

# Service prestataire

## Notre règlement de fonctionnement

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 d'une part, les droits et obligations des personnes accueillies et d'autre part les modalités de fonctionnement des services.

Dans ce cadre, il rappelle les principes qui régissent l'accueil et la prise en charge ainsi que les modalités pratiques d'organisation et de fonctionnement. Ces dispositions, qui visent à favoriser la qualité de la prise en charge seront mises en œuvre dans le respect des droits et libertés de la personne aidée.

### **Nos missions**

Le service concourt principalement :

- ❖ au soutien à domicile des personnes âgées, handicapées, malades ou accidentées de tout âge et dont l'état de santé nécessite la présence d'une aide,
- ❖ à la préservation ou à la restauration de l'autonomie dans l'exercice des activités de la vie quotidienne,
- ❖ au maintien ou au développement des liens avec l'environnement (familial, institutionnel et médical) et des activités sociales.

### **Continuité du service**

L'association travaille à la continuité du service en procédant au remplacement des intervenants. Elle assure également les prestations les samedis, dimanches et jours fériés dès lors que la nécessité avérée de ces interventions est prévue dans le projet individuel de prise en charge.

Des astreintes téléphoniques sont assurées le samedi, dimanche et les jours fériés.

### **Modalité d'admission**

Toute demande d'intervention peut se faire sur simple demande même si vous ne bénéficiez d'aucune prise en charge. Afin de pouvoir proposer un accompagnement individualisé et adapté aux besoins, le responsable de secteur effectuera une évaluation globale de votre situation en privilégiant une visite à domicile.

Avant le démarrage d'une prise en charge par le service, vous aurez, au préalable, pris connaissance et signé :

- ❖ un devis posant par écrit le coût mensuel moyen ainsi, que les frais d'ouverture du dossier,
- ❖ Un contrat de prestation spécifiant, en accord avec le bénéficiaire, les modalités de prise en charge,
- ❖ Un document individuel de prise en charge.

Le livret d'accueil vous aura été remis et vous aurez donc accepté le présent règlement.

### **Modification d'un contrat individuel de prise en charge**

Des modifications du contrat initial peuvent être demandées sous réserve d'un délai de mise en place, comprenant :

- ❖ L'évaluation des nouveaux besoins,
- ❖ La constitution et la signature d'un nouveau document individuel de prise en charge,
- ❖ La planification et l'organisation des prestations.

### **Annulation ponctuelle des prestations planifiées**

Les prestations qui seront annulées dans un délai inférieur à 7 jours seront facturées.

#### **1. Situation d'urgence : L'hospitalisation**

La prestation et la facturation seront interrompues dès que le personnel administratif de l'association aura pris connaissance, par vos proches, ou par votre représentant légal, de votre hospitalisation.

Si la prestation est interrompue dans le cadre d'une hospitalisation, nous invitons vos proches ou vous-même à nous contacter dès que sera évoquée une éventuelle date de sortie, afin de rendre possible le travail de planification nécessaire à une prise en charge adaptée.

#### **2 . Cas de force majeure (exemple décès du bénéficiaire)**

La prestation et la facturation seront interrompues immédiatement.

### **La résiliation**

Elle peut être réalisée à votre initiative, avec un préavis de 15 jours, dès lors que vous avez informé la structure par écrit (lettre recommandée avec accusé réception).

La décision peut aussi être prise par l'une des 2 parties en cas d'inexécution par l'autre partie de l'une des obligations résultant du contrat. Pour cela, il faudra respecter un délai de 15 jours après la mise en demeure, par lettre recommandée avec accusé réception, restée infructueuse.

### **Obligations administratives de la structure**

- ❖ Un planning mensuel vous sera remis à titre indicatif. Il peut être modifié au cours du mois. Les décalages supérieurs à 45 minutes devront vous être signalés.
- ❖ Une facturation claire et détaillée vous sera adressée mensuellement. Le prélèvement automatique sera privilégié.
- ❖ Les fonctions d'employeur sont assurées par l'association qui a la responsabilité de l'organisation et des obligations inhérentes à son statut. Pour toutes ces raisons vous ne pourrez pas choisir unilatéralement les intervenants et vous acceptez le principe des roulements de personnel.
- ❖ Envoi de l'attestation fiscale annuelle.

### **La tarification**

L'Association Lo Calei applique un tarif horaire dont l'évolution annuelle est soumise à des décrets tarifaires.

Ce tarif recouvre l'ensemble des charges du service, hormis les déplacements réalisés pendant la prestation et à la demande du bénéficiaire (courses, accompagnement...).

## **Rôle des intervenants**

Notre équipe est constituée de professionnels diplômés du secteur ou ayant une ou plusieurs expériences professionnelles.

L'intervenant ne doit pas faire systématiquement « à la place de » mais **il doit « aider à faire avec ».**

Les intervenants effectuent différentes prestations dans le cadre de leurs missions :

❖ Assurer les actes de la vie courante :

Entretien courant des pièces habitables (à l'exclusion des gros travaux de maison), entretien du linge, repassage, petits travaux de couture, aide ou accompagnement aux courses, aide à la préparation des repas ainsi qu'à leur prise....

❖ Maintenir l'hygiène corporelle :

Aide ou surveillance lors de la toilette courante (hors toilette sur prescription médicale).

❖ Accompagner la personne pour :

Les courses, les déplacements véhiculés, l'aide à la marche, promenade, les démarches administratives simples.

❖ Soutenir la personne :

Prévenir et rompre l'isolement, entretenir le lien social et familial, écouter et discuter avec le bénéficiaire, le stimuler intellectuellement et psychologiquement.

❖ Participer à la relation entre le bénéficiaire, la famille, le service et les autres professionnels.

**Attention** : Les intervenants à domicile ne sont pas habilités à préparer les médicaments prescrits par le médecin ou à effectuer des actes médicaux ou spécialisés.

Toute violence verbale ou physique dont est témoin ou victime l'intervenant sera transmise au supérieur hiérarchique et sera consignée par écrit.

L'association se réserve le droit de tout signalement aux instances légales.

Le personnel est soumis à la discrétion professionnelle et bénéficie de mesure de protection lorsqu'il dénonce les faits de violence sur autrui dont il est témoin, dans l'exercice de ses fonctions (article 48 de la loi du 2 janvier 2002, article 434-1 et 434-3 du code pénal).

## **Les bénéficiaires**

Tout usager peut prétendre au respect des principes et valeurs énoncés dans la Charte des droits et libertés de la personne accueillie (cf. p.14 à 17 du présent Livret d'accueil).

## **Information**

Votre compréhension, votre avis et votre consentement doivent être recherchés chaque fois que possible par l'intervenant concernant tous les actes de prise en charge. Pour cela, tout acte qui vous est destiné doit être parlé et expliqué.

## Prise en charge de qualité

Toute personne a droit à une intervention de qualité, assurée par un ou plusieurs professionnels, ainsi qu'à leur remplacement en cas d'absence, de congés ou de formation. En cas de refus du remplacement, aucune autre solution ne sera envisagée par l'Association Lo CALEI.

Tout manquement ou problème particulier liés à l'intervention de l'aide à domicile ou concernant les plannings doit être signalé au service d'aide à domicile à l'aide de la « fiche de traitement des réclamations » jointe au dossier.

## Vos obligations

Dans le cadre de votre accompagnement par l'association certaines obligations s'imposent à vous :

- ❖ Respecter les termes du contrat de prestation d'aide à domicile,
- ❖ Régler les factures tous les mois,
- ❖ Adopter un comportement civil à l'égard du personnel d'intervention,
- ❖ Respecter les principes d'hygiène élémentaire,
- ❖ Adhérer au principe de respect mutuel des droits suivants : dignité, intégrité, intimité et sécurité. *Toute violence sur autrui est un fait grave et pénalement puni.*
- ❖ Respecter le champ de compétences des différents professionnels.
- ❖ S'engager à laisser le personnel utiliser le téléphone du domicile afin d'enregistrer les appels d'arrivée et de départ .Si vous n'avez pas de téléphone, signez à chaque passage, la feuille de présence. Ces appels ou ces feuilles servent à l'établissement de la facture. **En aucun cas, vous ne devez signer un état vierge de toute notation.**
- ❖ S'engager à tenir éloignés ou attachés les animaux domestiques lors des interventions (sauf dérogation). Nous vous rappelons que la vaccination est obligatoire ; en cas de morsures votre responsabilité sera engagée et vous devrez faire suivre à votre animal un protocole vétérinaire.

## Votre sécurité

Les interventions doivent vous permettre de rester à votre domicile avec le maximum de sécurité. Pour ce faire, certaines règles doivent être respectées :

- ❖ Si vous ne pouvez plus ouvrir votre porte pour accueillir nos intervenants, nous vous proposerons des solutions de substitutions (boîte à clés ...) ; nous acceptons aussi, dans certains cas, et après signature d'une autorisation écrite, que vous nous remettiez plusieurs jeux de clés.
  - ❖ Si vous ne répondez pas lorsque l'intervenant se présente, il lui est demandé de prévenir l'association : nous cherchons alors à entrer en contact avec vous ou avec l'un de vos proches ; en cas de doute, nous demandons l'intervention des pompiers afin de vérifier que vous n'avez pas été victime d'une chute ou d'un malaise.
- N'oubliez donc pas de nous prévenir si vous vous absentez.

## Sécurité réciproque et partagée

Le service, pour assurer votre sécurité tout autant que celle de notre personnel, pourra conseiller et attendre l'achat, la location de matériels ou la réalisation d'aménagements tels que :

- Barres de maintien, tapis antidérapants, banc de baignoire, lit médicalisé, matelas anti-escarre, barrières, 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'utilisateur ou de sa famille de se conformer à ces préconisations peut entraîner une rupture de contrat.