AADCSA

20 AVENUE MEUNIER – 03000 MOULINS
☎ 04.70.35.36.08 Fax : 04.70.35.36.22
aadsiad@aideadomcs03.fr

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Service d'Aide A Domicile (SAAD)

msa Auvergne SERVICES

Services à la personne

SOMMAIRE

PAGE

PREAMBULE.....2

FONCTIONNEMENT DU SERVICE D'AIDE A DOMICILE

- La prise en charge
  - La démarche pour une demande de prise en charge.....3
  - Le devis estimatif.....4
  - La participation financière.....4
  - Le contrat de prestation.....5
  - L'évaluation annuelle de la prestation.....5
- La télégestion mobile.....5
- La facturation.....5
- L'attestation fiscale.....6
- La qualification du personnel.....7
- L'enquête de satisfaction.....7

DROITS ET OBLIGATIONS GENERALES DU CLIENT ET DE LA STRUCTURES

- Vos obligations
  - Pour un bon fonctionnement du service.....8
  - Concernant l'intervenant.....9
  - Par sécurité.....9
  - Pour rappel.....9
- Les droits du service.....9
- Les obligations du service.....10
- La protection des personnes et des biens.....10
- Les risques de situations de maltraitance.....11
- Les litiges.....12

TACHES DE L'AIDE A DOMICILE

- Ce qu'elle peut faire.....13
- Ce qu'elle ne peut pas faire.....14

Notre association œuvre dans le but de préserver l'autonomie et le maintien à domicile des personnes.

Il s'agit d'apporter l'aide nécessaire au confort et au bien être de la personne aidée dans un climat de respect mutuel.

Nous établissons une prise en charge cohérente et un accompagnement individualisé.
Pour se faire, nous apportons une réponse globale par des services diversifiés.

Cette prise en charge est établie dans le respect de la liberté de choix des personnes aidées, de leur dignité d'être humain, et d un accès équitable pour tous.

FONCTIONNEMENT DU SERVICE D'AIDE A DOMICILE

I – LA PRISE EN CHARGE

Elle s'adresse exclusivement au client ou à son conjoint, à l'exclusion de tout autre membre de sa famille.

Selon l'état de dépendance du client, de son isolement et de ses ressources, une prise en charge peut être accordée par :

- le Conseil Général dans le cadre de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) ou de l'Aide Sociale
- la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH) dans le cadre de la Prestation de Compensation du Handicap (PCH)
- une Caisse de Retraite principale
- une mutuelle,...

➔ La démarche pour une demande de prise en charge

▪ Les personnes âgées :

Pour étudier le dossier de demande de prise en charge, le (la) responsable de secteur remet au client une grille AGGIR (Autonomie Gérontologie Groupe Iso Ressource) à faire compléter par son médecin traitant. Cette grille permet d'évaluer le degré de dépendance.

Cette étape est indispensable. Elle permet au responsable de secteur, en fonction du degré de dépendance, de repérer l'organisme compétent pour l'étude de la demande de prise en charge.

Le (la) responsable de secteur évalue les besoins de la personne. Il (elle) établit un dossier administratif avec les documents transmis par la personne. Le dossier administratif est envoyé à l'organisme compétent pour l'étude de la demande de prise en charge.

La personne peut bénéficier d'une prise en charge d'aide à domicile soit :

- par le Conseil Général dans le cadre de l'Aide Personnalisée à l'Autonomie (APA) pour les situations correspondant à un état de dépendance de Groupe Iso Ressources (GIR) 1 à 4 (personnes les plus dépendantes).
- par la Caisse de Retraite principale ou l'Aide Sociale suivant le montant des ressources pour les situations correspondant à un état de dépendance de GIR 5 et 6 (personnes les moins dépendantes).
- par une mutuelle. Dans ce cas, la mutuelle envoie à l'association un ordre de mission indiquant le nombre d'heures d'aide à domicile et la période de prise en charge.

▪ Les personnes handicapées :

Les personnes handicapées peuvent bénéficier d'une prise en charge d'heures d'aide à domicile dans le cadre de la Prestation de Compensation Handicap (PCH). La demande est à faire à la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH) – Château de Bellevue – Rue Aristide Briand – 03400 YZEURE.

▪ Les autres personnes :

Sous certaines conditions et selon sa catégorie, le client peut bénéficier d'une prise en charge (totale ou partielle) : CARSAT, CAF, MSA, Conseil Général (aide sociale), autre organisme (CPAM, fonction publique), Mutuelle (sorties d'hospitalisation, accidents...).

Attention ! La prise en charge débute à la date d'attribution et non à la date de dépôt du dossier.

Sauf exception et avec accord préalable de l'organisme financeur, il n'y a aucun effet rétroactif possible.

Par conséquent, si le client a besoin d'une aide à domicile rapidement, alors qu'il n'a pas encore reçu la notification de prise en charge, il s'engage à régler la totalité du coût engendré par les heures d'aide à domicile effectuées antérieurement à la date d'effet de la prise en charge.

➔ Le devis estimatif

Le (la) responsable de secteur, après avoir déterminé le besoin du client et après avoir recueilli les éléments nécessaires à la constitution du dossier de demande de prise en charge, établit un devis estimatif du coût engendré par l'aide souhaitée. Ce devis est laissé au client. Il n'est pas contractuel et ne peut être qu'estimatif tant que le financeur concerné n'a pas adressé la notification de prise en charge.

➔ La participation financière

La participation financière est calculée en fonction des ressources et à partir du barème établi par l'organisme qui accorde la prise en charge.

Le coût de la prestation à charge du client est établi à partir du taux horaire applicable au jour de la conclusion du contrat de prestation, déduction faite de l'éventuelle prise en charge accordée par un organisme financeur.

Ce coût est révisable en fonction de l'évolution des charges, du taux horaire fixé par les différents financeurs, mais aussi, en fonction de l'évolution du montant de la prise en charge accordée.

Le montant de la prise en charge ou le nombre d'heures accordées peuvent être modifiés en raison de nouvelles ressources du client, d'un changement de sa situation familiale ou d'une évolution de son état de dépendance.

De ce fait, à réception de chaque notification de prise en charge, le coût de la prestation restant à la charge du client peut être modifié.

L'Association d'Aide à Domicile des Centres Sociaux de l'Allier informe le client de toute modification, dés qu'elle en a connaissance qu'il s'agisse d'un changement de montant de prise en charge ou d'un changement de tarification.

Si le client refuse le nouveau tarif, il doit manifester son refus par lettre adressée à l'association.

Le refus entraîne soit une modification, soit la résiliation du contrat de prestation.

➔ Le contrat de prestation

La prestation proposée est formalisée et validée par un contrat de prestation signé entre le service et le client.

➔ L'évaluation annuelle de la prestation

Une évaluation des besoins est faite à domicile au minimum une fois par an ou à la demande du client.

II – LA TELEGESTION MOBILE

Les heures de présence de l'aide à domicile sont gérées par un système de télégestion mobile. L'intervenant enregistre son arrivée et son départ du domicile du client sur un Smartphone à usage professionnel avec un badge personnalisé au nom du client.
Pour le salarié qui ne possède pas de Smartphone, il enregistre les heures d'arrivée et de départ en composant un code sur le téléphone du client (appel gratuit). Le client doit mettre à disposition un téléphone fixe ou portable. Seules les personnes n'ayant pas de poste téléphonique signent la fiche de vacation ou la fiche d'incident remise par l'aide à domicile en fin d'intervention.

III – LA FACTURATION

Chaque mois, l'association facture au client les heures effectuées sur la base du taux applicable au jour de la facturation, majorées éventuellement des éléments dus en vertu de la réglementation du travail (dimanches, jours fériés…).

De ce montant, sont préalablement déduites les sommes accordées dans le cadre d'une éventuelle prise en charge (Conseil Général, organismes de retraite, mutuelles, autres...).

De ce fait, le client ne règle que la part non prise en charge.

Le montant pris en charge est directement réglé à l'association par l'organisme financeur, sur justificatifs.

Le taux horaire de facturation englobe le salaire des aides à domicile, les charges sociales correspondantes, les coûts de formation, les frais de déplacements professionnels ainsi que les coûts de gestion de la structure.

Dans l'hypothèse où le client utilise les services de l'association au-delà des heures prises en charge, l'association les lui facture au taux plein.

De même, si le client demande à l'aide à domicile d'effectuer des déplacements durant son temps de travail, les frais kilométriques correspondants lui seront facturés. Le montant des frais kilométriques est prévu par la convention collective applicable.

Il convient également de préciser que le temps consacré aux courses en dehors du temps de travail initialement prévu sera considéré comme un temps de travail et facturé en tant que tel.

➔ Les modalités de paiement

Les factures sont envoyées mensuellement.

Elles peuvent être réglées par prélèvement automatique. Dans ce cas, le client doit signer une autorisation de prélèvement et l'accompagner d'un relevé d'identité bancaire ou postal.

Le client peut également choisir le règlement par virement, chèque, Chèque Emploi Service Universel (CESU) préfinancé, espèces.

Le client s'engage à régler le montant des factures dès réception y compris en cas de dépassement d'heures.

En cas de difficultés financières, le client doit contacter l'association, le plus rapidement possible, afin de trouver la solution adaptée au règlement de son dossier.

En l'absence de paiement, l'association engage des poursuites contentieuses et se réserve le droit d'interrompre le contrat de prestation.

Les frais occasionnés par les poursuites contentieuses sont à la charge du client.

VI – L'ATTESTATION FISCALE

L'Association d'Aide à Domicile des Centres Sociaux de l'Allier adresse chaque année une attestation fiscale à l'ensemble de ses clients. Ce justificatif fiscal doit être joint à

la déclaration de revenus du client. Les règlements en espèce ne peuvent pas être déduits des impôts

V – LA QUALIFICATION DU PERSONNEL

L'Association d'Aide à Domicile des Centres Sociaux de l'Allier met à disposition du personnel formé et / ou doté d'une bonne expérience dans le métier de l'aide à domicile.

Pour atteindre cet objectif :

· l'Association recrute en priorité du personnel formé,

· l'Association facilite l'accès aux formations qualifiantes et à la validation des acquis de l'expérience,

· L'Association propose à ses salariés des stages de formation dans le cadre de la formation continue. Ces stages portent sur des modules en lien direct avec le métier exercé et permettent une professionnalisation des aides à domicile,

· les aides à domicile bénéficient d'informations sur les risques professionnels et les moyens de prévention,

· un document d'évaluation et de prévention des risques professionnels est mis à jour chaque année,

VI – L'ENQUETE DE SATISFACTION

Une fois par an, un questionnaire de satisfaction est envoyé à un échantillonnage de clients pour évaluer leur degré de satisfaction et leur permettre d'exprimer leur avis sur la qualité des prestations. Les résultats des questionnaires viennent alimenter la politique et les objectives qualités de l'Association.

DROITS ET OBLIGATIONS GENERALES DU CLIENT ET DE LA STRUCTURE

➔ Vos obligations

Pour un bon fonctionnement du service…

☞ Le client et/ou ses représentants s'engagent à signer le contrat de prestation et à respecter les termes du contrat.

☞ Le client s'engage à fournir des informations exactes. Il s'engage à transmettre à l'association, toutes les pièces nécessaires à la réalisation des formalités administratives. L'Association d'Aide à Domicile des Centres Sociaux de l'Allier se dégage de toute responsabilité en cas de fraude ou de fausse déclaration de la part du client.

☞ Le client s'engage à faciliter l'exécution de la prestation. Il tient à la disposition du salarié tous les produits et tout le matériel nécessaire à l'exécution de la prestation. Ce matériel doit être adapté à la prestation en particulier les appareils électriques qui doivent être aux normes de sécurité.

☞ Le client s'engage à respecter les jours, les horaires et la durée des interventions programmées.

☞ Il ne doit pas retenir le salarié une fois son temps d'intervention terminé afin de ne pas pénaliser d'autres personnes.

☞ Le planning est établi par la hiérarchie, en fonction des besoins de la personne aidée et des contraintes du service; ainsi plusieurs salariés peuvent être amenés à intervenir lors de la prise en charge.

☞ Le client peut demander à l'association la modification de la répartition des heures d'intervention ou l'augmentation de ce nombre d'heures. Dans ces deux cas, il est nécessaire de respecter un délai de prévenance raisonnable et une réponse lui est apportée dans les limites des disponibilités de l'aide à domicile en place ou par une autre aide à domicile.

☞ Si le client demande à l'association une diminution du nombre d'heures d'intervention à son domicile, il doit adresser un courrier à l'association et respecter un délai de prévenance de deux mois. En cas de non respect de cet engagement ou en l'absence de motif réel et sérieux, l'association facture au client toutes les heures non décommandées dans les délais, au taux plein.

☞ Le client se doit de signaler au service son absence dès connaissance de celle-ci. Toute absence non communiquée (sauf situation exceptionnelle : hospitalisation d'urgence, décès) entraîne la facturation de l'intervention.

☞ Si le salarié ne possède pas de Smartphone à usage professionnel pour enregistrer ses heures d'arrivée et de départ, le client s'engage à mettre à disposition un téléphone à touche fixe ou mobile pour valider les heures effectuées par le système de télégestion. En cas d'impossibilité majeur, le client s'engage à signer la fiche de vacation ou la fiche d'incident remise par l'intervenant en fin d'intervention.

Les déplacements effectués par l'aide à domicile durant son temps de travail et à la demande du client seront indemnisés au salarié et facturés au client. Les déplacements à prendre en compte sont les déplacements pour effectuer les courses et tout autre déplacement réalisé à la demande du bénéficiaire (médecin, coiffeur,...).

☞ Le client s'engage à informer le service par téléphone ou par écrit en cas d'insatisfaction concernant le déroulement.

☞Le client doit tenir au courant le service de la présence d'une caméra de surveillance. Les salariés peuvent refuser cette condition d'intervention. Dans ce cas, le service pourra ne pas prendre en charge l'intervention ou la cesser.

Concernant l'intervenant...

☞ Le client s'engage à respecter le champ de compétences de son intervenant.

☞ Le client s'engage à respecter la vie privée et familiale de son intervenant et à adopter un comportement civil et respectueux. Dans le cas contraire, l'Association se réserve le droit de mettre fin à l'intervention.

☞ Les animaux domestiques ne doivent pas entraver le travail de l'intervenant. Si cela est nécessaire, ils devront être fermés dans un local ou un enclos approprié durant la présence de l'aide à domicile de façon à ne pas mettre sa sécurité en péril.

Par sécurité...

☞ L'intervenant ne doit pas recevoir de gratification, don, legs, et ne pas être en possession d'une procuration, des coordonnées bancaires et carte bancaire du client.

☞ L'intervenant ne se verra pas confier les clefs du domicile du client le service n'assurant pas la gestion des clefs. Il sera demandé au client d'apposer un boitier à clés sécurisé à l'entrée du domicile.

Pour rappel...

☞ Les faits de violence et de harcèlement sont punis pénalement par la loi (articles 222-7, 222-9, 222-11, 222-13, 222-14, 222-22, 222-23 du code pénal).

☞ En cas de difficultés avec la personne qui intervient, prévenir rapidement le service.

➔ Les droits du service

- ❖ L'intervenant est employé par la structure et reste sous son autorité. Aussi pour des raisons d'organisation et de gestion, l'Association peut être amenée à remplacer l'intervenant. Elle s'efforce alors de proposer une compétence et une qualité de service identique.

- ❖ Dans le cadre du rôle de formation de la structure, des stagiaires pourront intervenir avec l'intervenant habituel sous contrôle de ce dernier.

- ❖ L'organisation des remplacements, des congés maladie ou annuels de l'intervenant est du ressort du service. Le remplacement peut modifier le nombre, la répartition et l'horaire d'intervention. Le client en est informé et peut alors refuser la proposition.

- ❖ En cas d'urgence ou d'absolue nécessité, l'intervenant peut solliciter l'usage du téléphone du client.

➔ Les obligations du service

- La structure s'engage à mettre en œuvre une prestation adaptée aux besoins afin de préserver l'autonomie de la personne aidée en l'accompagnant dans les gestes de la vie quotidienne.

- En cas d'absence de l'intervenant, la structure propose un remplaçant dans les meilleurs délais avec l'éventualité d'une modification du nombre d'heures, de la répartition et de l'horaire des interventions.

  En cas d'absence du client entraînant la suspension ou l'annulation des interventions (hospitalisation, départ de longue durée...), le contrat est suspendu ou résilié suivant les modalités stipulées dans celui-ci. Au retour du client et à sa demande, la structure s'engage, dans la limite de ses possibilités, à mettre en place un nouveau contrat. Toutefois, elle peut, le cas échéant, modifier les horaires d'intervention en fonction des personnels disponibles.

- Si l'association estime que les conditions ne sont plus réunies pour permettre un maintien à domicile sans risque pour la personne aidée, son entourage et/ou le personnel, elle peut prendre la décision de suspendre ou de cesser ses interventions. L'association avertit préalablement de sa décision la personne aidée elle-même, le référent familial ou de voisinage, le médecin ou toute personne chargée du suivi de la personne (délégué à la tutelle, éducateur, etc...).

- L'association s'assure du consentement éclairé du client lors de la signature du devis et du contrat de prestation. Quiconque aura abusé de la faiblesse ou de l'ignorance d'une personne pour lui faire souscrire un contrat est puni pénalement par la loi (articles L. 122-8 et suivants du code de la consommation).

L'intervenant :

- applique les principes de déontologie du secteur. Ces principes sont énoncés dans le livret d'accueil.

- doit se présenter au domicile du bénéficiaire dans une tenue correcte
- ne doit pas fumer pendant le temps de travail au domicile ou pendant les déplacements ou promenade en compagnie de la personne aidée
- ne doit pas, durant son service, recevoir de visite ou de communication téléphonique d'ordre privé, ni introduire des personnes de connaissance ou de sa famille
- doit être ponctuel
- ne doit pas intervenir en l'absence du client sauf accord express du service et en présence d'une personne référente
- ne doit pas recevoir de gratification, don, legs, et ne pas être en possession d'une procuration, des coordonnées bancaires et carte bancaire du client
- ne doit pas se substituer à la famille, ni au personnel spécialisé
- doit travailler dans le respect de la personne et de ses habitudes de vie, être à l'écoute et répondre à ses besoins dans la limite du fonctionnement du service
- a un devoir de discrétion, de secret professionnel. Toutefois, l'obligation de discrétion ne doit pas être un frein à la communication entre employeur et salarié nécessaire au bon fonctionnement de la structure et au service rendu au client. Le salarié ne doit pas, par conséquent, retenir abusivement des informations nécessaires à ce bon fonctionnement et à ce service
- doit observer la plus grande neutralité politique et religieuse
- doit transmettre sur le cahier de liaison les informations utiles servant à une bonne coordination entre les intervenants pour une qualité du maintien à domicile
- doit faire remonter rapidement au responsable de secteur, toute information qui semble importante dans le cadre du travail notamment s'il rencontre des difficultés.

➔ La protection des personnes et des biens

Un document d'évaluation et de prévention des risques professionnels est mis à jour chaque année.

Le personnel est régulièrement formé sur les risques professionnels et les moyens de prévention. Le personnel est soumis à une visite médiale obligatoire.

Le personnel, pour sa sécurité et celle du client, est soumis à un certain nombre de règles d'hygiène et de sécurité (lavage des mains fréquent, port de gants ménagers ou gants à usage unique pour les aides à la toilette, lavage de linge souillé, etc....

Si les conditions de travail et d'hygiène auxquelles sont confrontés les salariés au domicile privé du client mettent en cause la santé et la sécurité de ceux-ci, l'employeur doit rechercher et obtenir l'accord du client et/ou saisir les organismes compétents afin d'apporter les éléments d'amélioration à la fois des conditions de vie de l'usager et des conditions de travail de l'intervenant.

L'association, employeur, souscrit à une assurance responsabilité civile ainsi que assurance mission collaborateur.

Tout intervenant a un devoir de discrétion.

Les données concernant les patients font l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixés par la loi n°78 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.
Toute personne prise en charge a le droit de s'opposer au recueil et au traitement des données la concernant dans les conditions fixées à l'article 40 de la loi du 6 janvier 1978.

Le dossier client peut être consulté et/ou remis au client ou à son représentant légal sur demande écrite à la direction.

➔ Les risques de situations de maltraitance

L'Association veille à la prévention des risques de maltraitance et des situations pouvant menacer la santé physique ou psychique des personnes. La prise en compte des situations de risque de maltraitance est décrite dans le livret d'accueil.

Tout constat de violence ou situation de nature à perturber le bien être de la personne aidée, doit être immédiatement signalé à l'employeur afin qu'il puisse prendre les décisions appropriées.

➔ les litiges :

Tout litige doit être signalé par écrit à l'association.

La loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale prévoit « une personne qualifiée » qui doit aider l'usager à faire valoir ses droits.
La liste des personnes qualifiées a été établie par arrêté conjoint de Monsieur le Préfet de l'Allier, de Monsieur le Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé d'Auvergne et de Monsieur le Président du Conseil Général de l'Allier (arrêté n° 1422/2013 du 28 mai 2013). Elle est en pièce annexe du livret d'accueil et affichée au siège social de l'Association et dans toutes les antennes.

TACHES DE L'AIDE A DOMICILE

Le métier d'aide à domicile comprend un certain nombre de restrictions liées aux conditions d'exercice du métier mais également à la sécurité du salarié et celle du client.

CE QUE PEUT FAIRE L'AIDE A DOMICILE

(en fonction du nombre d'heures accordé)

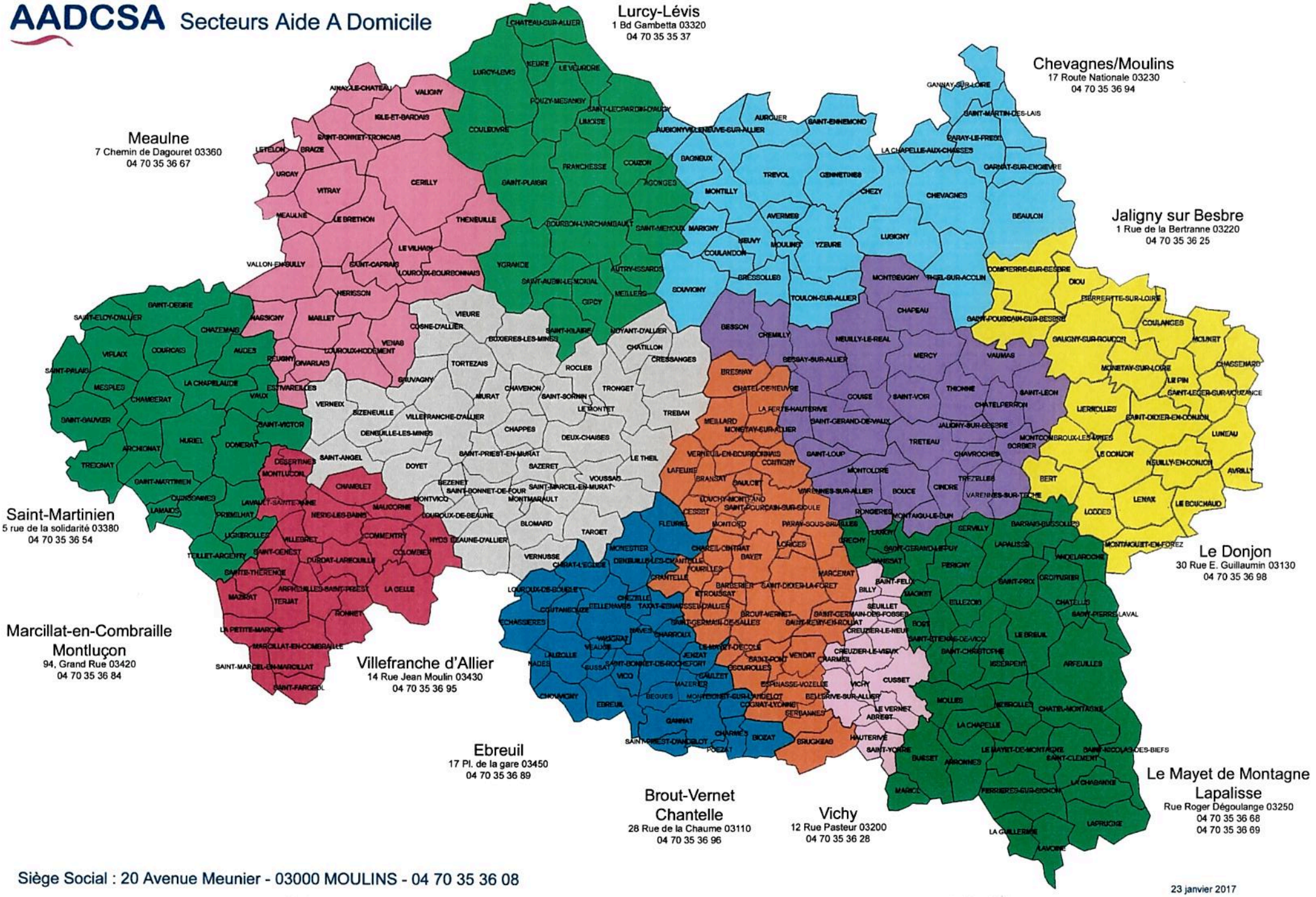
➲ Entretien et nettoyage

- Des pièces utilisées par le bénéficiaire, qui met à disposition du matériel en état de marche et de sécurité. Il veille aussi à l'approvisionnement régulier des produits d'entretien,...
- Des appareils ménagers (congélateur, réfrigérateur, etc...)
- Des sanitaires, des toilettes chimiques, WC, du fauteuil garde robe,...
- De la faïence de la salle de bains et cuisine pour les parties accessibles au salarié
- Des lustres, des cuivres, des placards, des meubles, des sols,
- Des vitres dans la mesure où il n'y a pas de danger pour le salarié
- Des poubelles (les vider et les nettoyer)
- De la vaisselle
- Du linge : lavage du linge en machine, petite lessive manuelle, étendre le linge, repassage, petits travaux de couture

➲ Tâches diverses

- Réfection du lit (tourner le matelas, changer les draps)
- Courses sur le temps d'intervention dans les commerces les plus proches du domicile. L'intervenant(e) devra rendre compte (justificatifs des achats, tenue d'un cahier de comptes). Les kilomètres réalisés avec l'utilisation du véhicule du salarié pour réaliser les courses sont facturés par le service au tarif conventionnel en vigueur
- Préparation des repas, aide à la prise des repas
- Approvisionnement des combustibles en petite quantité (bois, charbon...)
- Petits travaux de jardinage comme le ramassage de légumes pour la confection du repas
- Repas des animaux de compagnie

AADCSA Secteurs Aide A Domicile



Siège Social : 20 Avenue Meunier - 03000 MOULINS - 04 70 35 36 08

23 janvier 2017