



SERVICE D'AIDE ET D'ACCOMPAGNEMENT A DOMICILE

Membre du Réseau Public Départemental d'Aide à Domicile
autorisé par le Président du Conseil Général de Gironde



Règlement de fonctionnement Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile

CCAS de Saint-Seurin sur l'Isle

1, Rue Rosa Bonheur

33660 ST SEURIN SUR L ISLE

Tél. : 05 57 49 64 87 - Fax : 05 57 69 82 06

Courriel : c.elleaux@stseurinsurlisle.com



Glossaire.

Bénéficiaire	Personne qui bénéficie de la prestation délivrée par le SAAD
CASF	Code de l'action sociale et des familles
RPDAD	réseau public départemental d'aide à domicile
SAAD	Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile
UDCCAS	Union Départementale des CCAS

Table des matières

Titre I. Objet, dispositions préliminaires générales.....	3
Art. 1. Objet.....	3
Art. 2. Service médico-social.....	3
Art. 3. Service prestataire.....	3
Art. 4. Contexte des prestations.....	4
Art. 5. Rémunération des intervenants.....	4
Titre II. Dispositions concernant le Service et les intervenants.....	4
Art. 6. Mission de l'aide à domicile.....	4
Art. 7. Prestations exclues des fonctions de l'aide à domicile.....	6
Art. 8. Horaires, retards et absences.....	7
Art. 9. Déplacements.....	7
Art. 10. Utilisation du véhicule personnel.....	8
Art. 11. Dispositions à observer au domicile du bénéficiaire.....	8
Art. 12. Dispositions concernant le service.....	9
Art. 13. Dispositions relatives aux sanctions disciplinaires, aux droits et garanties de l'aide à domicile. 10	10
Titre III. Dispositions concernant le bénéficiaire.....	10
Art. 14. Droits du bénéficiaire et garanties.....	10
Art. 15. Obligations du bénéficiaire.....	11
Art. 16. Facturation en cas d'absence.....	12
Art. 17. Continuité de l'aide et de l'accompagnement.....	12
Art. 18. Règlement des prestations.....	13
Art. 19. Impayés.....	13
Art. 20. Litiges.....	13
Titre IV. Dispositions finales.....	14
Art. 21. Signature.....	14



Titre I. Objet, dispositions préliminaires générales.

Art. 1. Objet.

Le présent règlement a pour objet de fixer les règles de fonctionnement du service d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD), membre du réseau public départemental de l'aide à domicile en Gironde (RPDAD) en rappelant les obligations, les droits et les garanties applicables aux bénéficiaires de l'aide à domicile et aux aides à domicile.

Art. 2. Service médico-social.

Extrait de l'article D 312-6 du Code de l'Action Sociale et des Familles :

Conformément aux dispositions des 6° et 7° du I de l'article L. 312-1, les services d'aide et d'accompagnement à domicile agréés au titre de l'article L. 129-1 du code du travail, qui interviennent auprès des personnes mentionnées à l'article D. 312-1, concourent notamment :

1° Au soutien à domicile ;

2° A la préservation ou la restauration de l'autonomie dans l'exercice des activités de la vie quotidienne ;

3° Au maintien et au développement des activités sociales et des liens avec l'entourage.

Ils assurent au domicile des personnes ou à partir de leur domicile des prestations de services ménagers et des prestations d'aide à la personne pour les activités ordinaires de la vie et les actes essentiels lorsque ceux-ci sont assimilés à des actes de la vie quotidienne, hors ceux réalisés, sur prescription médicale, par les services mentionnés à l'article D. 312-1.

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. Elles sont réalisées par des aides à domicile, notamment des auxiliaires de vie sociale.

La personne morale gestionnaire du service est responsable du projet de service mentionné à l'article L. 311-8, notamment de la définition et de la mise en œuvre des modalités d'organisation et de coordination des interventions.

Art. 3. Service prestataire.

Le SAAD délivre des prestations au domicile du bénéficiaire conformément au projet individualisé. Le SAAD emploie les personnels d'encadrement et les intervenants (aide à domicile et auxiliaires de vie) qui réalisent ces prestations et en assume la responsabilité.



Le responsable du service met en œuvre le projet de service adopté par l'organisme gestionnaire et conforme au projet du réseau public départemental d'aide à domicile.

Art. 4. Contexte des prestations.

Les aides à domicile sont destinées à favoriser le maintien des personnes âgées et en situation de handicap dans leur cadre de vie habituel et ce, dans les meilleures conditions possibles. Ainsi ce service est-il bien spécifique et diffère notamment de celui de la femme de ménage. Cette dernière effectue un travail bien défini alors que l'aide à domicile, dont le travail est proche, a pour objectif d'aider la personne dans les actes essentiels de la vie et de créer un lien entre les services administratifs, les familles et les bénéficiaires afin de rompre la solitude et le sentiment d'isolement.

Cependant, cette prestation ne sera accordée (ou maintenue) qu'à des personnes en éprouvant une absolue nécessité du fait de leur état de santé ou de leur isolement, et ne remplace en rien la famille qui doit continuer à participer au maintien à domicile.

Art. 5. Rémunération des intervenants.

L'aide à domicile est rémunérée par le service contre remise des fiches individuelles de vacations ou enregistrement de l'intervention via un système de télégestion.

Si le service n'utilise pas la télégestion, l'intervenant doit faire signer la fiche de vacation par le bénéficiaire à chaque vacation. Par sa signature, celui-ci atteste que l'aide à domicile a bien accompli son travail durant les heures indiquées sur la feuille. Tout décalage ou retard important devra être signalé au service.

Titre II. Dispositions concernant le Service et les intervenants.

Art. 6. Mission de l'aide à domicile.

L'aide à domicile ou l'auxiliaire de vie entretient le domicile et l'environnement domestique (rubrique B01 du plan Borloo) et accompagne la personne (rubriques B09 et B10) :

1. B01 Entretien

L'aide à domicile effectue les travaux domestiques demandés par le bénéficiaire tels que (cette liste n'étant pas exhaustive) :

- Nettoyage et entretien du logement et de ses accès à l'exception des gros travaux.
- Vitres (ne dépassant pas 2,50 mètres).
- Literie.
- Préparation des repas (éventuellement conseils en diététique).



- Vaisselle.
 - Aide aux courses. Elle devra toujours rapporter la note du fournisseur et la monnaie au bénéficiaire lorsqu'elle effectuera des courses.
 - Aide au lavage du linge ou portage à la laverie.
 - soin et entretien des animaux domestiques (uniquement en présence du bénéficiaire).
 - approvisionnement du chauffage (bois, ...)
 - Assurer des petits travaux de couture/raccommode
 - Repassage.
 - Petits travaux de jardinage (nettoyage des balcons, entretien des jardinières si besoin).
2. B09 et B10 Aide aux personnes âgées et en situation de handicap
- L'aide à domicile ou selon le cas, l'auxiliaire de vie, accompagne le bénéficiaire au travers des actes tels que (cette liste n'étant pas exhaustive) :
- aider à la toilette simple ne faisant pas l'objet d'une prescription médicale
 - veiller à l'hygiène de l'élimination (change de protections en cas d'absence de service infirmier)
 - aider à l'habillage/déshabillage
 - surveiller la prise de médicaments préalablement préparés par un personnel médical ou la famille.
 - surveiller l'état général de santé du bénéficiaire.
 - veiller à la sécurité.
 - appeler, en cas d'urgence, la famille ou le médecin du bénéficiaire.
 - aider à la prise de repas.
 - veiller à l'hydratation.
 - aider aux déplacements et promenades extérieures.
 - aider à l'utilisation des transports.
 - assurer ou contribuer à la mobilité des personnes physiquement dépendantes.
 - communiquer et stimuler les capacités cognitives et relationnelles.
 - accompagner sur des lieux de vie sociale
 - apporter une petite assistance administrative ponctuelle. Avertir obligatoirement le service qui transmettra à l'assistante sociale.
 - aider à l'utilisation d'outils informatiques car la demande émerge progressivement.



Art. 7. Prestations exclues des fonctions de l'aide à domicile.

L'aide à domicile ne doit pas (liste non exhaustive) :

- réaliser des gros travaux de nettoyage (lessivage des murs, entretien des caves, retournement des matelas, ...)
- effectuer une toilette complète ou des soins capillaires.
- rendre des services à d'autres personnes que le bénéficiaire. En aucun cas, elle ne pourra nettoyer des pièces, laver, repasser, raccommoder du linge pour d'autres occupants du domicile du bénéficiaire tels que les membres de la famille ou les locataires.
- effectuer des travaux supplémentaires rétribués à son domicile personnel, pour les bénéficiaires en dehors des heures de travail ni pendant ses congés accordés tels que : courses, lavages, raccommodages, travaux de couture.
- se présenter au domicile du bénéficiaire en compagnie d'un membre de sa famille ou de toute personne étrangère au service.
- demander quelque service que ce soit, notamment confier au bénéficiaire la garde d'un enfant ou d'un animal pendant ou en dehors de ses heures de travail.
- communiquer hors du service les adresses et code d'accès du domicile des bénéficiaires.
- communiquer ses coordonnées personnelles.
- effectuer des courses de ravitaillement en dehors du quartier ou de la commune sauf cas exceptionnels et autorisation préalable.
- recevoir de la personne âgée une quelconque rémunération ou gratification.
- accepter en dépôt des sommes d'argent, valeurs, objets, les clefs du logement en cas d'absence temporaire ou départ.
- solliciter un prêt quelconque auprès du bénéficiaire, de réaliser à son profit et grâce à sa fonction tout acte d'engagement, de donation, d'assurance-vie, de cession, d'hébergement à titre gratuit ou tout autre accord.
- acheter quoi que ce soit appartenant au bénéficiaire.
- utiliser tout mode de paiement en lieu et place du bénéficiaire (chèque, carte bleue ...) sauf espèces pour les courses de proximité.
- disposer d'une procuration
- accepter les termes d'un testament



Art. 8. Horaires, retards et absences.

Concernant les horaires, l'aide à domicile :

- de manière générale, obéit aux seules instructions de son supérieur hiérarchique.
- observe strictement l'horaire de travail qui lui sera communiqué sans y apporter de modifications sauf autorisation exceptionnelle du service.
- prévient sans délai le chef de service de toute circonstance ayant pour effet d'interrompre le service : que ces événements incombent à l'aide à domicile (problème familial, matériel, maladie, accident...) ou au bénéficiaire (refus de recevoir, hospitalisation, accident, maladie subite ou présence de famille au domicile...).

Concernant les retards et absences, l'aide à domicile :

- justifie tout retard auprès du responsable du service. Tout retard injustifié, important ou répété pourra entraîner les observations du supérieur hiérarchique voire une sanction plus importante selon les circonstances de l'espèce.
- prévient son service sans délai en cas de force majeure (cas imprévisible, extérieur à sa propre volonté). Aucune absence n'est tolérée sauf autorisation expresse ou congé validé.
- avise immédiatement son chef de service en cas de maladie, puis produit sous 48 heures un certificat médical précisant la durée présumée de l'arrêt de travail.
- Les prolongations de congé-maladie doivent être signalées au plus tard 48 heures avant le jour prévu de la reprise.
- passe une visite médicale à l'embauche puis tous les ans.

Art. 9. Déplacements.

L'aide à domicile peut accompagner le bénéficiaire dans ses déplacements si la prestation contractualisée ou si le document individuel de prise en charge le prévoit.

Le périmètre d'intervention correspond aux limites communales sauf clause particulière acceptée par le responsable du service.

Le bénéficiaire s'engage à régler les frais kilométriques au titre de la prestation définie. Ils sont inscrits sur la facture adressée au bénéficiaire (ou à son représentant en cas de mesure de protection) et payés au service.



Art. 10. Utilisation du véhicule personnel.

L'aide à domicile utilisant son véhicule personnel, dans le cadre de sa mission, sera indemnisée pour ses frais de déplacement sur une base déterminée par l'organe délibérant gestionnaire du SAAD.

Si la collectivité n'a pas souscrit de contrat collectif auto-mission couvrant les agents pour leurs déplacements professionnels, l'aide à domicile doit souscrire le risque «déplacement professionnel» auprès de tout organisme d'assurance de son choix, et en apporter annuellement le justificatif au service.

Art. 11. Dispositions à observer au domicile du bénéficiaire.

L'aide à domicile :

- se présente dans une tenue correcte, munie de sa carte professionnelle et témoigne à la personne âgée bienveillance et compréhension. Elle évite tout ce qui pourrait blesser son amour propre.
- observe strictement l'obligation de neutralité religieuse politique et syndicale. Elle fait preuve de la plus grande discrétion professionnelle sur les informations qu'elle peut détenir de la part des bénéficiaires et est tenue à l'obligation de réserve envers son employeur.
- respecte l'hygiène et la sécurité du bénéficiaire, s'abstient de fumer ou de consommer des boissons alcoolisées pendant son travail.
- travaille en portant des gants, avec une blouse de travail propre et des chaussures propres munies d'une semelle antidérapante dans un souci de sécurité des agents dont est responsable l'employeur.
- est sensibilisée à l'utilisation de produits d'entretien les moins nocifs possibles pour sa santé et celle des bénéficiaires ; aussi, il est demandé à ces derniers de fournir les produits conseillés par l'aide à domicile.
- dispose des locaux du bénéficiaire exclusivement pour les activités professionnelles d'aide à domicile. Elle ne doit pas prendre ses repas au domicile du bénéficiaire sauf indication particulière du service pour favoriser la prise de repas du bénéficiaire. Il est interdit, sauf autorisation ou urgence, d'utiliser le téléphone à des fins privées, d'emporter des objets ou documents appartenant au bénéficiaire ou de lui en apporter dans un objectif de propagande. Il va de soi que toute dégradation volontaire des biens du bénéficiaire entraînera des sanctions.
- note sur le cahier de liaison les informations nécessaires à une bonne coordination des missions exercées, en particulier lorsque plusieurs intervenants d'un ou de plusieurs services sont concernés.



- prévient le médecin traitant ou les secours si elle constate que le bénéficiaire est victime d'un problème de santé ou d'un accident. Elle effectue les gestes de premier secours si elle dispose de la formation le permettant. Dès que la situation le permet, elle avertit le service qui se charge de contacter la famille ou les aidants identifiés.
- porte immédiatement à la connaissance du service tout accident, même léger, survenu au cours du travail ou occasionné lors d'un trajet lié à la prestation.
- a l'obligation de dénoncer les faits de maltraitance dont il peut être témoin dans l'exercice de ses fonctions. Il est protégé à ce titre conformément à la législation en vigueur (Art L 313-24 du Code de l'Action Sociale et des Familles, Art 226-14 et 434-3 du Code pénal).

Familiale ou institutionnelle, la maltraitance s'entend de toutes formes de violences et de négligences, associées ou non, notamment physiques, morales et psychologiques, médicamenteuses, financières, négligence active (l'enfermement...) ou passive (absence d'aide à l'alimentation...), violation des droits civiques (atteintes aux libertés et droits fondamentaux des personnes).

Il en est de même du délaissement en un lieu quelconque, d'une personne qui n'est pas en mesure de se protéger en raison de son âge ou de son état physique ou psychique.

L'état de péril, assimilé également à de la maltraitance, est un état dangereux ou une situation critique qui fait craindre de graves conséquences pour la personne qui y est exposée et qui risque, selon les circonstances, soit de perdre la vie, soit des atteintes corporelles graves.

Art. 12. Dispositions concernant le service.

Le service :

- participe activement à la formation professionnelle et est susceptible d'accueillir des stagiaires. L'intervenant peut être amené à en assurer le tutorat conformément aux dispositions de conventions de partenariat avec les établissements scolaires et de formation professionnelles.
- assure les remplacements et la continuité de la prestation lorsque l'intervenant est en formation (la participation au programme de formation est obligatoire).
- n'est pas tenu d'accepter les clés des domiciles des bénéficiaires. En cas de demande insistante du bénéficiaire et d'accord du responsable, le service, le responsable du service et l'aide à domicile ne peuvent être nullement considérés comme responsables d'un dysfonctionnement ou d'une perte



éventuelle. Cela ne donne pas lieu à remplacement.

Le prêt de clefs est autorisé en cas d'incapacité du bénéficiaire à assurer l'ouverture ou fermeture de son logement et donne lieu à un accord écrit entre le bénéficiaire (ou son représentant) et le SAAD.

- se réserve la possibilité de faire intervenir la gendarmerie ou les pompiers en cas de porte close et en l'absence de réponse de la part du bénéficiaire ou des aidants identifiés.
- de sa propre initiative ou à la demande du bénéficiaire ou de son entourage peut être amené à contrôler sur place à TOUS MOMENTS et par TOUS MOYENS le comportement de l'intervenant, sa ponctualité et la qualité du service rendu.
- donne les suites appropriées à tout acte de maltraitance.
- est informé en cas de mise en danger de l'intervenante. Il prend toutes les mesures nécessaires à sa sécurité et à sa protection, pouvant aller jusqu'à la suspension de l'intervention. Les faits de violence, de harcèlement, d'attouchements sur l'intervenant entraînent l'arrêt immédiat de la prestation.

Art. 13. Dispositions relatives aux sanctions disciplinaires, aux droits et garanties de l'aide à domicile.

Tout manquement constaté aux clauses précédemment énoncées donnera lieu à sanction à la demande du supérieur hiérarchique de l'aide à domicile.

Pour les fonctionnaires stagiaires et titulaires, ces sanctions sont celles de la fonction publique territoriale allant de la simple observation à la révocation pour faute grave.

Pour les agents non titulaires, les sanctions sont énoncées par le décret n° 88 - 145 du 15 février 1988 portant disposition relatives aux agents non titulaires de la fonction publique territoriale, allant de l'avertissement au licenciement sans préavis ni indemnité.

Les aides à domicile titulaires, stagiaires et non titulaires bénéficient selon leur qualité statutaire, des droits et garanties attribués par le statut de la fonction publique territoriale ou par le décret n° 88-145 du 15 février 1988.

Titre III. Dispositions concernant le bénéficiaire.

Art. 14. Droits du bénéficiaire et garanties.

Le bénéficiaire de l'aide à domicile a droit à :

- un accompagnement individuel et de qualité, favorisant son autonomie, adapté à son âge, respectant son consentement et le libre choix des prestations
- a une information sur ses droits et recours possibles dans le cadre de la



prestation,

- a une participation directe et active à la mise en œuvre de l'intervention.
- un service honnête, respectueux et bienveillant. En cas d'insatisfaction, il est prié de communiquer ses observations au chef de service, responsable de l'aide à domicile, de même que pour toute demande de changement à apporter dans l'organisation de la prestation fournie.
- accéder à son dossier s'il désire le consulter. Il lui suffit d'en faire la demande écrite au service. Le contenu de son dossier est par ailleurs protégé par la confidentialité. La gestion des données informatisées fait l'objet d'une déclaration auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés.

Art. 15. Obligations du bénéficiaire

Le bénéficiaire doit :

- permettre l'accès à son domicile et mettre à disposition le matériel en bon état de marche et les produits nécessaires à l'accomplissement des tâches demandées à l'aide à domicile.

L'aide à domicile ne peut pas être tenue responsable des dysfonctionnements, pannes ou dégradations survenus sur le matériel, l'électroménager et les éléments d'habitation lors d'une utilisation normale. Dans le cas contraire, un rapport signé par le bénéficiaire ou son représentant légal et l'aide à domicile est soumis au responsable du service qui apportera les réponses appropriées. Si le logement est insalubre ou dans un état trop dégradé, l'intervention du SAAD ne sera possible qu'après nettoyage des locaux, ce qui n'est pas du ressort du service.

- faire en sorte que les interventions puissent s'exécuter à l'heure prévue. A cet effet, il pourra y veiller à l'arrivée de l'aide à son domicile.
- être présent pendant le temps de réalisation de la prestation sauf cas particulier mentionné dans le document individuel de prise en charge. Dans tous les cas, l'accord du responsable du SAAD est indispensable.
- communiquer au service le nom du médecin traitant et des personnes à prévenir en cas d'urgence.
- conserver son dossier médical, ses ordonnances dans un endroit précis dont la localisation est portée à la connaissance du service.
- conserver le dossier (livret d'accueil, document individuel de prise en charge, règlement) remis par le SAAD dans un lieu unique connu du service.
- remettre le cahier de liaison au service dès la fin définitive de la prestation
- prévenir le SAAD en cas d'absence. Toute absence doit être signalée au



moins 48 heures à l'avance au responsable du service à l'adresse indiquée sur la première page de ce règlement.

- accepter l'intervention d'une ou plusieurs aides à domicile mandatées par le service, éventuellement accompagnées de stagiaires, pour assurer la prestation convenue. La continuité du service suppose que des équipes d'aide à domicile puissent intervenir et se remplacer.
- avoir une tenue et une attitude respectueuses envers l'aide à domicile et son travail.

Le bénéficiaire ne doit pas :

- retenir l'aide à domicile au-delà de l'horaire fixé.
- mettre en situation de danger l'aide à domicile, notamment en ce qui concerne la mise à disposition de matériel défectueux et le contact avec des animaux domestiques.
- recevoir l'aide à domicile en état d'ébriété ou sous l'effet de produits toxiques.
- exposer l'aide à domicile au tabac.
- demander à l'aide à domicile des travaux plus importants que ceux lui incombant par le présent règlement.
- verser à l'aide à domicile une quelconque rémunération ou gratification.
- joindre l'aide à domicile à son domicile.
- confier à l'aide à domicile : argent (sauf pour les courses), valeur ou objet de dépôt, clef de logement ou de dépendances. Le SAAD décline toute responsabilité sur les conséquences liées au non respect de ce point.

Art. 16. Facturation en cas d'absence.

L'aide à domicile ne doit être amenée à se déplacer inutilement. Si pour un motif quelconque, sans observer le délai de prévenance, le service devait être interrompu du fait du bénéficiaire, la prestation serait facturée intégralement (au tarif plein) et serait à la charge du bénéficiaire. Seul un cas de force majeure tel que l'hospitalisation peut conduire à revoir la facturation.

Art. 17. Continuité de l'aide et de l'accompagnement.

Toutes les heures accordées par les financeurs (Conseil Général, Caisses et mutuelles) devront être effectuées de façon régulière et continue. Tout refus de recevoir les services proposés par l'aide à domicile pourra entraîner, après mise en demeure, une interruption momentanée des prestations compte tenu du fait qu'un tel refus sera considéré comme l'expression manifeste de l'absence d'absolue nécessité du recours à cette prestation.



Art. 18. Règlement des prestations.

Le bénéficiaire acquittera mensuellement le montant restant à sa charge pour les prestations facturées après déduction éventuelle des participations accordées par les financeurs.

Les règlements sont à effectuer par chèque bancaire ou postal à l'adresse suivante :

Trésor Public
2 Place du 19 Mars 1962
33230 COUTRAS

Le service adresse au bénéficiaire une attestation fiscale annuelle.

Art. 19. Impayés.

Le SAAD se réserve le droit de solliciter l'intervention du Trésorier Public pour le recouvrement d'impayés.

Art. 20. Litiges.

En cas de litige, le bénéficiaire ou son représentant légal peut faire appel par courrier au responsable du service et/ou au président de l'organisme gestionnaire.

Si le litige ne peut être réglé par cette voie, le bénéficiaire ou son représentant légal peut faire appel (Article L311-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles), en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'Etat dans le département, le directeur général de l'agence régionale de santé et le président du conseil général. La personne qualifiée rend compte de ses interventions aux autorités chargées du contrôle des établissements ou services concernés, à l'intéressé ou à son représentant légal dans des conditions fixées par décret en Conseil d'Etat.



Titre IV. Dispositions finales.

Art. 21. Signature.

Chaque partie s'engage à respecter scrupuleusement le présent règlement de fonctionnement sous peine de suppression de la prestation servie.

Fait à : St Seurin sur l'isle
le :

Le bénéficiaire ou son représentant légal*	Le responsable du Service
<p>Faire précéder la signature de la mention « lu et approuvé » Pour signer, la personne aidée peut se faire accompagner de la personne de son choix. *Dans ce cas, faire figurer le nom, prénom et le lien de parenté.</p>	<p>Le Président du CCAS,</p> <p>Mr Marcel BERTHOME</p> <p>Nom et fonction du signataire :</p>