

# Règlement de **fonctionnement**



Mise à jour le 07/12/2021

créons  
*ensemble*  
des jours  
**heureux**

# Sommaire

<b>1. STATUT JURIDIQUE</b> .....	4
<b>2. ETHIQUE DE LA STRUCTURE</b> .....	5
<b>3. ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DU SERVICE</b> .....	6
3.1 HORAIRES .....	6
3.2 FORMALITES D'ADMISSION .....	7
3.3 MODALITES DE REALISATION DES PRESTATIONS .....	8
3.4 LE DOSSIER BENEFICIAIRES ET LES DOCUMENTS DE LIAISON .....	9
3.5 LE MATERIEL .....	10
3.6 LES CONSEILS .....	12
<b>4. SUSPENSION OU FIN DE PRISE EN CHARGE</b> .....	13
4.1 SUSPENSION .....	13
4.2 FIN DE PRISE EN CHARGE .....	13
<b>5. DROITS DU BENEFICIAIRE</b> .....	16
5.1 LE SECRET PROFESSIONNEL .....	16
5.2 LIMITES PROFESSIONNELLES, DONNS, LEGS .....	16
5.3 ACCES A VOS DONNEES .....	16
<b>6. ENGAGEMENTS DU BENEFICIAIRE</b> .....	18
6.1 ACCESSIBILITE DU DOMICILE .....	18
6.2 TELEPHONE / VIDEOSURVEILLANCE / PHOTOS .....	18
6.3 L'AIDE D'UNE TIERCE PERSONNE .....	19
6.4 LES ABSENCES .....	19
6.5 DIVERS .....	19
<b>7. ENGAGEMENTS DU SERVICE DANS LA DEMARCHE QUALITE</b> .....	20
7.1 RECLAMATION .....	20
7.2 MESURE DE LA SATISFACTION .....	20
7.3 PREVENTION DE LA VIOLENCE ET DE LA MALTRAITANCE .....	20

# *Préambule*

---

Conformément aux dispositions de l'article R311-3 à R.311-37 du code de l'action sociale et des familles, le règlement de fonctionnement fixe les modalités mises en œuvre par le service pour remplir sa mission, tout en restant le garant du respect du droit commun qui s'applique à tout citoyen et des règles spécifiques qui s'imposent aux personnes accueillies dans le cadre de l'institution.

Il a été adopté par le Conseil d'Administration, après avis des membres du Comité Social et Economique.

Il est valable pour une durée de 5 ans et pourra faire l'objet d'une mise à jour autant que nécessaire. Les modifications font l'objet d'avenants conclus dans les mêmes conditions que le règlement initial. Les bénéficiaires ou leurs représentants légaux sont informés de celles-ci par tous les moyens utiles.

Il est remis et expliqué à toute personne accueillie (ou son représentant légal) avec le livret d'accueil.

Il est à disposition au siège de l'établissement.

# 1. Statut juridique

---

Les services de soins infirmiers à domicile (SSIAD), aide à domicile (SAAD) et service polyvalent d'aide et de soins à domicile (SPASAD, intervention à la fois du SSIAD et du SAAD) sont régis respectivement par les dispositions suivantes :

- D.312-1 à D.312-5-1 du CASF : SSIAD
- D.312-6 à D.312-6-2 du CASF : SAAD
- D.312-7 à D.312-7-1 du CASF : SPASAD

## 2. Éthique de la structure

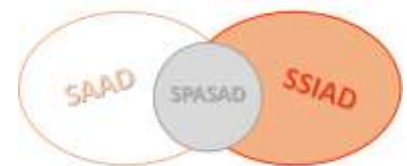
---

Un accompagnement par nos services s'inscrit dans le respect des principes et valeurs suivants, conformément à son projet associatif :

- Respect de la dignité et de l'intégrité,
- Respect de la vie privée,
- Liberté d'expression et de conscience,
- Droit à l'information,
- Accès aux soins pour tous,
- Accompagnement en fin de vie,
- Droit à l'autonomie.

Le bénéficiaire est une personne qui a droit au respect de ses libertés fondamentales, mais ceci ne doit pas aller à l'encontre du respect réciproque de son prochain (des salariés, des intervenants extérieurs, de leurs proches).

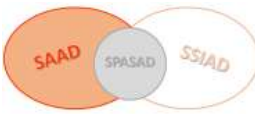

*Le bénéficiaire en SSIAD peut désigner par écrit une personne de confiance (art L 1111.6 du code de la santé publique). S'il le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions. La personne de confiance sera consultée au cas où le bénéficiaire ne pourrait exprimer sa volonté et recevoir toute information nécessaire. La désignation est révocable à tout moment.*



### 3. Organisation et fonctionnement du service

---

#### 3.1 Horaires

		
<b>Horaires d'interventions à domicile - 7j/7</b>	7h-20h30	7h-12h 16h30-19h30
<b>Horaires d'ouverture du bureau - Lundi à vendredi</b>	8h-12h 13h30-17h30	
<b>Astreinte téléphonique</b> (samedi – dimanche - jours fériés)	8h-20h	7h-19h30

Les équipes travaillent selon des roulements pré établis. L'association s'engage à répondre au mieux aux demandes des bénéficiaires concernant les créneaux de passage. En aucun cas le bénéficiaire choisira son intervenant, ni les horaires de passage.

Les horaires, le nombre, la fréquence et la durée des interventions sont en fonction de votre état de santé et des possibilités du service. Les horaires des intervenants sont susceptibles d'être modifiés.

En cas d'absence d'un(e) salarié(e), nous essayerons dans la mesure du possible de maintenir la continuité de service.

Le bénéficiaire devra respecter les femmes et hommes salariés de notre établissement, quels que soit leur sexe, leur couleur de peau, leur âge ... ce sont des professionnels et c'est sur cette base seule qu'ils/elles sont évalué(e)s.

*L'article 225-2 du Code pénal dispose que l'auteur d'une **discrimination** encourt des peines pouvant aller jusqu'à 3 ans d'emprisonnement et 45.000€ d'amende.*

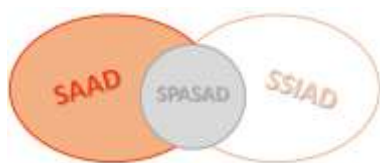
### 3.2 Formalités d'admission

Le service met tout en œuvre pour satisfaire le plus rapidement possible la demande, dans une démarche de qualité.

Le bénéficiaire reçoit le jour de son admission le livret d'accueil et ses annexes, ainsi que le présent règlement de fonctionnement.

Les admissions ne sont pas automatiques, elles sont soumises à validation d'un représentant de l'association, ceci afin de garantir notamment des conditions d'intervention sécurisées tant pour le bénéficiaire que pour les professionnels (présence de matériel paramédical, logement accessible aisément, eau chaude, électricité conforme...)

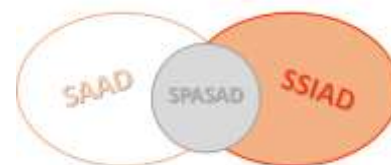
Selon les besoins, des conseils d'aménagement du domicile vous seront proposés.



*Toute personne du département peut solliciter les services du SAAD. Les prestations du SAAD sont payantes. Pour certaines situations, vous pouvez bénéficier d'une prise en charge totale ou partielle des frais. Un devis et un contrat de prestations sont systématiquement établis en deux exemplaires, signés par le bénéficiaire ou son représentant légal et un membre du SAAD. L'admission est soumise à l'évaluation du conseiller mieux vivre et autonomie, qui effectue une visite d'entrée et collecte des documents et informations*

*Dans la limite des places disponibles et des capacités de prise en charge du service, le SSIAD intervient auprès des personnes de soixante ans et plus malades ou dépendantes et des personnes adultes de moins de soixante ans atteintes de pathologies chroniques ou présentant un handicap (soumis à autorisation),*





*Le patient doit être assuré social ou ayant droit et résider sur la zone d'intervention du SSIAD*

*L'admission est soumise à l'évaluation de l'infirmière coordinatrice concernant le niveau de dépendance, justifiant d'une prise en charge par le service.*

*Certains documents sont nécessaires pour l'admission dans le service tels que : prescription médicale de soins d'hygiène et de confort, nom et coordonnées des différents intervenants actuels (médecins, infirmières libérales, services d'auxiliaires de vie...), attestation d'affiliation assurance maladie.*

*L'infirmière coordinatrice assure toutes les formalités nécessaires auprès de la caisse d'Assurance Maladie.*

*Un document individuel de prise en charge est signé en deux exemplaires le jour de l'admission par le bénéficiaire ou représentant légal et un membre du SSIAD.*

### **3.3 Modalités de réalisation des prestations**

*Les réalisations dont vous bénéficiez sont individualisées, et conformes à votre plan de soins (SSIAD) et/ou plan d'aide (SAAD) défini rapidement après votre admission. Ces prestations sont susceptibles d'évoluer en fonction de vos besoins.*

*La sollicitation des services de l'association emporte l'acceptation de l'ensemble de l'équipe.*

*Les prestations assurées par nos équipes doivent être réalisées dans un climat de confiance mutuel.*

*Les professionnels de l'association ne peuvent réaliser les soins techniques infirmiers (sondes urinaires, pansements, bandes de contention, pédicure, hémogluco-tests...). En revanche, ils peuvent vous orienter vers un professionnel compétent (cabinet d'infirmiers libéraux, pédicures, kinés...).*

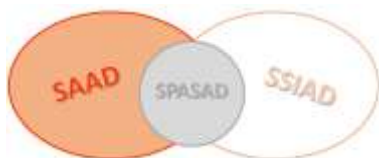
*Les demandes de prestations à caractère sexuel ne sont en aucun cas admises.*



## Particularités concernant le médicament

Les conditions d'administration et d'aide à la prise des médicaments sont strictement encadrées par la loi (L313-26 CASF). Les professionnels de l'association ne peuvent se substituer aux infirmières, en revanche, ils peuvent travailler en collaboration avec ces dernières. Les professionnels donnent les médicaments uniquement si les conditions suivantes sont respectées :

- Prescription disponible au domicile, à jour et conforme (lisible...),
- Une infirmière, une pharmacie ou la famille a préparé les piluliers,
- Seuls les comprimés, gélules, solutions buvables et crèmes (non médicamenteuses) peuvent être donnés,
- L'infirmière n'est pas au domicile à l'horaire préconisé pour la prise,
- Les morphiniques ne peuvent être donnés par les professionnels de l'association.



*Les aides à domicile ne sont pas habilitées à faire des travaux en hauteur, à réaliser des mélanges de produits ménagers, à réaliser du bricolage, à entretenir le jardinet nettoyer les voitures.*

*La réfection de lit est effectuée chez les bénéficiaires alités en permanence. Le service demande à ce que soient retirés les bijoux (colliers, bagues...) lors des soins. En cas de refus, le service se dégage de toute responsabilité en cas de perte ou de dégradation.*



### 3.4 Le dossier bénéficiaires et les documents de liaison

Les informations vous concernant sont collectées dans un dossier papier et numérique. Il permet notamment la traçabilité des prestations effectuées et des appels entrants, et la centralisation de tous les documents.

Des documents de liaison sont mis en place dès la première intervention au domicile du bénéficiaire.

Tous les intervenants du domicile (médecins, infirmières, kinésithérapeutes, travailleurs sociaux...) peuvent y inscrire les observations afin de coordonner leurs actions.

C'est au bénéficiaire de définir les modalités d'accès à ce classeur, en dehors des professionnels médicaux, paramédicaux et sociaux, seuls tenus au secret professionnel.

Ces documents sont la propriété d'Amaelles. Ils ne doivent pas quitter le domicile, sauf pour archivage par les services. Après la fin de prise en charge, ils doivent être retournés au service.

### **3.5 Le matériel**

De manière à préserver le confort et à assurer la sécurité du bénéficiaire ainsi que celle du personnel, **l'infirmière coordinatrice du S.S.I.A.D et le responsable de secteur SAAD se réservent le droit d'exiger certains aménagements et aides techniques.**

Exemples :

- lit médicalisé,
- lève-personne,
- fauteuil de repos ou fauteuil roulant,
- tapis antidérapant,
- siège de baignoire ou douche,
- déambulateur,
- verticalisateur...

Cette liste n'est pas exhaustive.

L'assurance maladie prend en charge sur prescription médicale certaines de ces aides et aménagements. Le service donnera toutes les informations nécessaires pour faciliter l'achat ou la location de ce matériel.

L'infirmière coordinatrice ou le responsable de secteur peut suspendre voire mettre fin à la prise en charge si elle évalue que les conditions à minima d'hygiène et de sécurité n'ont pas été mises en œuvre malgré les actions de conseils, d'information, et d'incitation conduite

par l'équipe pour prodiguer des prestations répondant aux critères de qualité et de confort auxquels elle s'est engagée.

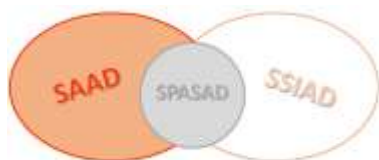
**L'achat, la location et l'entretien du matériel doit être assuré par un prestataire agréé.**

Spécificités relatives au matériel et les produits nécessaires à l'exécution des soins d'hygiène, qui doivent être fournis par le bénéficiaire :

- gants et serviettes (ou linge de toilette), ainsi que des gants de toilette à usage unique,
- vêtements adaptés à la taille et au handicap du bénéficiaire,
- produits d'hygiène (savon, shampoing...),
- crème non médicamenteuse,
- protections adaptées à l'incontinence, à usage unique,
- produits en uni doses de préférence, dont sérum physiologique, compresses,
- thermomètre...

Cette liste n'est pas exhaustive.

Ce matériel et ces produits doivent être **fournis tout au long de la prise en charge en quantité suffisante**. Le linge de toilette ainsi que les vêtements doivent être propres et changés régulièrement et autant que de besoin.



*Le bénéficiaire d'une telle prestation doit fournir le matériel suivant :*

- *Aspirateur en état de fonctionnement,*
- *Balai,*
- *Pelle et balayette,*
- *Balai récurage + seau avec système d'essorage*

*si possible,*

- *Éponges, chiffons, torchons de vaisselle et serpillères **propres**,*
- *Fer à repasser (fil non dénudé),*
- *Gants de ménage type MAPA,*
- *Produits d'entretien, de préférence*

### **3.6 Les conseils**

L'infirmière coordinatrice et le responsable de secteur peuvent donner des conseils et vous guider dans vos démarches, notamment pour :

- Adapter nos prestations à vos besoins (téléassistance, portage de repas...),
- Vous orienter vers des partenaires médico-sociaux (EHPAD, MDA, MDPH...) et paramédicaux (ergothérapeute...),
- Sécuriser votre habitat (barres d'appui...).

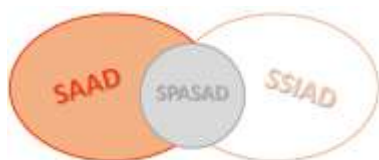
## 4. Suspension ou fin de prise en charge

---

### 4.1 Suspension

Lorsque la prise en charge du bénéficiaire est interrompue par une admission en Centre Hospitalier, Clinique, Centre de rééducation, ou tout autre établissement à caractère médico-social, il est demandé à la famille ou à l'entourage de prévenir immédiatement les services. Si cette interruption est indéterminée, et passé le délai de quinze jours, la réadmission dans le service ne sera pas systématique. Elle se fera en fonction des disponibilités de place du service. En effet, au-delà de cette durée, la prise en charge est administrativement stoppée auprès de l'Assurance Maladie et il faudra donc procéder à une nouvelle admission.

Pour des suspensions à durée déterminée n'excédant pas un mois, et à la condition que les services aient été prévenus huit jours à l'avance, la réadmission dans le service est automatique.

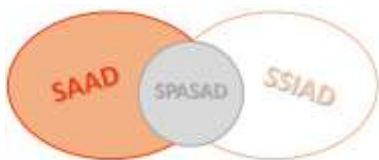


En cas d'impayés, le SAAD peut suspendre les prestations, après avoir effectué plusieurs rappels.

### 4.2 Fin de prise en charge

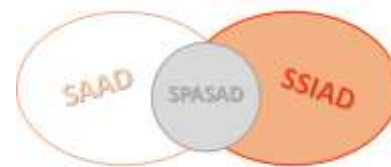
#### 4.2.1 A l'initiative du bénéficiaire

La prise en charge peut être interrompue à tout moment à l'initiative du bénéficiaire. Dans ce cas, il vous est demandé d'adresser au service un écrit pour l'informer de votre volonté de cesser la prise en charge et précisant la date du dernier passage.



Cette information doit être faite un mois avant la fin de prise en charge souhaitée, et être adressée par lettre recommandée.

Une demande d'arrêt peut être effective immédiatement.



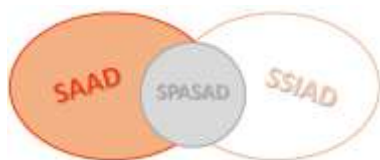
#### 4.2.2 A l'initiative d'Amaelles

Amaelles peut organiser la fin de prise en charge dans les situations suivantes :

- Lors d'une admission définitive en EHPAD,
- Lorsque les conditions minimales d'hygiène du logement, de sécurité et de sérénité ne sont pas remplies malgré les actions de conseil, d'information et d'incitation conduites par nos services, et que les prestations ne peuvent plus répondre aux critères de qualité et de confort auxquels l'association s'était engagée,
- Lors d'absences répétées du bénéficiaire et que les services n'en ont pas été informés,
- Lors de problème relationnel répétitif et comportements du bénéficiaire envers le personnel, y compris des actes ou paroles à connotation sexuelle, discriminatoire, des insultes ou des agressions physiques,
- Lors du non-respect des obligations découlant du présent document,
- La présence des animaux perturbe les prestations,
- Situation sanitaire exceptionnelle (pandémie par exemple),
- Décès du bénéficiaire.

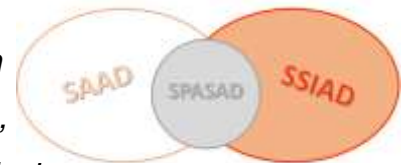
Avant toute résiliation, une tentative de médiation avec le bénéficiaire ou son représentant devra être mise en œuvre. Les tentatives de médiation seront tracées dans le dossier du bénéficiaire.

En fonction de la gravité du motif de fin de prise en charge, de la dépendance du bénéficiaire, et de la possibilité de continuité des prestations par un tiers, le délai d'information préalable à la fin de prise en charge peut varier, allant d'un préavis d'un mois jusqu'à un arrêt immédiat.



En cas d'impayés non régularisés, sans solution trouvée avec l'aide du médiateur.

- *Lors d'un refus de prise en charge par le médecin conseil de la CPAM (ou refus de renouvellement),*
- *Lors de la fin de la prescription établie par le médecin traitant, sauf si renouvellement,*
- *Lors d'un retour à l'autonomie.*



## 5. *Droits du bénéficiaire*

---

### **5.1 Le secret professionnel**

*Les intervenants sont tenus par le secret professionnel et prennent en compte les droits et devoirs de la personne prise en charge par le service, conformément à la charte des droits et liberté (cf. livret d'accueil).*

### **5.2 Limites professionnelles, dons, legs**

Le personnel ne peut recevoir du bénéficiaire une quelconque rémunération ou gratification, en dehors des périssables (gâteaux...). Il lui est également interdit d'accepter en dépôt une somme d'argent, valeur ou objets. Inversement le bénéficiaire ne peut solliciter un prêt d'argent auprès des professionnels. Le personnel peut éventuellement effectuer un retrait d'argent au nom du bénéficiaire, avec une carte de retrait spécifique.

Un bénéficiaire qui le souhaite peut faire un don ou un leg à l'association. Pour se faire, contactez la direction.

### **5.3 Accès à vos données**

Vos données sont stockées au siège de l'association, dans des archives papiers ou sur un serveur informatique.

Vous pouvez accéder à ces données, sous conditions :

- soit en demandant un RDV pour une consultation de ces éléments au siège,
- soit en demandant une copie et/ou une impression.

Si vous souhaitez accéder à vos données une fois l'accompagnement par nos services arrêté, vous devrez simplement justifier de votre demande à l'aide d'une pièce d'identité. Par ailleurs le secret médical ne fait pas obstacle à ce que les informations concernant une personne décédée soient délivrées à ses ayants droit, son concubin ou son partenaire lié par un pacte civil de solidarité, dans la mesure où elles leur sont nécessaires pour leur



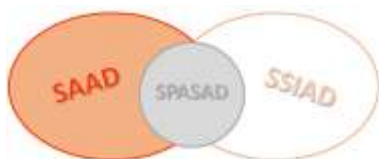
permettre de connaître les causes de la mort, de défendre la mémoire du défunt ou de faire valoir leurs droits, sauf volonté contraire exprimée par la personne avant son décès (cf. L 1110-4 CSP). Dans une telle situation, le demandeur devra donc justifier du motif de sa demande, devra justifier de son identité à l'aide d'une pièce d'identité, et devra justifier du lien qui le lie au bénéficiaire à l'aide d'un document (copie du PACS, copie du livret de famille...).

## 6. Engagements du bénéficiaire

---

### 6.1 Accessibilité du domicile

Le bénéficiaire doit permettre l'accessibilité du logement aux professionnels de l'association. Une boîte à clé doit être installée à l'extérieur de son logement.



Si le bénéficiaire habite un immeuble, il peut exceptionnellement confier 4 clés, à sa charge, aux professionnels du SAAD. Ces clés lui seront restituées à la fin de prise en charge.

Il vous est demandé d'attacher ou enfermer les animaux avant l'arrivée et jusqu'au départ des intervenants.

### 6.2 Téléphone / vidéosurveillance / photos

Les bénéficiaires et les proches ne sont pas autorisés à conserver en mémoire les numéros de téléphone des salariés mais doivent impérativement composer le numéro habituel du service.

Les intervenants du domicile ne sont pas autorisés à donner leurs numéros de téléphone personnel ou professionnel.

Il est interdit de filmer le personnel du service à leur insu (Article L 1222-4 du Code du Travail). En cas d'utilisation d'un système de vidéosurveillance destinée à sécuriser un bénéficiaire, vous êtes tenus d'en informer l'association.

Les bénéficiaires et les proches ne sont pas autorisés à prendre en photo les intervenants du domicile.

Les aides-soignantes doivent demander l'accord oral des bénéficiaires avant de prendre en photo une plaie.



### **6.3 L'aide d'une tierce personne**

*La désignation d'un référent familial est indispensable.*

*Si l'état du bénéficiaire le nécessite et pour sa sécurité et son confort, l'association pourra demander l'aide de la famille ou d'une tierce personne (aide à domicile, auxiliaire de vie, voisin...) pour permettre à l'aide-soignante de réaliser les soins dans les meilleures conditions, y compris pendant les congés annuels des aides à domicile.*

*L'association associe et implique les familles et les proches dans l'élaboration des plans de soins et/ou d'aide personnalisés, selon le respect du choix du bénéficiaire.*

### **6.4 Les absences**

*En cas d'absence prévisible ou de RDV programmé (vacances, rendez-vous à l'extérieur, hospitalisation programmée...), le bénéficiaire en avise le plus rapidement possible le service et au minimum dans un délai de 7 jours.*

### **6.5 Divers**

*Il est interdit au bénéficiaire ou à son entourage de fumer en présence des intervenants.*

*Le bénéficiaire ou sa famille fournira une copie chaque année de l'attestation d'assurance dite « multirisques habitation ».*

*Le bénéficiaire s'engage tout au long de la prise en charge à fournir au service toutes les pièces (ordonnances, comptes rendus médicaux...) et informations nécessaires à la constitution et la gestion de son dossier.*

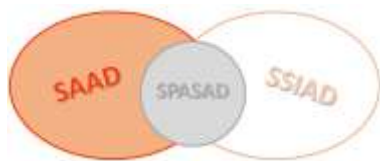
## 7. Engagements du service dans la démarche qualité

---

### 7.1 Réclamation

Malgré tous nos efforts pour veiller à la qualité de nos prestations, vous pouvez avoir à formuler certaines critiques.

En cas de difficultés et sans attendre la fin de votre prise en charge, vous pouvez exprimer vos réserves, vos insatisfactions, vos questions auprès du responsable de service. Vous pouvez également en informer la direction de l'association par écrit.



Un comité des usagers est en place, il est constitué de bénéficiaires, familles des bénéficiaires, UDAF. Il est notamment informé des réclamations faites.

### 7.2 Mesure de la satisfaction

Nous effectuons régulièrement une enquête de satisfaction auprès de nos bénéficiaires.

### 7.3 Prévention de la violence et de la maltraitance

Tout soupçon de maltraitance physique ou psychologique sur un bénéficiaire, repéré par un professionnel, sera immédiatement signalé au responsable du service et à la direction.

En cas de soupçon de maltraitance physique ou psychologique d'un professionnel envers un bénéficiaire, il est impératif d'informer sans délai la responsable du service. Une enquête sera diligentée et des mesures disciplinaires pourront être prises.

Ces actes de maltraitance entraînent leur signalement aux autorités de tutelle, première étape d'une procédure administrative, voire judiciaire.

*Tout acte de violence, d'incivilité ou harcèlement perpétré sur un membre du personnel entrainera l'interruption de la prise en charge, hors pathologie reconnue (démence ou autre).*

*Si vous-même ou l'un de vos proches êtes victime de maltraitance vous pouvez appeler le 39 77. Des professionnels seront à votre écoute.*

*Le développement de la bientraitance est une priorité pour l'établissement. Thème transversal, il se décline sous différentes formes, en particulier dans le plan de formation et l'utilisation de matériel adapté.*

Date de consultation des membres du comité des usagers SAAD : 05/08/2021

Date de consultation du CSE : 27/09/2021

Date de validation en CA : 30/09/2021





créons  
*ensemble*  
des jours  
**heureux**

[amaelles.org](http://amaelles.org)