

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile



SOMMAIRE

Article 1. Les modalités d'admission au sein du service

- 1.1. Les conditions d'admission
- 1.2. La demande d'admission
- 1.3. L'évaluation des besoins
- 1.4. La contractualisation

Article 2. Les modalités d'intervention du service

- 2.1. Le déroulement de l'intervention
- 2.2. La facturation de l'intervention
- 2.3. Les règles relatives aux transports et déplacements
- 2.4. Les règles d'hygiène, de sécurité et de confort
- 2.5. La prévention des risques de maltraitance
- 2.6. Les mesures en cas d'urgence ou de situation exceptionnelle
- 2.7. La sécurité des personnes accompagnées et des biens

Article 3. Les droits et les devoirs réciproques

- 3.1. Les engagements du service : la garantie des droits des usagers
- 3.2. Les engagements de la personne accompagnée et de l'entourage
- 3.3. Dossier du bénéficiaire

Article 4. Les modalités de suspension et de reprise des prestations

- 4.1. La suspension des prestations à l'initiative de la personne accompagnée
- 4.2. La suspension des prestations à l'initiative du service

Article 5. Les modalités d'expression des usagers

- 5.1. L'évaluation de la qualité du service et de la satisfaction des personnes accompagnées
- 5.2. Les contestations ou réclamations

Article 6. Assurances et responsabilité

Article 7. Sanctions en cas de non-respect du règlement de fonctionnement

Préambule

Le présent règlement de fonctionnement est destiné aux personnes accompagnées, aux intervenants salariés et aux différents intervenants extérieurs du service d'aide et d'accompagnement à domicile au sein du SAD (Service Autonomie à Domicile) de l'Assad Mer Val de Loire, 32 Bis Rue Haute d'Aulnay 41500 MER. Il est remis à chaque personne amenée à exercer une activité au sein du service à titre salarié, libéral ou bénévole.

Ce document de référence a pour objet de définir les règles générales d'organisation et de fonctionnement du service. Il fixe les droits et obligations réciproques du service et de la personne accompagnée qui sont nécessaires au bon déroulement des prestations à domicile et à la garantie des droits des personnes.

Il est établi en référence :

- A la loi 2002-2 du 2 janvier 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.

Le présent règlement de fonctionnement a été arrêté par le conseil d'administration de l'association le 14 décembre 2021 après consultation :

- Des instances représentatives du personnel du service le 21/12/2021
- Des personnes accompagnées à travers l'analyse des résultats de l'enquête de satisfaction.

Il peut être révisé à tout moment. Toute modification sera soumise à nouveau aux consultations précitées et fera l'objet d'un avenant (avenant n°1 arrêté le 24 octobre 2025 par le bureau du conseil d'administration, consultation du CSE le 17 octobre 2025).

Le règlement de fonctionnement est obligatoirement remis, en annexe du livret d'accueil, aux personnes accompagnées du service ou, à défaut, à leurs représentants.

Il est opposable aux personnes accompagnées, à son représentant légal, à leur entourage, aux salariés et aux intervenants conventionnés extérieurs au service d'aide et d'accompagnement.

1.2.2. Le traitement de la demande

La demande est recueillie par le service, soit lors d'un rendez-vous dans les locaux de l'association qui se situe **32 Bis Rue Haute d'Aulnay 41500 MER**, soit par téléphone au **02.54.81.11.42**, soit par mail à l'adresse suivante : **contact@assadmervaldeloire.fr** ou sur notre site internet **www.assadmervaldeloire.fr**.

L'accueil physique et téléphonique de l'Assad Mer Val de Loire est ouvert du lundi au vendredi, de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00. L'association est fermée les mardis matin.

En dehors de ces horaires d'ouverture, un répondeur est mis en place et écouté régulièrement.

Les week-ends une astreinte téléphonique est mise en place, le répondeur est écouté régulièrement.

1.2.3. Les informations à fournir

La personne accompagnée ou son représentant légal s'engage à fournir les informations suivantes :

- les coordonnées du "proche aidant" à prévenir en cas de nécessité.
- les coordonnées du médecin traitant et le cas échéant des autres intervenants qui assurent un suivi de son état de santé.
- La notification de prise en charge APA ou PCH ou autre.

La personne accompagnée ou son représentant légal s'engage à informer par écrit le service en cas de modification des coordonnées communiquées.

1.3. L'évaluation des besoins et des attentes :

La demande fait l'objet d'une évaluation globale des besoins et des attentes de la personne accompagnée à domicile ou exceptionnellement par téléphone. Lors de la visite d'évaluation des besoins au domicile de la personne accompagnée, il est recommandé, en accord avec elle, qu'un proche aidant puisse y prendre part.

Cette évaluation prend en compte tous les éléments utiles, notamment les évaluations déjà réalisées dans le cadre de l'attribution d'une allocation ou d'une prestation (APA, PCH, CARSAT). Dans cette optique, le service peut prendre contact avec les équipes médico-sociales départementales. Les attentes de la personne accompagnée voire de son proche aidant seront également recueillies.

Le service d'aide et d'accompagnement à domicile informera si nécessaire la personne accompagnée sur les modalités de prise en charge existantes en fonction de sa situation et l'orientera dans sa démarche pour en bénéficier.

Les missions du salarié au domicile de la personne accompagnée s'appuient sur les éléments convenus lors de l'évaluation des besoins et des attentes et précisés dans le contrat de prestation et dans le projet d'accompagnement personnalisé d'aide et d'accompagnement.

En fonction de la fragilité de la personne accompagnée évaluée à partir de critères définis par le service, une réévaluation intervient chaque fois que nécessaire, notamment en cas de changement significatif de la situation de la personne accompagnée et *a minima* une fois par an.

1.4. La contractualisation

Dès l'admission au sein du service, il est remis systématiquement et en main propre à chaque personne accompagnée ou à son représentant légal, les documents suivants : le livret d'accueil, le règlement de fonctionnement, la charte des droits et libertés de la personne accueillie, l'information et les formulaires sur la désignation de la personne de confiance, un devis gratuit et la grille tarifaire.

Lors de l'admission, le service élabore avec la participation de la personne accompagnée ou de son représentant légal un contrat de prestation. Il est signé par les deux parties au plus tard le jour de la première prestation d'aide et d'accompagnement. Il est remis à la personne accompagnée ou à son représentant légal. Ce document contractuel définit les objectifs et la nature de l'accompagnement en fonction des besoins spécifiques de la personne accompagnée, dans le respect de la réglementation, des principes déontologiques et éthiques, des recommandations de bonnes pratiques professionnelles et du projet de service.

Article 2. Les modalités d'intervention du service

2.1. Le déroulement de l'intervention

2.1.1. Les prestations

Le service assure au domicile des personnes une aide dans les actes essentiels de la vie quotidienne : aide à la préparation et à la prise des repas, aide à la toilette, aide à l'habillage et/ou déshabillage, change de protection, aide à la mobilisation, mettre et/ou retirer les bas de contention, aide à la prise des médicaments (si pilulier préparé par IDE ou la famille au préalable), présence/surveillance, ainsi qu'une aide dans les activités de la vie sociale : aide aux courses, aide à l'entretien du logement, repassage, gestion du linge, aide au déplacement extérieur.

Ces prestations s'inscrivent dans un projet individualisé d'aide et d'accompagnement élaboré à partir d'une évaluation globale des besoins et des attentes de la personne accompagnée, avec sa participation directe et l'aide de son représentant légal et/ou de son proche aidant.

2.1.2. Les limites des interventions

La personne accompagnée ne peut pas :

- ✚ Remettre sa carte bancaire, procuration sur son compte ou chèque en blanc au salarié, lui demander de faire des retraits d'argent,
- ✚ Faire des prêts d'argent aux salariés, leur acheter ou leur revendre quoi que ce soit,
- ✚ Demander de gros travaux (peinture, déplacement de meubles lourds, déménagements, travaux en hauteur au-delà de la quatrième marche d'un escabeau) mais bien une aide à l'entretien de la maison ;
- ✚ Demander des soins relevant de la compétence d'un infirmier ou d'un aide-soignant par exemple : une toilette complète mais l'aide à domicile peut effectuer une aide à la toilette ;
- ✚ Demander au salarié d'utiliser des produits dangereux pour l'entretien du logement (ammoniaque, acide...)

Le salarié ne doit pas :

- ✚ Accepter de délégation de pouvoir sur les avoirs, biens et droits, de donation, de dépôt de fonds, bijoux ou valeurs,
- ✚ Effectuer les soins relevant de la compétence d'un infirmier ou d'un aide-soignant.

2.1.3. Les intervenants

Selon la nature des actes et les activités réalisées, les prestations sont assurées par des professionnels qualifiés.

Les professionnels doivent pouvoir accéder au domicile des personnes dans le cadre de leur intervention. Cet accès doit être prévu et organisé en conséquence.

En cas de difficultés de mobilité ou d'accessibilité, le service pourra demander à la personne ou son représentant d'installer une boîte à clés. La personne accompagnée ou son représentant a la possibilité de remettre le double de ses clés au service contre décharge. Cette remise des clés doit être **exceptionnelle** et intervenir après avoir étudié toutes les autres solutions. **Le service ne pourra être tenu responsable des conséquences financières ou autres en cas de perte.**

2.1.4. Les horaires d'intervention

En mode prestataire, les horaires de passage, leur fréquence et la durée des interventions sont définis avec à la personne accompagnée en fonction de ses besoins, de ses habitudes de vie, de l'évaluation de la situation réalisé par le service, du plan d'aide alloué par le financeur, de l'organisation et des moyens du service.

Le service s'engage à respecter les horaires prédéfinis lors de la signature du contrat de prestation et du devis. Ceux-ci peuvent malgré tout être modifiés, conformément à l'article du contrat, qui précise les conditions et les modalités de changement des horaires.

En cas d'absences du personnel, le service s'engage à prévenir la personne accompagnée dans les plus brefs délais et à rechercher avec elle une solution de remplacement conformément au contrat de prestation qui précise les conditions générales de remplacement en cas d'absence.

2.1.5. Le suivi et la continuité du service

Afin de garantir la continuité du service, la planification des interventions s'appuie sur une organisation en équipe. Ainsi, différents salariés peuvent être amenés à intervenir à tour de rôle auprès de la personne accompagnée.

Pour que ce travail en équipe soit réalisé dans les meilleures conditions pour la personne accompagnée, les professionnels travaillant au sein du service partagent les informations relatives à la prise en charge de la personne, avec son consentement. Le personnel est soumis à la confidentialité et au partage de l'information conformément à l'article L11110-4 du code de la santé publique.

Conformément à la réglementation, un cahier de liaison est mis en place au domicile de la personne accompagnée afin de suivre les interventions réalisées par l'équipe du service et par les intervenants extérieurs en référence à l'art. 4.4.3 du Cahier des charges des services d'aide et d'accompagnement à domicile. Il permet de planifier les tâches à effectuer et de faciliter la coordination. L'intervenant doit le remplir quotidiennement. Il doit être remis au service une fois terminé.

La personne accompagnée dispose d'un suivi individualisé tout au long de sa prise en charge par le service, ce qui se traduit par un accompagnement évolutif, adapté à chacune des situations et mis en place entre lui ou son représentant et le personnel du service.

La personne accompagnée est associée aux actions développées en vue d'améliorer la qualité des prestations du service.

Tous changements significatifs dans la nature ou l'organisation des prestations font l'objet d'un avenant au contrat de prestations.

2.2. Les règles relatives au transport et déplacements

Conformément à l'article. R311-36 du CASF : Le transport de la personne accompagnée fait l'objet d'un accord préalable du service qui précise les dispositions relatives aux transferts et déplacements, aux modalités d'organisation des transports, aux conditions d'organisation de la délivrance des prestations offertes par l'établissement à l'extérieur.

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

Le personnel du service se présentera dans une tenue correcte respectant les recommandations professionnelles relatives aux règles d'hygiène à domicile (EPI).

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.

La personne accompagnée est tenue de mettre à disposition des intervenants du matériel propre et en bon état de fonctionnement, et les produits nécessaires à l'intervention.

La personne accompagnée s'engage à satisfaire aux demandes du service tendant à la mise en place d'aides techniques ou à la réalisation d'aménagements (dont certains peuvent faire l'objet d'une prise en charge partielle ou totale et ce afin que celui-ci puisse continuer d'intervenir dans des conditions garantissant la sécurité de la personne accompagnée et celle du professionnel). Le refus de la personne accompagnée ou de sa famille de se conformer à ces préconisations peut conduire à une rupture de prise en charge.

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 à ne pas intervenir jusqu'à la régularisation de la situation.

La personne accompagnée s'engage à ne pas fumer, ne pas consommer d'alcool et ne pas visionner d'images pornographiques, en présence des intervenants.

2.4. La prévention des risques de maltraitance

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 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.

Toute suspicion ou fait de maltraitance ou de négligence décelé par l'entourage de la personne accompagnée doit être immédiatement signalé au service.

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

Le service s'engage à favoriser l'accès des personnels à des formations relatives à la bientraitance des personnes accompagnées à domicile.

Un numéro national contre la maltraitance des personnes âgées ou en situation de handicap, le **3977**, est mis à la disposition des personnes accompagnées, de leur famille, de leur représentant ainsi que des intervenants. Il est également affiché dans les locaux du service.

2.5. Les mesures en cas d'urgence ou de situation exceptionnelle

La personne accompagnée ou son représentant légal autorise le personnel du service à appeler le médecin traitant (ou le médecin de garde), le Samu (15) ou les pompiers (18) en cas d'urgence.

Dans le cadre des interventions planifiées, si les professionnels ne peuvent accéder au domicile, faute de réponse de la personne accompagnée. Le service s'engage à contacter, dans les meilleurs délais, le proche aidant, la personne de confiance, la famille ou l'entourage de la personne. En cas de non-réponse, le service fera intervenir les pompiers pour pouvoir accéder au domicile de la personne accompagnée. Le service ne pourra être tenu responsable pour les dommages faits par les pompiers pour accéder au domicile de la personne accompagnée.

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.

En cas de forte chaleur, le service applique les consignes mises en place par l'agence régionale de santé (ARS) ou le conseil départemental et du plan canicule du service.

2.6. 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 (physique ou verbale) ou de mise en danger perpétrée par la personne accompagnée ou ses proches sur un des membres du personnel du service peut entraîner l'interruption de la prise en charge.

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 garde d'objets.

L'intervenant à qui une personne aidée demande d'effectuer des achats doit faire mentionner, par écrit, sur la liste des objets à acheter, le montant de la somme reçue pour effectuer les achats. L'intervenant devra fournir en retour à la personne aidée, un justificatif de la dépense (ticket de caisse, facture,). Un carnet à souches est mis en place chez les bénéficiaires.

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

Article 3. Les droits et les devoirs réciproques

3.1. 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 service.

Dans le respect des dispositions législatives 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, soit dans le cadre d'une prestation à son domicile, soit dans le cadre d'une prestation à partir de son 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. A défaut, le consentement de son représentant légal doit être recherché.
- La confidentialité des informations la concernant.
- L'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires.
- 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 représentant légal, son proche aidant à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne.

Les salariés intervenants de l'association sont tenus au devoir de discrétion et à la confidentialité. Ils s'engagent à ne pas divulguer les données concernant les personnes aidées et les événements survenus au domicile, sauf nécessité liée à la santé de la personne ou en cas de suspicion de maltraitance.

3.2. Les engagements de la personne accompagnée et de l'entourage

La personne accompagnée doit permettre la réalisation des prestations qui lui sont nécessaires, notamment :

- Respecter les décisions de prise en charge,
- Respecter les termes du présent règlement et du document individuel de prise en charge,
- Respecter l'organisation et les procédures définies,
- Respecter les équipements et matériels mis à sa disposition,
- Respecter les prescriptions d'hygiène de vie nécessaires,
- Respecter les professionnels et les stagiaires sans discrimination d'aucune sorte et ne pas avoir de gestes ou de paroles déplacées.

3.3. Le dossier du bénéficiaire

3.3.1. Règles de confidentialité

Le respect de la confidentialité des données relatives au bénéficiaire est garanti dans le respect de la réglementation en vigueur :

- La consultation du dossier est exclusivement réservée au personnel de l'association,
- Le stockage du dossier est sécurisé.

3.3.2. Droits d'accès

Tout bénéficiaire peut être accompagné de la personne de son choix et, le cas échéant, son représentant légal, peut avoir accès à son dossier. Pour se faire une demande doit être réalisée par écrit à la direction de l'association, ou par intermédiaire du médecin traitant.

Article 4. Les modalités de suspension

4.1. La suspension des prestations à l'initiative de la personne accompagnée

4.1.1. La suspension des prestations pour convenance personnelle

L'intervention au domicile peut être suspendue à l'initiative de la personne accompagnée en cas d'absence temporaire pour convenance personnelle. La personne accompagnée doit avertir le service par écrit, en respectant un délai de prévenance de 48 heures.

Tout changement de planning du fait de la personne accompagnée qui n'a pas été signalé à l'avance en respectant ce délai de prévenance fait l'objet d'une facturation, sauf cas de force majeure.

En cas de reprise de la prestation, le service rétablira l'intervention dans les meilleurs délais et en tenant compte de la situation d'urgence de la personne accompagnée.

4.1.2. La suspension des prestations en cas d'hospitalisation

L'intervention au domicile peut être suspendue à l'initiative de la personne accompagnée en cas d'hospitalisation. Le cas échéant, la personne accompagnée, sa famille ou son représentant légal doit avertir le service dès que possible. L'identité de l'établissement d'accueil doit être communiquée.

En cas d'hospitalisation d'une personne bénéficiaire de l'allocation personnalisée d'autonomie, les prestations seront suspendues. Si une personne vivant au domicile de la personne souhaite que l'on maintienne les interventions, un devis et un contrat seront réalisés au nom du demandeur. Nous reprendrons les prestations au nom du bénéficiaire à sa sortie d'hospitalisation.

Pour faciliter l'organisation de la prise en charge, le service devra être informé de la date prévisionnelle de retour à domicile, par la personne accompagnée ou son représentant légal, si possible 48 heures avant celle-ci. A cette occasion, il sera vérifié si l'autonomie de la personne accompagnée est toujours compatible avec les moyens humains et organisationnels d'intervention dont dispose le service. Dans le cas contraire, une réévaluation des besoins devra être faite en lien avec l'équipe médico-social.

4.2. La suspension des prestations à l'initiative du service

Le service peut suspendre l'intervention en cas de défaut de paiement ou de non-respect par la personne accompagnée de ses engagements contractuels après envoi, par courrier recommandé avec accusé de réception, d'une mise en demeure restée infructueuse à l'issue d'un délai de 15 jours.

L'intervention au domicile peut également être suspendue à l'initiative du service en cas de force majeure (grève, intempéries, arrêt d'un salarié). Le cas échéant, le service s'engage à prévenir la personne accompagnée dans les plus brefs délais et à rechercher avec lui une solution de remplacement. Les prestations qui n'auront pu être réalisées ne seront pas facturées.

Article 5. Les modalités d'expression des personnes accompagnées

5.1. L'évaluation de la qualité du service et de la satisfaction des personnes accompagnées

Le service d'aide et d'accompagnement à domicile 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 régulièrement réalisées.

Les personnes accompagnées, ou leur représentant légal sont ainsi consultés par le biais de questionnaires sur l'organisation du service :

- Une semaine après l'admission pour recueillir l'avis et les suggestions sur le premier contact avec le service, la mise en place de la prise en charge et la qualité des documents remis,
- Une fois par an pour recueillir l'avis et les suggestions sur les relations avec le service et sur la qualité du travail des intervenants.

Un bilan est réalisé chaque année. Les résultats de l'enquête contribueront à la définition des actions à mettre en œuvre pour l'amélioration continue de la qualité.

5.2. 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 des personnes accompagnées doivent être adressées au Directeur et/ou à la Responsable de secteur oralement ou par écrit.

Tout incident, plainte ou conflit feront l'objet d'un enregistrement, seront traités attentivement et donneront lieu à une réponse. Des actions d'améliorations seront envisagées.

En cas d'insatisfaction sur les modalités d'instruction des réclamations, litiges ou conflits, les personnes accompagnées peuvent faire appel à une « personne qualifiée » figurant sur la liste établie conjointement par le Préfet, le Président du Conseil Départemental et le Directeur Général de l'ARS et disponible sur le livret d'accueil. Cette personne est susceptible d'intervenir en tant que médiateur dans le traitement des litiges et contentieux.

Article 6. Assurances et responsabilité

L'association 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.

Article 7. Sanctions

En cas de non-respect des obligations et devoirs découlant du présent règlement de fonctionnement, des sanctions peuvent être prises. Ces sanctions peuvent aller de l'avertissement à l'exclusion du service en fonction de la nature et de la gravité des faits.

ATTESTATION

Exemplaire réservé à la personne accompagnée et/ou à son représentant

Je soussigné(e),

Nom :
Prénom :
Demeurant :
Code postal :
Ville :

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

ATTESTATION

Exemplaire réservé au personnel du service et aux intervenants extérieurs

Je soussigné(e)

Nom :

Prénom :

Fonction :

- ☐ Salarié
- ☐ Intervenant extérieur
- ☐ Bénévole
- ☐ Autre (*préciser*.....)

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

Date et signature