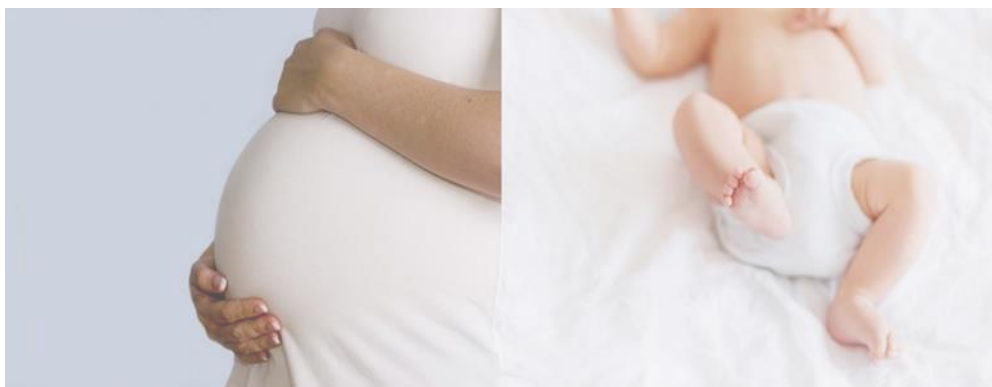
	AAFP-ADMR	Version 2
	REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT	Mise à jour le : 07/01/2023 Vérifié le :

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT AAFP-ADMR



AAFP-ADMR

6 rue de la Bondonnière - 37 000 TOURS

Téléphone: 02 47 46 12 06

E-mail: aafp37@orange.fr

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

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 de l'AAFP-ADMR située 6 rue de la Bondonnière 37000 Tours. Il est remis à chaque personne amenée à exercer une activité au sein du service à titre salarié, libéral ou bénévole.

Des bénévoles peuvent également être investis dans des missions particulières ne se substituant pas à l'intervention des professionnels.

Ce document de référence a pour objet de définir les règles générales d'organisation et de fonctionnement des services. Il fixe les droits et obligations réciproques des services 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.

Il peut être révisé à tout moment et *a minima* tous les 5 ans. Toute modification sera soumise à nouveau aux consultations précitées et fera l'objet d'un avenant.

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, et aux salariés.

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

1.1. Les conditions préalables à l'admission

L'AAFP-ADMR est localisée à Tours et intervient sur tout le départements en fonction des prises en charge et ordre de missions. Au titre de la CAF Touraine, l'AAFP-ADMR intervient sur le département selon un zonage définit dans la convention qui nous lie à cet organisme. Au titre du Conseil Départemental, les zones d'interventions sont déterminées en fonction des missions.

Les prestations du SAAD sont destinées :

- ~ Aux familles confrontées à des évènements familiaux (grossesse, naissance, décès, maladie...)
- ~ À intervenir en protection de l'enfance (Prévention, visites encadrées, Dispositif AEDI)
- ~ Aux personnes en situation de handicap psychique,

1.2. La demande d'admission

1.2.1. La formulation de la demande

La demande d'admission peut être formulée notamment par :

- ~ La personne ou sa famille,
- ~ Les professionnels de la CAF, du CD, et tout autre professionnel intervenant dans le champ de la petite enfance ou du handicap
- ~ Des professionnels de santé et des structures de santé,
- ~ Organismes tutélaire

1.2.2. Le traitement de la demande

La demande est recueillie par le service, soit par téléphone au 02 47 46 12 06, soit par mail à l'adresse suivante : aafp37@orange.fr.

L'accueil téléphonique du SAAD est ouvert du 9h à 12h30 *et de 14h à 17h30 du lundi au vendredi*.

Le mardi matin de 9h à 12h et le jeudi après-midi de 14h à 17h un accueil est assuré au 22 rue Fernand Léger, 37000 Tours.

En ce qui concerne le service AEDI une astreinte est mise en place. Le numéro est donné aux bénéficiaires concernés par ce dispositif.

Pour les autres services, il y a un système de boîte vocale sur lequel vous pouvez laisser un message. L'information sera traitée aux horaires d'ouverture du service.

1.2.3. Les informations à fournir

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

- ~ Tout document nécessaire à la constitution dossier
- ~ Les coordonnées éventuels des partenaires susceptibles d'intervenir auprès de la personne accompagnée
- ~ Les éventuelles notifications de prise en charge.

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 (montage dossier, évaluation, présentation du service) ou exceptionnellement par téléphone. Lors de la visite d'évaluation des besoins au domicile du bénéficiaire, 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 par un travailleur social (CAF, CD, maternité...) dans le cadre de l'attribution d'une allocation ou d'une prestation (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 SAAD 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 du bénéficiaire s'appuient sur les éléments convenus lors de l'évaluation des besoins et des attentes et précisés dans le projet individualisé 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

Préalablement à toute première intervention, un devis est établi et envoyé par courrier ou par mail au futur bénéficiaire accompagné des informations préalables. La signature de ce devis ou l'accusé de réception du mail vaut acceptation de celui-ci. Le vendeur (SAAD) remet gratuitement un devis personnalisé au consommateur (bénéficiaire) à qui il propose une prestation ou un ensemble de prestations dont le prix total est supérieur ou égal à 100€ TTC ou au consommateur qui en fait la demande » (Arrêté du 17/03/2015 article 6.)

Le présent devis est valable 1 mois.

Ce devis a été élaboré en prenant en compte les éléments fournis par l'utilisateur. Les informations qu'il inclut sont données sous réserve de la confirmation des ressources réelles de l'utilisateur. La présentation des pièces justificatives listées dans le devis contrat est obligatoire sous peine de non prise en charge par les organismes financeurs ou de refus notifié après le début de l'intervention, dans ce cas le tarif "coût total horaire » s'applique, pour les heures déjà effectuées.

Le contrat qui reprend très exactement les termes du devis est donné au bénéficiaire lors de la première intervention.

Dès l'admission au sein du SAAD, 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. Le personnel encadrant évalue les besoins de l'utilisateur, présente les compétences et la qualification des intervenantes, et propose un accompagnement individualisé de qualité favorisant son développement, son autonomie et son insertion. Il formalise le DIPEC Document Individuel de prise en charge.

Le consentement de la personne accompagnée est activement recherché, à défaut, le consentement de son représentant légal sera recherché.

Il informe le bénéficiaire sur le fonctionnement du service, les tarifs, les limites de l'intervention, les conditions de remplacement et lui remet le livret d'accueil de l'utilisateur.

Si cela est nécessaire, une évaluation peut être proposée au cours de l'intervention afin de revoir avec vous les nouveaux objectifs ou les rythmes d'intervention et les raisons de ce réajustement.

Le personnel encadrant de l'AAFP-ADMR recherche avec vous les modes de financement possibles. Le bénéficiaire s'engage à fournir toutes les pièces justificatives relatives à la composition du dossier.

Lors de l'admission, le service élabore avec la participation de la personne accompagnée ou de son représentant légal un document individuel de prise en charge (DIPEC). 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 SAAD assure au domicile des personnes une aide dans les actes essentiels de la vie quotidienne (*ex : aide à la préparation des repas, tâches ménagères, aide aux devoirs, soutien et suppléance auprès des enfants...*), Ainsi qu'une aide dans les activités de la vie sociale (*ex: courses, aide administrative, etc.*).

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.

L'usager doit permettre l'intervention dans des conditions de respect, d'hygiène et de sécurité pour l'intervenante. En cas de non-respect de l'un de ces trois principes, le service applique le droit de retrait défini à l'article L.231-8 du Code du Travail.

Les enfants de plus de 18 ans et les parents proches n'appartenant pas à la cellule familiale ne sont pas pris en charge par l'intervenante.

Toute absence non signalée du bénéficiaire dans les 48 heures ouvrables avant une intervention programmée sera facturée. L'intervention est fixée soit avec l'intervenante directement soit suite à un échange avec le personnel encadrant. Tout ¼ d'heure d'intervention commencé doit être payé par le bénéficiaire.

Les interventions sont habituellement de 4 heures consécutives au titre de la CAF ou de 2 heures pour les autres modes de prise en charge.

Le service fonctionne du lundi au vendredi de 7h à 20h.

2.1.2. Les limites des interventions

La bénéficiaire 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, etc.) mais bien **une aide à l'entretien courant** 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 ;

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.

En aucun cas, le salarié de l'AAFP-ADMR ne peut faire une toilette complète, même si une infirmière l'y autorise ou que le bénéficiaire lui demande.

En aucun cas, le salarié de l'AAFP-ADMR ne peut donner des médicaments au bénéficiaire. Le salarié peut rappeler au bénéficiaire qu'il a des médicaments à prendre (pilulier).

Nos intervenantes n'effectuent pas les tâches suivantes :

Lessivage général des murs et plinthes, ponçage de parquets, déplacement de meubles.

Le nettoyage des vitres ne sera assuré que pour une pièce par intervention.

Une intervenante ne peut en aucun cas toucher aux installations électriques ni travailler sur un support en hauteur de plus de 3 marches.

Au cas où vos animaux feraient des excréments, nous vous demandons de les nettoyer car il n'est pas du rôle des intervenantes de le faire à votre place (sauf cas exceptionnel).

Nos intervenantes peuvent refuser d'utiliser du matériel défectueux voire dangereux.

Dans le cadre de leurs interventions, elles sont amenées à réaliser une évaluation des risques professionnels au domicile

2.1.3. Les intervenants

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

TISF : Le Technicien de l'Intervention Sociale et Familiale est un travailleur social (2 ans de formation sanctionnée par le diplôme de TISF du ministère de la Santé). Elle accompagne les bénéficiaires à domicile dans la réalisation des tâches familiales quotidiennes dans l'objectif de permettre la continuité des fonctions parentales.

Spécialisation en périnatalité : dans sa formation initiale et continue, le TISF est formée à la périnatalité, ce qui lui permet notamment d'apporter une aide spécifique lors des grossesses,

grossesses pathologiques, naissances, naissances multiples, et plus généralement d'intervenir auprès de jeunes enfants.

Le TISF peut suppléer les parents et, y compris en leur absence prendre en charge les enfants et la gestion du quotidien. Dans le cadre de son activité professionnelle, elle apporte un soutien moral et matériel auprès des familles qui se trouvent dans l'impossibilité momentanée d'assumer pleinement leur rôle parental.

Il s'occupe des bébés et des jeunes enfants ainsi que de l'accompagnement du suivi médical et scolaire, des tâches ménagères quotidiennes, des courses, de la préparation des repas, de conseils en diététique ainsi que des démarches administratives.

Par sa connaissance des structures collectives et sociales, et afin d'éviter l'isolement de la famille, il facilite son intégration à la vie du quartier.

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

AVS : A l'association cette équipe regroupe différents professionnels, tous diplômés dans le secteur sanitaire et/ou social. L'Auxiliaire de Vie Sociale est un travailleur social titulaire d'un diplôme (DEAVS, Titre d'assistante de vie aux familles, équivalent ou supérieur), **ce n'est pas une aide-ménagère ou « femme de ménage »**. Ils assurent au domicile une aide matérielle et morale aux familles rencontrant des difficultés temporaires.

Elles apportent une aide à la famille notamment par l'entretien courant du domicile, une présence humaine, la réalisation de courses, la préparation de repas, l'entretien du linge, l'aide aux tâches administratives et l'accompagnement vers l'extérieur.

Toutefois, la mission de l'AVS ne lui permet pas de s'occuper directement d'enfants de moins de 3 ans ; cependant, sous la responsabilité des parents, elle peut assurer, occasionnellement, la surveillance de ces enfants durant un laps de temps limité (**Une décharge écrite préalable est obligatoire**).

L'équipe AEDI est composée ainsi :

- 2 éducatrices spécialisées
- 1 psychologue
- 1 TISF

L'équipe intervient en protection de l'enfance, dans le cadre d'une convention et d'un règlement de fonctionnement négociés avec le Conseil départemental. L'AAFP a une autorisation pour 30 mesures sur le département découpées comme suit :

- Tours Métropole (18)
- Tours Nord-Ouest (5)
- Tours Nord Est (7)

Cette mesure d'aide est dite « intensive » du fait de la fréquence des interventions et du volume d'heures réalisées auprès des familles qui bénéficient de cette mesure.

2.1.4. Les horaires d'intervention

Les horaires de passage, leur fréquence et la durée des interventions sont définis avec le bénéficiaire en fonction de ses besoins, de ses habitudes de vie, de l'évaluation de la situation réalisée par le service, du plan d'aide alloué par le financeur, de l'organisation et des moyens du service. Les interventions sont de deux heures minimum.

Le service s'engage à respecter les horaires prédéfinis lors de la signature du Document Individuel de Prise en Charge (DIPEC). Ceux-ci peuvent malgré tout être modifiés.

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.

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.

D'une manière générale, deux intervenantes sont affectées à une mission dans une famille, ceci dans l'intérêt aussi bien des salariées que des usagers. Lors des périodes de congés, les usagers s'engagent à accueillir toute intervenante de l'AAFP-ADMR en remplacement de leurs intervenantes habituelles. Il en va de même en cas de remplacement liés à des événements personnels de nos salariées (maladies, congés sans soldes, etc.). En cas de nécessité à répondre à des interventions d'urgence, nos salariées peuvent être ponctuellement remplacées ou la mission peut être modifiée à court terme dans ses modalités.

Pour que ce travail en équipe soit réalisé dans les meilleures conditions pour la personne accompagnée, les professionnels travaillant au sein de l'AAFP-ADMR partagent les informations relatives à la prise en charge de la personne, avec son consentement.

Dans le cadre de leurs missions, les intervenantes veillent à adopter une juste distance professionnelle et respectent les règles de discrétion professionnelle et les règles en matière de secret professionnel et de partage d'information.

Conformément à la réglementation, un cahier de liaison est mis en place au domicile du bénéficiaire (public PCH, troubles psy, CARSAT, APA uniquement) afin de suivre les interventions réalisées par l'équipe et par les intervenants extérieurs en référence à l'art. 4.4.3 du Cahier des charges des SAAD.

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, l'organisation ou le tarif des prestations font l'objet d'un avenant au document individuel de prise en charge.

2.2. Les règles relatives au transport et déplacements

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

Avec l'autorisation du service, les déplacements réalisés avec le véhicule des intervenantes sont à la charge du bénéficiaire : ils sont enregistrés dans le carnet jaune et font l'objet d'une facturation en fonction du tarif en vigueur à l'AAFP-ADMR (actuellement 0.38€ du KM) au moment de la prestation. Il en va de même pour les frais de parking et stationnement dont les tarifs sont indiqués dans les documents d'information préalable, devis et contrat.

Pour les déplacements en transport en commun, le coût du transport de l'intervenante reste à la charge du bénéficiaire.

Les frais liés à des activités extérieures et sorties sont à la charge du bénéficiaire y compris ceux concernant les intervenantes et font l'objet des mêmes modalités de règlement que les frais de transports.

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

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

Les intervenants et les bénéficiaires 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 le matériel et les produits nécessaires à l'intervention.

Le bénéficiaire 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 du bénéficiaire 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.

Le bénéficiaire s'engage à ne pas fumer 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 moral, 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 SAAD.

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

Le SAAD 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

Le bénéficiaire ou son représentant légal autorise le personnel de l'AAFP-ADMR 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. L'AAFP-ADMR 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, l'AAFP-ADMR fera intervenir les pompiers pour pouvoir accéder au domicile

de la personne accompagnée. L'AAFP-ADMR 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, l'AAFP-ADMR applique les consignes du plan canicule mises en place par l'agence régionale de santé (ARS) ou le conseil départemental.

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 bénéficiaires 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.

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 l'AAFP-ADMR.

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, de 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 et les bénévoles 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 sans discrimination d'aucune sorte.

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

Le délai de rétractation du contrat est de 14 jours, par lettre recommandée avec accusé de réception.

L'intervention au domicile peut être suspendue à l'initiative du bénéficiaire en cas d'absence temporaire pour convenance personnelle. Le bénéficiaire doit avertir le service par écrit, en respectant un délai de prévenance de 48h.

Tout changement de planning du fait du bénéficiaire 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.

- Entrée en urgence du bénéficiaire en structure hospitalière (avec justificatif).

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 du bénéficiaire en cas d'hospitalisation. Le cas échéant, celui-ci, sa famille ou son représentant légal doit avertir le service dès que possible. L'identité de l'établissement d'accueil doit être communiquée.

Pour faciliter l'organisation de la prise en charge, le service devra être informé de la date prévisionnelle de retour à domicile, par le bénéficiaire 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 par le personnel de l'AAFP-ADMR.

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 le bénéficiaire de ses engagements contractuels.

En cas de non-paiement de trois factures, le service se réserve le droit d'arrêter les interventions.

En cas de mises en demeure de paiement ne permettant pas un accord entre les parties, l'AAFP-ADMR se réserve le droit de transmettre la créance du bénéficiaire ou de son représentant à un cabinet de recouvrement (RECOGEST).

L'intervention au domicile peut également être suspendue à l'initiative du service en cas de force majeure (grève, intempéries). 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 SAAD 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 bénéficiaires, ou leur représentant légal sont ainsi consultés par le biais de questionnaires sur l'organisation du service :

- ~ Un questionnaire "premier contact" relatif au premier échange avec un personnel de l'association.
- ~ Un "questionnaire de fin d'intervention", envoyé avec la dernière facture.

Un bilan sera réalisé chaque année et communiqué aux personnes accompagnées et aux intervenants du service. Il présentera les résultats de l'enquête et les 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 à la Direction par mail à l'adresse suivante : aafp37@orange.fr.

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'agence régionale de santé et disponible en annexe du 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.

6.1 Transport des personnes

Les intervenantes de l'AAFP-ADMR ne sont pas autorisées à monter dans les voitures de l'utilisateur (ni pour les conduire, ni pour se faire transporter).

Exceptionnellement, l'intervenante peut effectuer des déplacements avec son propre véhicule. Elle ne peut transporter que les membres de la famille du bénéficiaire concernés par la prise en charge. Elle est tenue d'informer le service avant chaque déplacement.

En ce qui concerne le transport des enfants/bébés, le bénéficiaire doit fournir à l'intervenante le matériel adapté à l'âge de l'enfant (matériel aux normes en vigueur).

L'intervenante peut refuser de véhiculer un bénéficiaire si elle juge son état incompatible avec un transport.

L'AAFP-ADMR est assurée au titre de la Responsabilité Civile pour les dommages occasionnés par la salariée au domicile des usagers, à condition que sa seule responsabilité soit engagée.

L'AAFP-ADMR demande à l'utilisateur d'être assuré au titre de sa Responsabilité Civile pour les dommages occasionnés par lui-même, un membre de sa famille ou ses animaux sur la salariée et ses biens.

6.2 Responsabilité civile et pénale

Les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des poursuites administratives et judiciaires.

Le service, de par la loi peut être amené à réaliser des informations préoccupantes ou des signalements au Procureur de la République dans l'intérêt des enfants et des personnes vulnérables.

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.

Article 8. Vie associative

Chaque bénéficiaire peut adhérer à l'AAFP-ADMR. Une assemblée générale se tient tous les ans au mois de mai.

L'AAFP-ADMR organise deux fois par an une rencontre avec ses bénéficiaires dans ses locaux.