.1.4 Modalités d'admission
- 1.1.5 Résiliation
- 1.1.6 Représentation des usagers
- 1.1.7 Continuité du service

1.2 Organisation

- 1.2.1 Missions administratives du service
- 1.2.2 Assurances
- 1.2.3 Secret professionnel

1.3 Les Aides à domicile

- 1.3.1 Missions
- 1.3.2 Activités
- 1.3.3 Obligations
 - 1.3.3.1 *Obligations à l'égard des bénéficiaires*
 - 1.3.3.2 *Obligations à l'égard du service*
- 1.3.4 Prévention des risques de maltraitance

2. Les usagers du service

2.1 Les droits

- 2.1.1 Principes généraux
- 2.1.2 Information
- 2.1.3 Prise en charge de la qualité
- 2.1.4 Accès au dossier

2.2 Obligations

- 2.2.1 Non-discrimination et respect de la personne
- 2.2.2 Obligations financières
- 2.2.3 Présence
- 2.2.4 Signalement
- 2.2.5 Sécurité

2.3 Familles et représentant légaux

3. Dispositions financières

3.1 Tarification

3.2 Conventionnements

3.3 Prise en charge financière

3.4 Facturation

1. LE SERVICE

1.1 DISPOSITIONS GENERALES

1.1.1 Bénéficiaires

Sont accueillies au sein du service toutes les personnes habitant une commune membre de la communauté de communes, 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.

1.1.2 Ouverture du service d'aide et d'accompagnement à domicile

L'accueil au public et téléphonique est assuré du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 13h00 à 17h00 (16h00 le vendredi). Vous pouvez contacter le standard au 03 23 61 12 17 ou directement le service au **03 23 61 89 45**.

L'amplitude horaire des aides à domicile est de 7h00 à 20h30. Le service est assuré toute l'année du lundi au dimanche ainsi que les jours fériés.

1.1.3 Missions

Le service d'aide et d'accompagnement 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,
- A 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)

1.1.4 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.

Sinon l'admission dans le service ne peut être effective qu'après instruction du dossier par l'organisme habilité (caisses de retraite, conseil départemental, sécurité sociale...) qui évaluera le taux de participation du bénéficiaire, sur la base de tarifs nationaux.

1.1.5 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 et d'accompagnement à domicile.

Elle peut également être résiliée à l'initiative de l'utilisateur :

- En cas d'aggravation de l'état de santé de la personne,
- En cas de non satisfaction du service.

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

1.1.6 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.

1.1.7 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

1.2.1 Missions administratives du service

Le service d'aide et d'accompagnement à domicile est chargé de :

- Informer le public et l'orienter vers les services et dispositifs existants permettant une prise en charge adaptée,
- Instruire et renouveler les dossiers,
- Transmettre les dossiers aux organismes de prise en charge,
- Mettre à disposition pour chaque bénéficiaire un ou plusieurs agents assurant la prestation d'aide (selon l'importance de l'intervention),
- Elaborer les plans d'aide en collaboration avec le bénéficiaire à son domicile,
- Veiller au respect des plans d'aide définis,
- Adapter les interventions à l'évolution des besoins,
- Facturer les prestations aux bénéficiaires et aux organismes de prise en charge,
- Organiser les interventions (tâches et planning) des aides à domicile auprès des bénéficiaires,
- Gérer le personnel.

1.2.2 Assurances

L'assurance en responsabilité civile souscrite par la communauté de communes va couvrir l'activité des aides à domicile auprès des bénéficiaires.

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

Les aides à domicile assurent des prestations d'aides 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 commune, aide à la marche, promenade,
- Soutenir la personne : prévenir et rompre l'isolement 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,
- 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.

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 philosophique.

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,
- 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 vaccins obligatoires,
- Fournir son attestation d'assurance automobile.

1.3.4 Prévention des risques de maltraitance

La violence verbale et physique, les comportements ayant pour effet de ridiculiser 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.

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 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, adapté à l'âge et aux besoins.

2.1.2 Information

La compréhension, l'avis, et le consentement de l'utilisateur 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.

2.1.3 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 le service.

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 et d'accompagnement à domicile.

2.1.4 Accès au dossier

Conformément à la loi informatique et liberté du 6 janvier 1978, l'utilisateur 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'utilisateur 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'utilisateur se doit de régler chaque mois la facture qui lui est adressée.

2.2.3 Présence

Le bénéficiaire doit faire connaître au plus tôt au service les absences prévisibles.

2.2.4 Signalement

Tout dommage causé par une aide à domicile doit être signalé au plus vite 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.

Le service n'est pas tenu d'accepter les clés des personnes âgées même les plus dépendantes. En cas de demande insistante du bénéficiaire et d'accord du responsable, ni le service ni l'aide à domicile ne peuvent être considérés comme responsables d'un dysfonctionnement ou d'une perte éventuelle. Cela ne donne pas lieu à remplacement. L'usage d'une boîte à clefs au domicile de chaque bénéficiaire est préconisé.

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 et d'accompagnement 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 et révisable annuellement par le conseil départemental.

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 départemental.

3.2 CONVENTIONNEMENTS

Le service d'aide et d'accompagnement à domicile a passé de nombreuses conventions avec différents organismes tels que :

- Le conseil départemental avec l'aide sociale en cas de faibles ressources,
- Le conseil départemental au titre de l'APA (aide personnalisée d'autonomie),
- Les caisses de retraite,
- Les mutuelles,
- La CARSAT.

3.3 PRISE EN CHARGE FINANCIERE

Le service d'aide et d'accompagnement à domicile peut aider l'utilisateur à constituer le dossier et à l'adresser aux organismes de prise en charge pour instruction. Le service n'est pas compétent 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 départemental 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.

En cas d'absence de prise en charge, le bénéficiaire doit s'engager par écrit à accepter les modalités financières fixées par le service.

3.4 FACTURATION

Le service d'aide et d'accompagnement à domicile établit mensuellement, au vu du travail réalisé, une facture à l'attention des bénéficiaires et des différents financeurs (conseil départemental, caisses de retraite...).

Depuis le 1er janvier 2021, le bénéficiaire a la possibilité de régler sa facture par différents moyens :

- Par chèque : à effectuer à l'ordre du trésor public et à retourner au
Trésor Public 2 rue Salvador Allende 02500 HIRSON
- Par virement : sur le compte Banque de France
BIC BDFEFRPPCCT IBAN : FR97 3000 1004 55D0 2200 0000 017
- En espèces (limite 300 €) ou carte bancaire : muni de votre facture, auprès d'un buraliste agréé (liste consultable sur le site www.impots.fr/portail/paiement-de-proximite)
- Par internet : au moyen d'une carte bancaire, muni de l'identifiant de la collectivité et de votre numéro de facture (communiqué sur la facture) en vous connectant sur www.tipi.budget.gouv.fr

Toute contestation concernant la facturation doit être adressée au service d'aide et d'accompagnement à domicile.