

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT



Association
Soins et Services à Domicile aux Personnes Agées
(Loi 1901)

10 ter, rue Etienne D'Orves
92500 Rueil Malmaison
Tèl : 01 47 49 54 24
Fax : 01 47 14 99 68
Email : assdpa@wanadoo.fr
Site internet : <https://www.assdpa.com>

Préambule

En vertu de l'article L. 311-7 du code de l'action sociale et des familles et du décret N°2003-1095 du 14 novembre 2003, le présent règlement a pour objectifs de définir les droits et obligations des personnes accueillies et les modalités de fonctionnement du service.

Ces dispositions, qui visent à favoriser la qualité de la prise en charge seront mises en œuvre dans le respect des termes de la Charte des droits et libertés de la personne accueillie et de ses annexes.

Art. 1 Votre accueil dans le service et son évolution

Votre admission

Votre admission est soumise à la constitution d'un dossier administratif, à l'acceptation d'un devis, à la remise du livret d'accueil et à l'acceptation du présent règlement de fonctionnement.

Votre admission ne sera effective qu'après le retour des documents demandés et la signature du Contrat de Prestation qui vous sera remis lors de votre admission et au plus tard dans les 15 jours qui suivent. Votre participation, à défaut, celle de votre famille ou de votre représentant légal est demandée.

Suivi individualisé

Sur la base des valeurs développées dans notre projet associatif et notre projet de service, vous bénéficiez d'un suivi individualisé tout au long de votre prise en charge.

Cet accompagnement évolutif est adapté à chacune des situations et mis en place avec vous, votre famille, le personnel du service, et votre médecin traitant le cas échéant.

Tout changement significatif dans la nature des prestations fera l'objet d'un avenant au Contrat.

Modalités d'intervention du service

Vous devez être présent(e) lors de l'intervention des personnels et votre logement doit être accessible.

Nous n'acceptons des clés que de manière exceptionnelle et après avoir étudié toutes les autres solutions. Cette remise de clés se fait sous votre responsabilité et nous ne pourrions être tenu pour responsable des conséquences financières ou autres, en cas de perte.

Les horaires de passage, leur fréquence et la durée des interventions sont fonction de votre état général, de la prescription médicale éventuelle, de l'évaluation de la responsable de secteur et des moyens disponibles.

Le service s'engage à respecter au mieux les horaires prédéfinis lors de la signature du contrat. En cas d'impossibilité d'intervention ou de changement d'horaire important, il s'engage à vous prévenir au plus tôt.

Les services peuvent être des terrains de stage pour les professionnels en formation. Le personnel salarié est donc parfois accompagné par des stagiaires (auxiliaires de vie sociale, aides à domicile...). Indiquez-nous si vous ne souhaitez pas sa présence lors de votre intervention.

Vous vous engagez à accepter l'intervention des personnels que nous choisissons pour vous ainsi que leur remplaçant.

Lorsque le jour d'intervention prévu tombe sur un jour férié, nous privilégions les prestations de toilette et d'aide au repas. Si, dans votre cas, vous avez besoin d'un autre type de prestation, vous devez nous prévenir au moins une semaine à l'avance. Votre référent vous indiquera s'il peut répondre à votre demande ou bien il vous proposera une autre date en remplacement.

Modalités en cas d'absence

En cas d'absence vous devez prévenir le service le plus rapidement possible, un répondeur est à votre disposition en dehors des heures d'ouverture.

En cas d'absence occasionnelle, vous devez informer le service au moins 7 jours à l'avance (dans le cas contraire, la prestation prévue vous sera facturée).

En cas d'absence prolongée et prévue, vous devez informer le service au plus tôt et au maximum 15 jours avant votre départ. La même règle s'applique pour votre retour à domicile.

En cas d'absence non prévue (admission d'urgence en milieu hospitalier par exemple), l'utilisateur,

la famille ou son entourage doit en informer le service et signaler l'identité de l'établissement d'accueil.

Il est impératif de nous tenir régulièrement informés de la situation, de l'état de santé de la personne aidée (qui nous préoccupe également) et de nous prévenir le plus tôt possible de la date approximative de son retour à domicile.

La responsable de secteur se réserve le droit de vérifier l'adéquation de l'état de santé de la personne avec les moyens d'intervention dont elle dispose.

Art. 2 Votre référent

Le projet de service consacre une place importante à vos habitudes de vie et à votre environnement social.

Dans ce but, il est très souhaitable que vous désigniez une personne choisie parmi les membres de votre famille (en cas d'éloignement de celle-ci, vous choisirez une relation très proche).

Cette personne servira de lien privilégié avec la structure. Elle sera contactée lorsque vous serez incapable de réaliser vous-même une démarche ou lorsque vous souhaiterez l'avis d'un tiers pour toute décision vous concernant.

La mission du référent est de garantir le respect de vos souhaits. En aucun cas elle ne se substitue au curateur ou au tuteur éventuellement désigné pour une sauvegarde de justice.

Art. 3 La personne de confiance

Tout personne de l'entourage (parent, proche, médecin traitant) en qui vous avez confiance et qui accepte de jouer ce rôle peut être désignée *personne de confiance*. Vous pouvez désigner une *personne de confiance* à tout moment.

La *personne de confiance* peut :

- vous accompagner dans vos démarches et vous assister lors de vos rendez-vous médicaux,
- et être consultée par les médecins pour rendre compte de vos volontés si vous n'êtes pas en mesure d'être vous-même consulté.

Dans le cas où votre état de santé ne vous permet plus de donner votre avis ou de faire part de vos décisions, le médecin ou l'équipe médicale consulte en priorité la *personne de confiance*.

Son avis guide le médecin pour prendre ses décisions. Elle doit donc connaître vos volontés et les exprimer lorsqu'elle est appelée à le faire.

Art. 4 Les règles d'hygiène, de sécurité et de confort

Votre domicile doit être accessible et conforme aux règles d'hygiène et de sécurité.

La personne aidée doit mettre à disposition, à son domicile, le matériel et les produits nécessaires à la réalisation de la prestation.

Le service, pour assurer la sécurité de l'utilisateur et celle du personnel, pourra exiger l'achat de matériels ou la réalisation d'aménagements (dont certains peuvent faire l'objet d'une prise en charge partielle ou totale par les caisses, les mutuelles ou d'autres organismes) tels que :

- Barres de maintien, tapis antidérapants, banc de baignoire, lit médicalisé, matelas anti-

escarre, barrières, cadre de marche, chaise pot, lève malade, table roulante (cette liste n'est pas exhaustive)

- Aménagement de l'environnement (meubles à déplacer, pièce à organiser, rénovation...)

Attention : le refus de l'usager ou de sa famille de se conformer à ces préconisations peut conduire à une rupture de contrat.

Animaux domestiques :

Nous vous demandons de les tenir éloignés ou attachés lors de nos interventions (sauf dérogation).

Nous vous rappelons que la vaccination est obligatoire ; qu'en cas de morsure votre responsabilité sera engagée et que vous devrez par ailleurs faire suivre à votre animal un protocole vétérinaire.

Art. 4 Vos relations avec le personnel

Le personnel du service est à votre disposition pour toutes les missions qui lui ont été confiées par la Direction, dans le cadre de l'article 1 du présent règlement.

Les responsables de secteur sont à la disposition de la personne aidée et de sa famille pour répondre à leurs observations et à l'évolution de leurs besoins.

Tout notre personnel est diplômé ou formé au type d'intervention qui lui est demandé.

Il lui est formellement interdit de recevoir de votre part des pourboires ou des dons de toute nature.

Il n'est pas habilité à recevoir une procuration de votre part pour un retrait d'argent ou autre.

Il lui est également interdit de réaliser des prestations hors champ de ses compétences et / ou non prévues dans le contrat.

Le personnel est tenu de respecter la dignité, l'intimité, les convictions philosophiques, politiques ou religieuses des personnes prises en charge et la confidentialité des informations.

En retour, les usagers sont tenus de respecter le personnel mis à leur service.

Toute discrimination ou violence verbale, physique ou à caractère sexuel conduira à une rupture de contrat voire à des poursuites pénales.

Art. 5 Votre expression

En vertu des articles L311-5 et L311-6 du Code de l'action sociale et des familles, et des dispositions prévues par la Charte des Droits et Libertés de la Personne bénéficiaire, votre expression sera assurée par :

5-1 Des formes de participation possibles

- Enquêtes de satisfaction téléphoniques et par courrier
- Par l'intermédiaire des responsables de secteur.

Nous vous informons que nous enregistrons les plaintes de nos clients.

5-2 En cas de litige

En cas de litige avec le service, vous ou votre représentant légal pouvez suivre la procédure suivante :

1/ Faire un recours auprès de la responsable de secteur (demande d'entretien, courrier...), auprès de la direction (courrier + entretien) et enfin auprès d'un membre du bureau (courrier + entretien).

2/ Faire appel à une personne qualifiée que vous choisirez sur une liste établie conjointement par le Préfet et le Président du Conseil Général. Cette personne est susceptible d'intervenir en tant que médiateur.

3/ L'ASSDPA a choisi d'adhérer à au centre de médiation ANM-CONSO que l'utilisateur pourra contacter de la manière suivante :

- Soit par courrier en écrivant au 62 rue Tiquetonne 75002 Paris
- Soit par e-mail en remplissant le formulaire de saisine en ligne à l'adresse suivante : www.anm-conso.com

Soit par téléphone au numéro suivant : Tél. 01 42 33 81 03

Art. 6 La responsabilité

La responsabilité civile

Les règles générales de responsabilité applicables dans vos relations avec le personnel du service sont définies par les articles 1382 à 1384 du Code Civil.

La responsabilité du service est également susceptible d'être engagées (défaut de surveillance...).

La responsabilité en cas de vols, de perte ou de détérioration des biens vous appartenant, et l'Association étant assurée, il est nécessaire de prévenir le service de toute dégradation causée par le personnel à votre domicile.

Art. 7 Conditions de résiliation

7-1 résiliation à l'initiative de l'utilisateur

Il dispose de 15 jours de préavis avant la date de cessation de la prise en charge sauf urgence (hospitalisation par ex).

La notification est à adresser à la responsable de secteur par courrier.

7-2 résiliation à l'initiative du service.

La vocation du service est d'accompagner la personne bénéficiaire dans le respect de son projet et dans la mesure de ses moyens.

En cas d'inadaptation avérée des besoins de la personne bénéficiaire avec les moyens du service, suite à une aggravation ou une amélioration de l'état de santé de l'utilisateur, la responsable de secteur pourra proposer la recherche d'autres solutions de prise en charge (dans un établissement ou un service mieux adapté).

L'interruption ne sera prononcée qu'avec un préavis d'un mois.

En cas de non-respect répété des dispositions du règlement de fonctionnement par le client, la notification de la résiliation du contrat sera faite par écrit à lui-même ou à son représentant légal.

La prise en charge cessera dans les 15 jours qui suivent la notification.

Art. 8 Mesures exceptionnelles

Maltraitance ou Violence : signalement au médecin traitant, à l'assistante sociale du secteur, de l'APA, au C.L.I.C., à Mission Bienveillance 92... En dernier recours, signalement au procureur de la république.

Urgence : en cas de porte close par exemple, et en l'absence de réponse de la part de l'utilisateur ou de la personne référente, nous serons contraints de faire intervenir les pompiers ou un serrurier, dont le coût éventuel d'intervention sera à votre charge.

Urgence médicale : appel du médecin traitant, du médecin de garde ou du SAMU.

Violence : des dispositions pénales en vigueur peuvent être appliquées à votre rencontre ou envers le service en cas de comportement répréhensible notamment en cas de violence sur autrui.

Des procédures d'enquêtes administratives, de police et de justice peuvent être engagées.

Art. 9 La modification du règlement de fonctionnement

Le présent règlement, adopté par le Conseil d'Administration de l'association, est établi pour une durée maximale de 5 ans.

Toutefois, il peut faire l'objet d'une révision à tout moment et toute révision fera l'objet d'une procédure similaire à celle qui a présidé à son élaboration.

Art.10 Diffusion du présent document

Ce document est une annexe du livret d'accueil et remis au moment de l'admission. Il est aussi affiché dans les locaux du service, et remis à chaque personne qui intervient au domicile à titre salarié, libéral ou bénévole.

ASSDPA



10 ter, rue d'Estienne d'Orves
92500 Rueil Malmaison

Téléphone : 01 47 49 54 24
Télécopie : 01 47 14 99 68

Messagerie : assdpa@wanadoo.fr

Site internet : <https://www.assdpa.com>