

# Règlement de fonctionnement

## *Auxitan*



Mis à jour le 23 Avril 2019

## *I - Dispositions préliminaires générales*

### Article 1 :

Le présent règlement a pour objet de fixer les règles de fonctionnement du service des aides à domicile en rappelant les obligations, les droits et les garanties applicables aux aides à domicile et aux bénéficiaires de l'aide à domicile.

### Article 2 :

Les prestations délivrées par les aides à domicile sont destinées à favoriser le maintien des personnes âgées 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 essentiel de créer un lien entre les services administratifs, les familles et les bénéficiaires afin de rompre la solitude et le sentiment d'isolement des personnes âgées.

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.

### Article 3 :

L'aide à domicile est rémunérée par la société Auxitan. Elle devra faire signer par le bénéficiaire à chaque vacation des fiches d'intervention. 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.

## *II- Fonctionnement du service d'aide à domicile*

### Les missions du service :

- ➔ Aider les personnes âgées et/ou handicapées dans les gestes de la vie quotidienne par l'intervention d'une aide à domicile qualifiée.
- ➔ Favoriser le bien être de ma personne en améliorant les conditions de vie, d'hygiène et de sécurité au domicile de la personne.
- ➔ Lutter contre l'isolement, sauvegarder le lien social.

L'ensemble du personnel du service est soumis à l'obligation de la discrétion et au secret professionnel.

Territoire d'intervention : Auxitan intervient sur la commune de Toulouse et son agglomération.

### Horaires :

Les bureaux sont ouverts de 8h30 à 12h00 et de 14h00 à 18h00. Le siège est situé à Labège, 55 L'occitane, Bâtiment Actys 1 31670 Labège. En dehors des horaires de bureau, un téléphone de permanence est à disposition des bénéficiaires et du personnel. Ce numéro est le 06 01 16 90 17. Les urgences sont traitées dans l'immédiat, les autres demandes sont traitées pendant les heures d'ouverture des bureaux. Les prestations d'aide à domicile sont réparties entre 06h00 et 00h00, 7 Jours/7 en fonction de l'évaluation des besoins effectués par le service.

### Organigramme d'Auxitan :

### Organisation du service

Pour bénéficier de cette prestation, il est nécessaire de constituer un dossier administratif qui varie suivant l'état de dépendance et les ressources de la personne. L'accueil, l'instruction des dossiers et le suivi administratif sont assurés par le référent de secteur. Une évaluation des besoins est effectuée au domicile lors de l'élaboration du dossier pour une première demande ou un renouvellement. Un suivi régulier au domicile permet d'adapter la prestation et d'en contrôler la qualité. Une visite à domicile peut être effectuée par les responsables en cas de difficultés particulières.

### III - Le rôle de l'aide à domicile

- L'entretien courant des pièces à vivre (cuisine, salle de bain, toilettes, séjour, chambre)
- L'aide aux courses (dans le quartier où se situe le domicile, sauf en cas d'éloignement des commerces de proximité) en tenant compte du budget et des quantités demandées.
- Préparation des repas en tenant compte des goûts, des habitudes etc.
- Vérification des dates de péremption des produits de consommation dans le réfrigérateur ou les placards
- L'aide aux démarches administratives
- Faciliter le maintien du lien social
- Accompagnements extérieurs,
- Aider aux transferts et à la toilette partielle
- Rappeler la prise du traitement préparer par l'infirmier
- Promener les petits animaux domestiques à l'extérieur en cas de difficulté du bénéficiaire.

Pour l'entretien du logement, les bénéficiaires doivent mettre à la disposition de l'aide à domicile les produits suivants :

- Javel (en conformité avec les règles d'hygiène et de sécurité en vigueur auprès du service)
- Produits pour le sol, dégraissant, produit pour les vitres
- Lessive
- Eponge, serpillère, balais, balais brosse, sceau, gants
- Aspirateur (facultatif, mais recommandé en cas de présence d'animaux, de tapis et de moquette)
- Un escabeau n'excédant pas 3 marches
- Le bénéficiaire doit impérativement assurer un accès à l'eau chaude.

Le gros nettoyage tel que : lessivage des murs, nettoyage des caves, des balcons, des greniers, des garages, des volets, des lustres, démontage/remontage des appareils électroménagers et lavage à la main des grandes pièces de linge, **ne font pas partie des missions de l'aide à domicile**. Pour la literie, le retournement des matelas est effectué 2 fois par an (été et hiver). Il est conseillé qu'une aide soit apportée par l'utilisateur (s'il peut) ou un membre de la famille.

## □ **Ce que l'aide à domicile ne peut pas faire :**

- Utiliser à la place de l'usager une carte bleue, carte de paiement de grandes surfaces ou un chèque en blanc remis à l'aide à domicile pour faire les courses.
- Accepter de l'argent, des valeurs ou des objets en dépôt.
- Faire des achats de boissons alcoolisées
- Fumer chez le bénéficiaire ou prendre des pauses à cet effet
- Amener un enfant, ou toute autre personne, ou un animal sur son lieu de travail
- Effectuer une toilette partielle du bénéficiaire
- Préparer et donner une prescription médicale
- Couper les cheveux, les ongles, raser la barbe, faire des colorations capillaires
- Apporter du linge du bénéficiaire à son domicile pour le nettoyer
- Déplacer des meubles lourds

## *IV – Organisation de l'intervention*

La mise en place de l'intervention fait l'objet d'un contrat ou d'un document individuel de prise en charge entre le bénéficiaire et le AUXITAN. Le contrat définit les objectifs de la prestation qui sont réactualisés en fonction des besoins.

Toute modification du contrat fait l'objet d'un avenant. Les tarifs en vigueur sont annexés au contrat en fonction des augmentations en vigueur.

L'aide à domicile présente au bénéficiaire sa carte professionnelle d'identification lors de la première vacation. Elle doit obligatoirement porter un vêtement propre et utiliser des gants.

Le planning proposé doit être respecté par le bénéficiaire et l'aide à domicile et aucune modification n'est effectuée sans l'accord du service.

Un cahier de liaison est mis au domicile de l'usager. Il permet de planifier les tâches à effectuer et de faciliter les remplacements. L'aide à domicile doit le remplir quotidiennement. Il doit être remis au service à la fin de chaque mois.

Lors de l'intervention habituelle de plusieurs aides à domicile, il est impératif de coordonner et d'harmoniser la répartition des tâches.

En cas de conflits, l'aide à domicile doit impérativement prévenir le service. Si l'aide à domicile est en danger, elle doit quitter son poste immédiatement et venir au service. Les faits de violence sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires

En cas de présence de membre de la famille, l'aide à domicile répond aux demandes et aux besoins exprimés par le bénéficiaire qui est pris en charge par le service tout en restant à l'écoute de la famille.

Des protocoles d'intervention sont élaborés pour chaque bénéficiaire et permettent d'identifier les besoins prioritaires et les particularités.

Le service participe à la formation de stagiaires. L'aide à domicile peut être tuteur du stagiaire qui observe et participe à l'organisation et au fonctionnement mis en place.

L'aide à domicile peut être amenée à être appelée par téléphone au domicile du bénéficiaire dans le cadre de son intervention (modifications du planning, informations urgentes...).

L'aide à domicile remplit une fiche de présence par prestation et par bénéficiaire. Celle-ci est signée par l'intervenante et le bénéficiaire à la fin de chaque vacation.

La prise en charge est un accord nominatif, individuel et personnalisé. Le conjoint ou la personne vivant au domicile de l'usager ne bénéficie pas, de fait de l'aide.

L'aide apportée au domicile ne prend pas en compte les autres personnes du foyer (tels que le nettoyage de la chambre, entretien du linge, la vaisselle etc....).

Si l'aide à domicile casse ou détériore un objet, dans le cadre de son activité, l'assurance d'Auxitan prend en charge le remplacement de l'objet après évaluation par le service. Il est nécessaire de fournir une déclaration conjointe, une facture acquittée et un relevé d'identité bancaire du bénéficiaire.

Les factures des prestations sont adressées à l'usager chaque mois et doivent être acquittées mensuellement. Les retards font l'objet de relance pour paiement immédiat faute de quoi, le service transmet la dette aux autorités compétentes.

## *V – Droits et obligations du bénéficiaire*

### *Les droits du bénéficiaire :*

Le bénéficiaire a le droit (Article L311-3 CASF)

- ➔ Au respect de sa dignité, de son intégrité de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité, au respect du culte religieux.
- ➔ Au libre choix des prestations adaptées, dans le cadre d'un maintien à domicile, ou dans le cadre d'une admission dans un établissement spécialisé.
- ➔ A une prise en charge individuelle de qualité :
  - Favoriser l'autonomie,
  - Adapter à son âge,
  - Respectant son consentement,
  - Confidentialité des informations le concernant,
  - L'accès à toute information relative à sa prise en charge,

- A une information sur ses droits, et aux recours possibles dans le cadre de la prestation,
- A une participation directe à la conception, la mise en œuvre de son projet de vie dans le cadre du contrat individuel de prise en charge.

### *Les obligations du bénéficiaire :*

- Le bénéficiaire ne doit en aucun cas faire preuve de discrimination raciale ou fondée sur l'âge envers le personnel du service.
- Le bénéficiaire doit transmettre toutes les informations liées à son adresse pour faciliter l'intervention de l'aide à domicile (Code, étage, n° porte...).
- Le bénéficiaire doit être présent pour recevoir l'aide à domicile et également pendant le temps de la prestation.
- Si le bénéficiaire est dans l'incapacité d'accompagner l'aide à domicile pour effectuer les courses, il doit lui remettre la liste des courses et des espèces à cet effet. L'aide à domicile est tenue de rapporter la facture et la monnaie qu'elle vérifie avec le bénéficiaire.
- Si l'aide à domicile est amenée à utiliser son véhicule personnel pour effectuer des courses, les frais de déplacement sont à la charge du bénéficiaire.
- Les tickets de bus pour le déplacement avec l'aide à domicile sont à la charge du bénéficiaire pour les courses ou l'accompagnement à l'extérieur.

Le bénéficiaire doit éviter de faire supporter un tabagisme passif, nuisible pour la santé et faire usage de drogues illicites en présence de l'aide à domicile.

En cas de présence d'animaux domestiques, le bénéficiaire doit veiller à ce qu'il n'y ait aucun risque pour l'aide à domicile. Le bénéficiaire doit prendre ses dispositions pour que la prestation s'effectue dans de bonnes conditions.

- Le bénéficiaire s'abstient de tout fait de violence à l'égard de l'aide à domicile. Dans le cas contraire, il s'expose à des poursuites pénales.
- Le bénéficiaire ayant des difficultés de motricité, doit confier les clefs de son domicile au service. Une attestation de dépôt de clefs sera établie à cet effet.
- Pour les logements insalubres et trop dégradés, la prestation d'aide à domicile débute lorsque le logement a fait l'objet au préalable d'un grand nettoyage par une entreprise. Les frais sont à la charge du bénéficiaire.

En aucun cas, l'aide à domicile ne doit être amenée à se déplacer inutilement. Si pour un motif quelconque, le service devait être interrompu du fait du bénéficiaire pour absence, présence de famille au domicile ou pour toute autre circonstance, il lui appartiendra d'avertir au moins 48 heures à l'avance la société AUXITAN.

Le bénéficiaire acquittera le montant de la prestation restant à sa charge mensuellement, à terme échu, dès réception de la facture émise par la société Auxitan. Les règlements sont à effectuer soit :

- Par chèque bancaire à l'ordre de AUXITAN à adresser au siège
- En chèque CESU
- Par Virement

## *VI – Absence du bénéficiaire ou de l'aide à domicile*

### *Absence du bénéficiaire*

En cas d'absence du bénéficiaire pour motifs divers, le service doit être prévenu au minimum 8 jours à l'avance et le plus tôt possible en cas d'hospitalisation. Dans ce cas, les heures non effectuées ne seront pas facturées.

Dans le cas d'absences non justifiées ou de refus de recevoir l'aide à domicile, les heures sont intégralement facturées au taux plein en vigueur sans participation de l'organisme finançant la prise en charge. Les situations particulières font l'objet d'une évaluation. Lors du retour au domicile, il y a lieu d'avertir le service au moins huit jours à l'avance pour la remise en place de l'aide. Cette démarche est faite par le bénéficiaire ou la famille.

Si le service n'est pas informé de l'absence d'un bénéficiaire alors qu'une aide à domicile se présente, après avoir tenté de joindre la famille ou les autres personnes identifiées en tant que personnes à prévenir et cela sans succès, les services d'urgence (pompiers) sont appelés. Les frais matériels de cette intervention sont à la charge du bénéficiaire.

En cas d'hospitalisation, la prise en charge est suspendue jusqu'au retour à domicile.

### *Absence de l'aide à domicile*

En cas d'absence de l'aide à domicile, le service prévient le bénéficiaire et propose un remplacement, si possible dans la journée. Ce remplacement ne s'effectue pas obligatoirement aux mêmes horaires.

En fonction des conditions climatiques (verglas, neige...), l'intervention de l'aide à domicile pourra être décalée dans le temps voire annulée en cas de conditions difficiles.

## *VII – Fin de la prestation*

L'intervention de l'aide à domicile s'arrête à la date d'échéance de la prise en charge, ou en cas de :

- prises en charge non servies pendant 3 mois sans nouvelles du bénéficiaire ou de son entourage (celles-ci prennent fin de fait)
- Déménagement en dehors de la commune
- Entrée en établissement (EPHAD ou EHPA)



- Non-respect des termes du contrat individuel de prise en charge, du règlement de fonctionnement (un préavis d'un mois est accordé après notification)

### *VIII – Dispositions finales*

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