

*“AZELYTE”*

**REGLEMENT DE**  
**FONCTIONNEMENT**

DU

SERVICE D’AIDE A DOMICILE POUR PERSONNES  
AGEES ET EN SITUATION DE HANDICAP

**Adresse des locaux du service:**

8, rue de Luneville  
56300 Pontivy

## **OBJET DU RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT**

Ce règlement de fonctionnement a pour objet d'informer l'utilisateur sur ses droits et ses devoirs.

Il a également pour objet d'informer l'intervenant à domicile sur les règles à respecter dans le cadre de son intervention auprès des usagers.

## **ORGANISATION DES PRESTATIONS**

### ***Préambule***

L'association propose des services auprès de familles et de particuliers en leur apportant une aide dans l'accomplissement des tâches et activités de la vie quotidienne, leur permettant ainsi de subvenir à leurs besoins de suppléance, d'accompagnement, d'entretien du domicile et de se maintenir dans leur cadre de vie habituel .

Ces prestations s'inscrivent dans un projet individualisé d'aide et d'accompagnement élaboré à partir d'une évaluation globale des besoins de la personne âgée ou handicapée.

### ***Organisation institutionnelle***

L'association est administrée par un conseil d'administration chargé de définir les orientations de l'association. Il délègue à une direction salariée la mission de gérer l'activité et d'assurer le bon fonctionnement du service.

### ***Locaux d'accueil :***

*Rue des marronniers*

*56300 Kergrist*

*Tel : 06 07 40 69 24*

Les locaux permettent d'accueillir l'utilisateur et sa famille.

### ***Personnels***

Tous les personnels du service sont porteurs de façon visible sur leurs vêtements d'une plaque d'identité, avec photo.

Si cette obligation n'est pas respectée, la personne servie est fondée à refuser l'accès de son domicile et doit en informer dans les plus brefs délais le responsable.

## **PRINCIPES DEONTOLOGIQUES**

Le service veille à proposer à l'utilisateur une prise en charge et un accompagnement individualisé favorisant son développement et son autonomie. C'est pourquoi le responsable de secteur s'attache à effectuer chaque année une réévaluation des besoins de l'utilisateur. Au cours de ces évaluations, le consentement éclairé de l'utilisateur est systématiquement recherché.

D'autre part, le service s'engage à respecter la dignité, l'intégrité, la vie privée, l'intimité et la sécurité de l'utilisateur et à sensibiliser ses salariés à ces principes.

## **INFORMATION DE L'USAGER ET CONFIDENTIALITE DES DONNEES LE CONCERNANT**

Le service met en place une organisation appropriée pour assurer la confidentialité des informations concernant l'utilisateur.

L'utilisateur peut demander communication et rectification de toute information le concernant qui figurerait sur un fichier à usage de l'association en s'adressant au siège de l'entreprise. Conformément à la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le traitement automatisé des informations nominatives est déclaré à la CNIL.

## **GARANTIE DE LA CONTINUITÉ DU SERVICE**

Tout retard ou absence de l'intervenant sera signalé par le responsable de secteur à l'utilisateur dans les plus brefs délais. Selon ses disponibilités, l'utilisateur pourra accepter que la prestation soit effectuée plus tard dans la journée ou à une autre date.

Le service s'engage à proposer le remplacement de l'intervenant habituel en cas d'absence de ce dernier (congés payés, maladie ou autre).

En cas de difficulté particulière (absence imprévue d'une aide à domicile...), une astreinte téléphonique permet de joindre à tout moment (7 jours / 7 – 24 heures / 24) un responsable.

## **MODALITES DE COORDINATION AVEC D'EVENTUELS AUTRES PRESTATAIRES.**

En cas d'intervention d'autres professionnels (infirmière, kinésithérapeute,...) le service s'assurera de la coordination nécessaire des interventions au mieux de l'intérêt de la personne servie.

## **OBLIGATIONS DE L'USAGER DANS LE CADRE DE LA PRESTATION**

### ***En cas de non-exécution de la prestation***

En cas d'événement prévisible de nature à empêcher l'exécution de la prestation, l'utilisateur s'engage à informer le service au plus tard 48 heures avant le début de l'intervention. Toute intervention non décommandée dans ce délai sera due.

Plus généralement, l'ensemble des modalités de suspension ou de résiliation du contrat liant l'utilisateur à l'association sont précisées dans les conditions générales de vente, qui figurent dans le contrat de prestation dont un double est remis à l'utilisateur.

### ***Respect des consignes de travail de l'intervenant à domicile***

L'utilisateur s'engage à respecter les horaires d'intervention et à ne pas demander à l'intervenant à domicile de déborder sur l'horaire de fin d'intervention.

Toute modification des heures d'intervention au domicile de l'utilisateur doit être soumise à l'aval du responsable de service.

L'utilisateur s'engage à respecter le domaine de compétence de l'intervenant à domicile.

L'utilisateur s'engage à autoriser l'utilisation de sa ligne téléphonique pour le pointage des heures (numéro vert) ou à signer la feuille de présence de l'intervenant à

chaque fin d'intervention. L'utilisateur ne peut accepter d'anticiper la signature de la feuille de présence pour les interventions qui ne sont pas encore réalisées. L'utilisateur s'engage à fournir à l'intervenant l'équipement et les produits d'entretien nécessaires à la bonne réalisation de la prestation.

### ***Respect de la personne***

L'utilisateur se doit d'adopter un comportement civil à l'égard du personnel d'intervention.

### ***Mesures relatives à la sécurité des intervenants***

Afin de garantir la sécurité des intervenants, il est demandé aux usagers de s'assurer que le matériel dont pourrait se servir l'aide à domicile soit en parfait état de marche (appareils électriques, prises de courant...).

## **DEVOIRS DE L'INTERVENANT A DOMICILE**

### ***Prévention de la violence et de la maltraitance***

Toute personne a l'obligation de signaler auprès de l'autorité compétente, toute suspicion fondée de maltraitance. Elle bénéficie alors de mesures de protection légale.

### ***Respect de la personne***

L'intervenant à domicile s'engage à respecter la charte des droits et libertés de la personne accueillie (mise à disposition de l'utilisateur).

### ***Secret professionnel***

Les salariés de l'association sont tenus au secret professionnel. Ils s'engagent à ne pas divulguer les données concernant les usagers et les événements survenus au domicile, sauf nécessités liées à la santé de l'utilisateur ou en cas de suspicion de maltraitance.

### ***Relation intervenant - usager***

Les intervenants ne doivent pas participer à des jeux de hasard avec l'utilisateur. Ils ne doivent demander ou recevoir aucune somme d'argent ou objet de quelque valeur que ce soit de l'utilisateur.

Les intervenants ne peuvent utiliser le téléphone de l'utilisateur, sauf pour le pointage des heures effectuées par le système de télégestion, en cas d'urgence ou à la demande de l'utilisateur.

Les intervenants ne doivent ni fumer ni boire d'alcool au domicile de l'utilisateur.

### ***Sécurité***

Utilisation du véhicule de l'utilisateur

L'utilisateur souhaitant que l'intervenant à domicile conduise son véhicule est tenu de souscrire une assurance complémentaire.

### ***Accès au domicile***

Pour faciliter l'accès à son domicile, l'utilisateur a la possibilité de remettre un jeu de clés à l'intervenant. Lors du dépôt ou retrait des clés, il sera demandé à l'utilisateur et à l'intervenant de signer une attestation.

### ***Mesures relatives à la sûreté des biens et des personnes***

Il est recommandé à l'utilisateur de ne pas laisser en évidence de l'argent ou des objets de valeur.

### ***Dégâts occasionnés chez l'utilisateur***

Les dégâts occasionnés chez l'utilisateur sont couverts (sous certaines conditions de valeur et de vétusté) par un contrat d'assurance souscrit par l'association.

Tout dégât constaté doit faire l'objet d'une déclaration écrite au service de l'association.

## **MODE D'EXPRESSION ET DE REPRESENTATION DES USAGERS**

### ***Médiation***

L'utilisateur peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'il choisit sur une liste établie conjointement par le Préfet et le Président du Conseil Général.

Dès la fin de son intervention, la personne qualifiée informe le demandeur d'aide ou son représentant légal par lettre recommandée avec accusé de réception des suites données à sa demande et, le cas échéant, des mesures qu'elle peut être amenée à suggérer et des démarches qu'elle a entreprises.

### ***Questionnaire de satisfaction***

Un questionnaire de satisfaction est remis chaque année à l'utilisateur afin d'apprécier l'adéquation entre les services proposés et les attentes des bénéficiaires.

### ***Modalités d'élaboration, de validation et de révision du règlement de fonctionnement***

Le règlement de fonctionnement a été arrêté par le Conseil d'Administration de l'association. Il sera revu au minimum tous les cinq ans et chaque fois que les événements rendront sa modification nécessaire. Toute modification dudit règlement de fonctionnement fera l'objet d'un avenant qui sera porté à la connaissance des usagers et des intervenants à domicile.

Le présent règlement de fonctionnement est remis:

- à chaque usager
- à toute personne travaillant dans le service.

Le règlement de fonctionnement est affiché au siège de l'association.