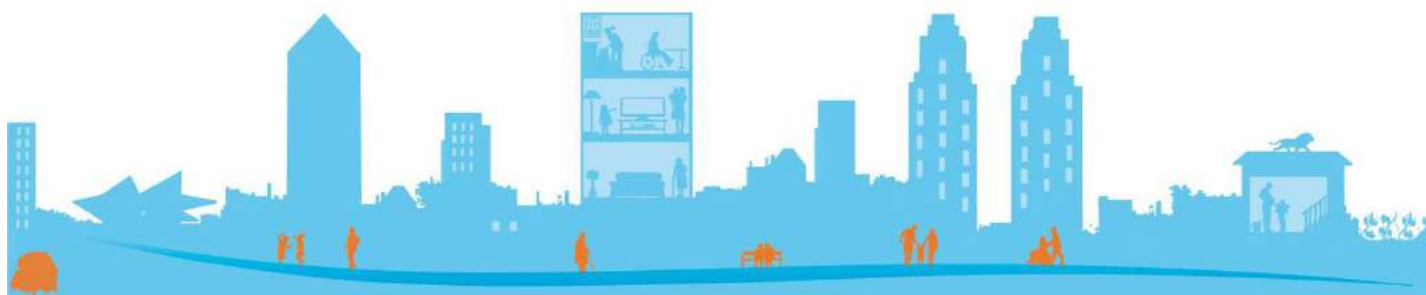




# LIVRET D'ACCUEIL

**Votre référent à l'Association ADIAF-SAVARAHM :  
PÔLE ÂGE & HANDICAP**

**Vous pouvez nous joindre du lundi au vendredi  
de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h00  
au : 04 72 44 00 02**



31 cours Emile ZOLA BP 2017 69616 VILLEURBANNE Cedex  
Tel : 04 72 44 00 02

[ah.accueil@adiaf-savarahm.org](mailto:ah.accueil@adiaf-savarahm.org) [www.adiaf-savarahm.org](http://www.adiaf-savarahm.org)



# SOMMAIRE

## Livret d'Accueil :

Présentation de l'Association ADIAF-SAVARAHM	page 1
Association prestataire de service	page 2
- La définition du mode prestataire	page 2
- Les documents à fournir au Pôle Âge et Handicap avant la mise en place des interventions	page 2
- Les obligations relatives aux devis	page 2
- Litiges et recours	page 2
o Le traitement des réclamations	
o Le médiateur de la consommation	
o La personne qualifiée	
- Les coordonnées des services de la Métropole territorialement compétents	page 3
- La personne de confiance	page 3
- Le partage de l'information	page 5
Principes de déontologie	page 7
Charte des droits et des libertés de la personne accueillie	page 9
Règlement de fonctionnement du Pôle Âge & Handicap	page 12

## Annexes :

Organigramme
Plaquette de l'Association ADIAF-SAVARAHM
Plaquette Cap'handéo
Plaquette CEVADOM, ConsEil de la Vie A DOMicile
Devis individuel de prestations
Contrat individuel de prestations
La personne de confiance – Information et formulaires
Le partage de l'information – Information et formulaire
Mandat de prélèvement SEPA
Tarif des prestations
Questionnaire de satisfaction

**GRAND LYON**  
la métropole

**Carsat** Retraite  
& Santé  
au travail  
Rhône-Alpes



**OVPAR**  
ANMCONSO

# Présentation de l'Association ADIAF-SAVARAHM

## L'Association ADIAF-SAVARAHM

31 cours Emile Zola - BP 2017

69616 VILLEURBANNE CEDEX

Tél 04 72 43 96 79 – Fax 04 72 43 95 50

[association@adiaf-savarahm.org](mailto:association@adiaf-savarahm.org) – [www.adiaf-savarahm.org](http://www.adiaf-savarahm.org)

**L'Association ADIAF-SAVARAHM** est une association loi 1901 publiée au journal officiel du 14 janvier 1972, dont les références sont :

- RNA : W 69 105 42 89
- SIRET : 779 847 904 000 33
- FINESS : 69 000 19 79
- APE : 88 99 B

**L'Association ADIAF-SAVARAHM** est :

- Titulaire de l'agrément services à la personne SAP779847904 depuis le 13 juin 2013
- Autorisée par le Département du Rhône par l'arrêté N° ARCG-ENF-2009-0126 du 30 octobre 2009 (Autorisation et habilitation Protection de l'Enfance : Mesure d'Accompagnement Educatif par une TISF au domicile des familles avec enfants bénéficiaires de l'Aide Sociale à l'Enfance)
- Autorisée par le Département du Rhône par l'arrêté N° ARCG-DVAD-2013-0003 du 03 juillet 2013 (Autorisation d'intervention auprès des personnes âgées et des personnes handicapées et auprès des bénéficiaires de l'aide sociale)
- Conventionnée avec la Caisse d'allocations familiales du Rhône, la CARSAT Rhône-Alpes, la CPAM du Rhône, la MSA Ain-Rhône
- Labellisée Cap'Handéo depuis le 7 juillet 2015

Elle regroupe depuis 2013, les Associations d'aide à domicile **Adiaf** et **SAVARAHM** qui interviennent depuis 45 ans auprès de familles et personnes ayant besoin d'un soutien au domicile.

Les deux associations, l'ADIAF et le SAVARAHM se sont regroupées le 1<sup>er</sup> Juillet 2013 pour donner une nouvelle association, **l'association ADIAF-SAVARAHM**.

**L'Association ADIAF-SAVARAHM** est affiliée aux Fédérations nationales d'aide à domicile ADESSADOMICILE et la FNAAFP/CSF et adhérente à l'URIOPSS Rhône-Alpes.

# Association prestataire de service

**L'Association ADIAF-SAVARAHM** est une association prestataire de service, sans but lucratif, qui dispose d'une organisation stable, partagée par tous et s'appuyant sur le projet de l'Association.

## Définition du mode prestataire<sup>1</sup> :

*Ce mode d'intervention concerne les associations qui fournissent des prestations de services aux personnes à leur domicile. Dans ce mode, les intervenants qui réalisent la prestation sont salariés de l'association qui propose les services. Ils interviennent sous sa responsabilité et sous l'autorité hiérarchique d'un encadrant qui les missionne pour la réalisation de la prestation au domicile des bénéficiaires.*

*L'Association choisit le ou les salariés qui vont intervenir, élabore le planning des interventions, assure la continuité du service, ... Enfin, l'association définit sa politique de recrutement, de gestion du personnel, de formation et d'encadrement des intervenants.*

## Documents que le bénéficiaire doit retourner au Pôle « Âge et Handicap » avant la mise en place des interventions :

- **Le contrat signé**
- **Une autorisation de prélèvement**
- **Le formulaire de recueil de consentement signé**
- **Le projet d'intervention signé**

Si vous bénéficiez d'une aide financière :

- APA, Allocation Personnalisée d'Autonomie
- PCH, Prestation de Compensation du Handicap
- de la CARSAT, Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail
- Mutuelle ....

Nous vous remercions de bien vouloir nous remettre :

- **Une copie de votre notification de prise en charge financière.**

## Les obligations relatives aux devis<sup>2</sup> :

*Pour les prestations dont le prix mensuel est supérieur ou égal à 100 euros TTC, un devis personnalisé et gratuit doit obligatoirement vous être remis. En dessous de ce prix, il vous sera délivré gratuitement, si vous le demandez auprès du prestataire.*

## Litiges et recours

### Traitement des réclamations

**L'Association ADIAF-SAVARAHM** s'engage au quotidien à soutenir et accompagner des bénéficiaires. En cas d'insatisfaction et lorsqu'une réclamation est formulée par téléphone, mail ou par courrier, elle est prise en considération, car tout bénéficiaire qui prend la peine de s'exprimer, croit en la capacité de l'Association à apporter une solution.

**L'Association ADIAF-SAVARAHM**  
**A l'attention du Directeur**  
**31 cours Emile Zola – BP 2017**  
**69616 VILLEURBANNE Cedex**

<sup>1</sup><https://nova.entreprises.gouv.fr/site/information/files/5%20-%20Les%20modalit%C3%A9s%20d'intervention.pdf>

<sup>2</sup>[https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexteArticle.do;jsessionid=E8F6F6AC5794F3458802E12DDCBB2242.tpdila07v\\_2?idArticle=LEGIARTI000030396546&cidTexte=LEGITEXT000030396515&dateTexte=20150713](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexteArticle.do;jsessionid=E8F6F6AC5794F3458802E12DDCBB2242.tpdila07v_2?idArticle=LEGIARTI000030396546&cidTexte=LEGITEXT000030396515&dateTexte=20150713)

### **Médiateur de la consommation<sup>3</sup> :**

Conformément aux articles du code de la consommation L611-1 et suivants et R612-1 et suivants, il est prévu que pour tout litige de nature contractuelle portant sur l'exécution du contrat de prestation de services n'ayant pu être résolu dans le cadre d'une réclamation préalablement introduite auprès de l'Association ADIAF-SAVARAHM, le bénéficiaire pourra recourir gratuitement à la médiation en contactant **l'Association Nationale des Médiateurs (l'ANM conso) :**

- soit par courrier en écrivant au 62 rue Tiquetonne 75002 PARIS
- soit par e-mail en remplissant le formulaire de saisine en ligne, dans l'onglet « Particuliers » à l'adresse suivante du site [www.anm-conso.com](http://www.anm-conso.com)
- soit en ligne sur [www.anm-conso.com](http://www.anm-conso.com),»
- soit par téléphone au 01 42 33 81 03, pour les bénéficiaires ayant des difficultés avec les deux premiers modes de saisine

### **La personne qualifiée<sup>4</sup>**

La personne qualifiée a pour mission d'aider à faire valoir les droits du bénéficiaire De l'usager ou de son représentant l'égal, reconnu par le code de l'action sociale et des familles et notamment par la Charte des droits et des libertés de la personne accueillie, fournie dans le livret d'accueil. Il s'agit pour de la résolution d' résoudre un conflit ou un litige rencontré dans le cadre d'une prise en charge sociale ou médico-sociale pour personnes âgées ou personnes handicapées. (EHPAD, FAM, MAS etc.)

La personne qualifiée ne s'entend pas comme étant un médiateur, mais comme un défenseur.

La Métropole de Lyon ne dispose pas de liste de personnes qualifiées.

Un projet d'élaboration de liste de personnes qualifiées est en cours de préparation par le Département du Rhône et la Métropole de Lyon.

<https://www.grandlyon.com>

### **Les coordonnées des services de la Métropole territorialement compétents<sup>5</sup>**

**Métropole de LYON**  
**Délégation Développement Solidaire, Habitat et**  
**Éducation**  
**20 rue du Lac**  
**CS 33569 – 69505 LYON Cedex 03**

### **La personne de confiance<sup>6</sup>**

**Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance** dans le cadre d'un accueil dans un établissement pour personnes âgées ou lors du recours à un service médico-social.

<sup>3</sup> <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Recourir-a-la-mediation-ou-a-la-conciliation>

<sup>4</sup> <https://www.auvergne-rhone-alpes.ars.sante.fr/la-personne-qualifiee>

<sup>5</sup> [https://www.grandlyon.com/fileadmin/user\\_upload/media/pdf/pa-ph/20171130\\_pms.pdf](https://www.grandlyon.com/fileadmin/user_upload/media/pdf/pa-ph/20171130_pms.pdf)

<sup>6</sup> <https://www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr/exercer-ses-droits/organiser-lavance-sa-propre-protection/designer-une-personne-de-confiance>

Depuis la promulgation de la loi relative à l'adaptation de la société au vieillissement du 28 décembre 2015, il est également possible de désigner une personne de confiance si vous allez vivre dans un établissement pour personnes âgées ou si vous faites appel à un service médico-social (service d'aide à domicile, service de soins infirmiers à domicile...).

### **Quel est le rôle de la personne de confiance ?**

Le rôle de la personne de confiance que vous désignez alors que vous faites appel à un service médico-social : celle-ci pourra vous accompagner dans vos démarches et vous aider dans vos décisions. Elle peut être consultée si vous rencontrez des difficultés dans la connaissance et la compréhension de vos droits.

La personne de confiance a un devoir de confidentialité concernant les informations qu'elle a pu recevoir, et vos directives anticipées : elle n'a pas le droit de les révéler à d'autres personnes.

### **Si vous pouvez exprimer votre volonté**

La personne de confiance peut vous accompagner dans toutes vos démarches ou entretiens liés à votre accompagnement, elle peut vous soutenir dans votre cheminement personnel et vous aider dans vos décisions concernant votre santé et votre accompagnement.

La personne de confiance vous assiste mais ne vous remplace pas.

### **Si vous ne pouvez exprimer votre volonté**

Votre personne de confiance a une mission de référent auprès du service d'aide à domicile, elle n'exprime pas ses propres souhaits mais rapporte les vôtres (directives anticipées).

### **Qui peut-être désigné personne de confiance ?**

Toute personne a le droit de désigner à tout moment, une personne de confiance qui peut, avec son accord, l'accompagner dans ses démarches et même, si la personne accompagnée n'est plus en capacité d'exprimer sa volonté, donner un avis sur la prise en charge en cours. Cette désignation, ouverte à tous peut intervenir alors même qu'il n'y a aucune perte d'autonomie et de situation de dépendance ou de pathologie mais en prévision de telle situation. De plus, il n'y a pas de limite particulière quant à qui peut être désignée comme une personne de confiance, les seules exigences étant qu'elle soit majeure et qu'elle donne son accord pour assumer ce rôle.

Vous pouvez désigner comme personne de confiance la même personne que vous avez déjà désignée comme personne de confiance dans le cadre d'une hospitalisation lorsque vous faites appel à un service médico-social.

Dans tous les cas, hospitalisation, entrée en établissement ou recours à service médico-social, la personne de confiance est un proche (conjoint, enfant, ami...) en qui vous avez confiance et qui accepte de tenir ce rôle. La personne de confiance peut aussi être votre médecin traitant.

**A noter :** La personne que vous désignez comme personne de confiance peut être aussi celle que vous avez désignée comme personne à prévenir en cas de nécessité, personne de confiance et personne à prévenir peuvent ou non être la même personne.

Des règles spécifiques pour la désignation d'une personne de confiance si vous êtes sous mesure de protection juridique

Si vous bénéficiez d'une mesure de protection juridique pour les actes relatifs à votre personne et que vous allez vivre dans un établissement pour personnes âgées ou que vous faites appel à un service médico-social, vous ne pouvez désigner une personne de confiance qu'avec l'autorisation du juge des tutelles ou du conseil de famille s'il est constitué

## Le partage de l'information<sup>7</sup>

Tout bénéficiaire de l'Association a droit au respect de sa vie privée et du secret des informations le concernant. Dans le cadre de son activité, l'association est amenée à réaliser un suivi social ou médico-social et à partager les informations strictement nécessaires au suivi social ou médico-social avec d'autres acteurs de l'accompagnement, intervenant à domicile auprès des bénéficiaires qu'elle aide. Le partage de l'information strictement nécessaire au suivi social s'exerce dans les conditions prévues par l'article L.1110-4 du Code de la Santé Public ou l'article 226-2.2 du Code de l'Action Sociale et des Familles<sup>8</sup>.

Les données collectées et traitées sont :

- Les données d'identification des bénéficiaires de l'accompagnement et du suivi social et médico-social et, le cas échéant, de leurs représentants légaux : nom, prénom, sexe, adresse, courriel, numéro de téléphone, date et lieu de naissance, numéro d'identification de rattachement à un organisme (numéro d'adhérent ou allocataire) et numéro de sécurité sociale (suivant la prise en charge).
- Des informations relatives à la vie personnelle du bénéficiaire : situation et composition familiale du foyer, habitudes de vie nécessaires à l'organisation de la vie quotidienne, centres d'intérêt,
- La nature de la mesure de protection juridique, et le cas échéant les coordonnées du mandataire
- Le parcours professionnel et de formation dans le cadre de l'aide à l'insertion professionnelle des personnes handicapées (scolarité, situation au regard de l'emploi, de la formation et de la qualification)
- La situation professionnelle antérieure des personnes âgées lorsque cette information est nécessaire à un accompagnement et un suivi adapté à leurs besoins
- Les conditions de vie matérielles :
  - o situation financière (ressources, charges, crédits, dettes) ;
  - o prestations et avantages sociaux perçus (nature, montant, quotient familial, numéro allocataire)
  - o situation face au logement et à l'hébergement (type et caractéristiques du logement ou modalités d'hébergement : domicile personnel, familial, sans abri, hébergement de fortune, hébergement mobile, hébergement d'urgence, hébergement d'insertion)
  - o Moyens de mobilité.
- La santé lorsque ces données sont collectées, sous réserve du consentement exprès des personnes concernées ou de leurs représentants légaux, d'une part, et d'être strictement nécessaires au suivi social et médico-social, d'autre part
- L'évaluation sociale et médico-sociale des personnes concernées (difficultés et appréciations sur les difficultés rencontrées, évaluation de la situation des personnes afin de repérer une aggravation d'une perte d'autonomie)
- Le type d'accompagnement des personnes et les actions mises en œuvre (domaines d'intervention, historique des mesures d'accompagnement, objectifs, parcours, entretien et suivi)
- Mention de l'existence d'une situation de maltraitance, afin d'adapter l'accompagnement de la personne concernée. En revanche, sont exclues les données relatives à une éventuelle procédure en cours ou à l'existence d'une enquête pénale
- Les directives anticipées, et le cas échéant le nom et la qualité de la personne de confiance
- Les données d'identification des personnes concourant à la prise en charge sociale et médico-sociale ainsi qu'à l'entourage susceptible d'être contacté (aidants professionnels

---

<sup>7</sup> <https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000020886954&cidTexte=LEGITEXT000006072665>

<sup>8</sup> <https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?cidTexte=LEGITEXT000006074069&idArticle=LEGIARTI000006796908&dateTexte=&categorieLien=cid>



ou familiaux, médecin traitant, médecins experts, personne de confiance) : nom, prénom, qualité, organisme d'appartenance, numéro de téléphone, adresse, courriel, téléphone.

Dans les limites de leurs attributions légales, et chacun pour ce qui le concerne, peuvent être destinataire de ces données :

- les personnels du pôle Age et Handicap de l'Association, en charge du suivi social ou médico-social, de la réalisation des interventions à domicile,
- les professionnels et tout membre du personnel de l'établissement, du service ou organisme externe, participant à la prise en charge, à l'accompagnement et au suivi du bénéficiaire aidé et toute autre personne en relation, de par ses activités, avec ces établissements ou organismes externes, dans la limite de leurs attributions respectives et des règles encadrant le partage et l'échange d'informations,
- les personnes appelées à intervenir dans la gestion financière et successorale du patrimoine du bénéficiaire ayant fait l'objet d'un accompagnement et d'un suivi ;
- les organismes instructeurs et payeurs de prestations sociales ;
- des organismes financeurs et gestionnaires s'agissant exclusivement de données préalablement anonymisées à l'exception de ceux autorisés par une disposition légale ou réglementaire à obtenir la communication de données à caractère personnel relatives aux personnes.

Les données collectées et traitées pour les besoins du suivi social ou médico-social ne peuvent être conservées au-delà de deux ans à compter du dernier contact avec la personne ayant fait l'objet de ce suivi, sauf dispositions législatives ou réglementaires contraires. Ces données doivent être supprimées sans délai en cas de décès de la personne concernée. Lorsqu'il existe un recours contre un tiers ou un contentieux, les données peuvent être conservées jusqu'à l'intervention de la décision définitive.

#### **Droits du bénéficiaire :**

Vous pouvez accéder aux données vous concernant ou demander leur effacement. Vous disposez également d'un droit d'opposition, d'un droit de rectification et d'un droit à la limitation du traitement de vos données (cf. [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr) pour plus d'informations sur vos droits).

Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement de vos données dans ce dispositif, vous pouvez contacter l'association :

- Par mail : [ah.accueil@adiaf-savarahm.org](mailto:ah.accueil@adiaf-savarahm.org)
- Par courrier : L'Association ADIAF-SAVARAHM  
31 cours Emile Zola – BP 2017  
69616 VILLEURBANNE Cedex

Si vous estimez, après avoir contacté l'Association, que vos droits en matière de protection des données personnelles ne sont pas respectés ou que suivi et le partage d'informations strictement nécessaires au suivi social ou médico-social n'est pas conforme aux règles de protection des données, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL.

# Principes de déontologie

**L'Association ADIAF-SAVARAHM** apporte une aide et un accompagnement au domicile. L'association intervient en fonction de la famille ou de la personne aidée.

Elle a défini des « principes déontologiques ». Ces principes sont des règles de travail pour respecter les personnes aidées.

Pour l'association, le domicile de la personne aidée est un lieu privé, qu'elle doit respecter. Elle accompagne la personne aidée, quelle que soit sa situation, son état de santé physique ou mentale, sa position dans la société.

**L'Association ADIAF-SAVARAHM**, s'engage à se conformer à la loi:

- Les constitutions de 1946 et 1958 définissant les fondements des Droits de l'Homme et du Citoyen
- La loi 2002.2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale,
- La loi du 26 juillet 2005 relative au développement des services à la personne et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale,
- La loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées
- La loi du 7 mars 2007 réformant la protection de l'enfance
- La Circulaire CNAF 2010-081 relative à l'aide au domicile des familles.

**L'Association ADIAF-SAVARAHM** érige en principes :

**Adopter une attitude générale de respect impliquant discrétion et réserve pour chaque salarié et à tout moment de la prestation de service :**

- Le respect de la personne aidée et de ses droits fondamentaux,
- Le respect de ses biens,
- Le respect de son espace de vie privée et de son intimité ;
- Le respect de sa culture, de ses opinions et de ses choix de vie,
- Le respect de la confidentialité des informations reçues,
- La discrétion pour l'ensemble des salariés de **L'Association ADIAF-SAVARAHM**,
- Le libre accès pour la personne aidée aux informations contenues dans son dossier.
- Être attentive aux problèmes de maltraitance, aux situations pouvant mettre en danger physique ou psychologique les personnes,
- Veiller à la prévention de ces situations et réaliser un signalement lorsque la situation se présente auprès des autorités compétentes,
- Favoriser la participation de la famille ou de la personne aidée à la vie sociale et à la citoyenneté.

**Une intervention individualisée et de qualité qui engage l'Association ADIAF-SAVARAHM à :**

- Offrir selon une approche globale de la personne et un principe d'ajustement continu des prestations aux besoins et attentes de la famille ou de la personne aidée, un service adapté à leur demande en veillant à une évaluation des besoins exprimés
- Favoriser la participation active de la famille ou de la personne aidée dans la conception, la mise en œuvre et le suivi du projet d'intervention
- Favoriser la participation active de la famille ou de la personne aidée dans l'accompagnement à l'autonomie (faire avec la personne, l'aider à faire, lui apprendre à faire)
- Assurer la transparence de son action pour la personne aidée ou la famille et veiller à limiter son offre à leurs besoins Permettre une approche et une aide coordonnée avec

l'ensemble des partenaires sociaux entourant la famille ou la personne aidée, si la situation le nécessite.

**Une relation triangulaire entre famille ou la personne aidée, l'intervenant au domicile et le service visant à :**

- Protéger la famille, la personne aidée et l'intervenant au domicile face à d'éventuelles pratiques abusives ou non satisfaisantes,
- Protéger l'intervenant au domicile, en l'aidant à maintenir une juste distance professionnelle afin d'éviter une relation interpersonnelle trop affective ou trop indifférente,
- Pour le référent, veiller à la bonne réalisation du service dans le respect des règles professionnelles et déontologiques.

# Charte des droits et des libertés de la personne accueillie<sup>9</sup>

## 1. Principes de non discrimination

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.

## 2. Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté

La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

## 3. Droit à l'information

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine.

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

## 4. Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

- La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement de prise en charge ;
- Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.
- Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les

<sup>9</sup> [http://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/EXE\\_A4\\_ACCUEIL.pdf](http://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/EXE_A4_ACCUEIL.pdf)

établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique.

La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

## **5. Droit à la renonciation**

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacité, d'écoute et d'expression ainsi que de communication prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation et des procédures de révision existantes en ces domaines.

## **6. Droit au respect des liens familiaux**

La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin.

Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

## **7. Droit à la protection**

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes.

Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

## **8. Droit à l'autonomie**

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci sont favorisées.

Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

## **9. Principe de prévention et de soutien**

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement.

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice.

Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

### **10.Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie**

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution, qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

### **11.Droit à la pratique religieuse**

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

### **12.Respect de la dignité de la personne et de son intimité**

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti.  
Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.

# Règlement de fonctionnement du Pôle Âge & Handicap

## 1. Dispositions générales

### 1.1. Objet du règlement de fonctionnement

Le règlement de fonctionnement est établi conformément aux dispositions de l'article L311-7 du Code de l'Action Sociale et des familles et de son décret d'application n°2003-1095 du 14 Novembre 2003.

Le règlement est destiné à définir, d'une part, les droits et les obligations de la personne bénéficiaire et, d'autre part, les modalités de fonctionnement du service.

### 1.2. Modalités de communication du Règlement de Fonctionnement

Le règlement de fonctionnement est annexé au livret d'accueil.

Il est remis à toute personne prise en charge ou à son représentant légal et à toute personne intervenant dans le service. Ce présent règlement est affiché dans les locaux de **l'Association ADIAF-SAVARAHM** et il est tenu à disposition des autorités de contrôle.

### 1.3. Modalités d'élaboration et de révision du Règlement de fonctionnement

Le règlement de fonctionnement est élaboré sous la responsabilité de la direction du service. Il est arrêté en date du 17 Décembre 2013 par le Conseil d'Administration de **l'Association ADIAF-SAVARAHM**, après consultation des instances représentatives du personnel le 14 Novembre 2013.

Il peut être révisé à tout moment à l'initiative de la direction du service ou du bureau de **l'Association ADIAF-SAVARAHM**. En tout état de cause, le règlement de fonctionnement est revu au minimum tous les 5 ans.

## 2. Le fonctionnement du service

### 2.1. L'accueil

Le public est accueilli dans les locaux de **l'Association ADIAF-SAVARAHM** au 31 cours Emile Zola à Villeurbanne du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h au 5<sup>ème</sup> étage.

Les locaux sont accessibles pour les personnes à mobilité réduite.

L'accueil téléphonique est assuré aux heures d'ouverture du service au 04 72 44 00 02. En dehors de ces horaires un répondeur permet l'enregistrement des messages qui seront écoutés dès la reprise du service.

**L'Association ADIAF-SAVARAHM** peut également être contacté par :

Email : [association@adiaf-savarahm.org](mailto:association@adiaf-savarahm.org)

Fax : 04 72 43 95 50

### 2.2 Le traitement de la demande d'intervention et visite à domicile

Toute demande d'intervention fait l'objet d'un enregistrement par le service et d'une réponse individualisée.

Une équipe d'accueillants recueille la demande d'intervention et enregistre les premiers renseignements administratifs.

Suite à cet appel, la demande instruite est transmise à la responsable du service concerné, chargée de recontacter le demandeur pour convenir d'une visite à domicile.

Cette visite est indispensable afin de :

- présenter **l'Association ADIAF-SAVARAHM** et le type de prestations proposées
- réaliser une évaluation complète des besoins
- proposer des interventions adaptées en fonction des possibilités du service
- récupérer les éléments nécessaires à l'élaboration du contrat individuel de prestations

Lors de cette visite un livret d'accueil avec une documentation générale de **L'Association ADIAF-SAVARAHM** sont remis à la personne ou à son représentant légal.

### **2.3. La validation et la mise en place de l'intervention**

Le contrat individuel de prestations est envoyé en double exemplaire au demandeur après la visite à domicile.

Le renvoi à **L'Association ADIAF-SAVARAHM** d'un exemplaire du contrat et de ses annexes signés et approuvés par le client ou son représentant légal équivaut à une acceptation de la proposition de services sauf annulation du bénéficiaire dans un délai maximum de 7 jours selon le formulaire annexé au contrat.

**L'Association ADIAF-SAVARAHM** désignera un « référent » en charge du suivi de l'accompagnement et missionnera un ou des professionnels pour intervenir au domicile du bénéficiaire et accomplir les tâches et activités de la vie quotidienne qui auront été précisées sur le **projet d'intervention/fiche mission** annexé au contrat.

Un bilan annuel est réalisé par le référent en lien avec la personne aidée afin d'évaluer l'évolution de la situation et actualiser le projet d'intervention.

**Les jours et horaires de l'intervention** sont définis en fonction du degré de dépendance du bénéficiaire.

L'intervention peut ainsi avoir lieu **7 jours /7, 24 heures/24.**

Le créneau horaire d'intervention est de 1h minimum pour les bénéficiaires de l'Allocation départementale personnalisée d'autonomie (ADPA) et de la Prestation de compensation du handicap (PCH), sinon il est de 1h30.

### **2.4. Le suivi et la continuité de l'intervention**

**L'Association ADIAF-SAVARAHM** assure le suivi de l'intervention, le règlement de problèmes éventuels, l'information et l'orientation vers des services complémentaires. Elle s'efforcera de maintenir les liens avec l'entourage du bénéficiaire et contribuera à la bonne coordination en cas d'intervenants multiples (infirmier(e), kinésithérapeute, orthophoniste, aide-soignant(e)...).

#### **Interventions :**

L'accompagnement se fait dans la plus grande stabilité possible. Ce principe est un objectif essentiel pour la qualité du service et le bien être du bénéficiaire. A cet effet, une équipe de professionnels connus du bénéficiaire assure par roulement les interventions prévues au contrat. En cas **d'absence du professionnel** habituel, le service met tout en œuvre pour proposer au bénéficiaire un autre intervenant.

En cas d'indisponibilité non prévue de l'intervenant (accident, maladie...), l'association s'engage, dès qu'elle dispose de l'information, à vous avertir et organise le remplacement dans un délai défini avec vous lors de la première évaluation à domicile et inscrit au contrat. Un niveau d'obligation du remplacement lors de l'absence d'un intervenant est établi selon vos besoins et selon la cotation suivante :

- 0 Pas de remplacement (la personne ne souhaite pas d'autres interlocuteurs)
- 1 Remplacement dans la semaine
- 2 Remplacement dans la journée
- 3 Remplacement dans la demi-journée
- 4 Remplacement dans l'heure qui suit l'horaire initialement prévu

Une priorité est accordée aux interventions concernant les actes essentiels de la vie quotidienne (repas, toilette, habillage, transferts et déplacements).



Pour les bénéficiaires dont la cotation (niveau d'urgence du remplacement à effectuer) se situe entre 0 et 2, une modification de la plage horaire pourra être proposée si cela ne nuit pas à la qualité de la prestation.

### **Astreintes :**

**L'Association ADIAF-SAVARAHM** assure la continuité des interventions en veillant aux remplacements des intervenants absents, notamment par un système d'astreintes.

En dehors des horaires d'ouverture stipulés sur la plaquette d'information, un répondeur enregistre les messages.

**En cas d'urgence** et en dehors des horaires d'ouverture du service administratif, **week-end et jours fériés compris, un** numéro spécial permet de joindre le personnel d'encadrement d'astreinte **au 06 64 09 50 39.**

Les intervenants peuvent contacter le personnel d'astreinte en cas d'impossibilité d'assurer leur mission (arrêt maladie, absence imprévue du bénéficiaire, difficulté importante rencontrée au domicile...)

Les bénéficiaires peuvent prévenir le personnel d'astreinte **en cas d'absence** de leur part, d'une hospitalisation ou d'un retour d'hospitalisation, et plus largement de tout imprévu modifiant le cadre horaire initialement prévu de l'intervention.

### **Classeur de liaison :**

Afin d'améliorer la coordination entre les acteurs intervenants, un classeur de liaison, outil de travail des professionnels, est laissé au domicile de la personne aidée. Ce classeur est récupéré en fin de prise en charge par **l'Association ADIAF-SAVARAHM.**

### **Remise de clefs au service (si besoin) :**

La remise de clefs au service s'effectuera après signature d'une autorisation écrite de la part du bénéficiaire. Les clefs seront enregistrées, numérotées (pas de mention du nom de la personne sur le trousseau). Le salarié est responsable des clefs qui lui sont remises contre signature.

## **2.5.L'intervention à domicile**

L'intervenant à domicile apporte aux bénéficiaires une aide dans les actes essentiels de la vie quotidienne et un soutien moral. Il veille à préserver l'autonomie du bénéficiaire et à maintenir son indépendance notamment en l'incitant à faire ce qu'il peut encore effectuer sans aide.

### **Les interventions à domicile s'effectuent selon les besoins du bénéficiaire :**

**L'aide aux soins d'hygiène, à l'habillement :** L'intervenant à domicile aide le bénéficiaire à faire sa toilette ; son rôle est également d'inciter et de stimuler aux soins d'hygiène. Les prestations proposées ne peuvent se substituer aux intervenants pratiquant des soins (toilette médicalisée, pansements) ou nécessitant la possession d'un diplôme spécifique (soins de pédicure...)

**L'aide aux déplacements : lever, coucher, transferts, marche... :** L'intervenant à domicile aide aux transferts et aux déplacements du bénéficiaire à l'intérieur et à l'extérieur de son logement. Afin de sécuriser les transferts et déplacements, tant pour le bénéficiaire que pour l'intervenant, la mise en place d'aides techniques pourra être préconisée (déambulateur, lit médicalisé, verticalisateur, lève personne...). La poursuite des interventions pourra être conditionnée par l'installation d'aides techniques adaptées.

**L'aide à la prise des médicaments :** La circulaire n° 99-320 du 4 juin 1999 relative à la distribution des médicaments confirme l'avis du 9 mars 1999 du Conseil d'État qui estimait que la distribution de médicaments et l'aide à la prise correspondait à un acte de la vie courante lorsque le médecin prescripteur l'avait laissé à l'initiative du malade, capable d'accomplir ce geste et lorsque le mode de prise compte tenu de la nature du médicament

ne présente aucune difficulté. Ainsi dans ce contexte (médicaments prescrits, prise sans difficulté, sans apprentissage particulier), la distribution peut être assurée par toute personne chargée de l'aide à la vie courante, suffisamment informée des doses et des moments de prise. L'intervenant à domicile ne doit **pas préparer les médicaments**. Les piluliers sont préparés par la famille ou l'infirmier.

**La préparation et l'aide à la prise des repas :** L'intervenant à domicile réchauffe ou prépare les repas ; le temps de préparation doit être compatible avec la durée de l'intervention. Lorsque le bénéficiaire a besoin d'être stimulé pour prendre ses repas, l'intervenant est autorisé à manger avec lui, comme précisé sur le projet d'intervention/fiche mission. Lors d'intervention pendant les temps de repas, et avec accord du bénéficiaire, l'intervenant est autorisé à manger avec lui, s'il apporte son repas.

**Les petites courses dans le quartier du bénéficiaire :** Le bénéficiaire confie à l'intervenant la liste des courses et un porte-monnaie avec l'argent nécessaire. L'intervenant rapporte au bénéficiaire les tickets de caisse pour justifier des dépenses effectuées. Il vérifie avec le bénéficiaire la somme confiée et au retour, recompte la monnaie avec lui. La transaction est inscrite sur le cahier de liaison, le justificatif y est joint si besoin.

L'intervenant à domicile n'accepte **pas de procuration**, ne doit rien acheter ou vendre au bénéficiaire ni lui emprunter de l'argent.

L'intervenant à domicile, seul, n'effectue **pas de retraits d'argent** ou de paiement en utilisant la carte bancaire du bénéficiaire.

Si le bénéficiaire est dans l'incapacité de composer son code de carte bancaire, le service en est informé et la mention est prévue dans le projet d'intervention/fiche mission. Dans ce cas, l'intervenant compose le code de carte bancaire en présence du bénéficiaire (excepté pour les personnes sous mesure de protection juridique). Cet acte est inscrit sur le cahier de liaison.

Pour les **courses importantes** par le poids ou la quantité, il est recommandé de recourir aux services de livraison à domicile.

**L'entretien du logement :** pour le ménage courant (sanitaires, sols, cuisine...), le matériel sera approprié et en bon état. Le nettoyage des vitres s'effectuera selon une fréquence raisonnable et dans des conditions de sécurité suffisante, à une hauteur ou surplomb n'excédant pas 2 mètres.

L'intervenant à domicile ne réalise **pas de gros travaux : lessivage** des plafonds et des murs, grosses lessives, décapage des parquets... Il n'effectue pas le ménage des pièces inhabitées (sous-sol, cave, grenier, garage...). Il ne réalise pas de travaux pour les membres de la famille ou d'autres occupants (locataires) qu'ils cohabitent ou non. Il n'accomplit pas de travaux supplémentaires à son propre domicile (lavage de linge, couture...).

**L'entretien du linge :** petit lavage, repassage, petit travaux de raccommodage, préparation des sacs de linge pour la blanchisserie...

### **L'entretien des plantes d'appartement**

**Les animaux domestiques de compagnie :** L'intervenant peut contribuer à distribuer la nourriture, à nettoyer les cages et les caisses de propreté et à sortir les chiens, si nécessaire.

**L'accompagnement aux sorties :** L'intervenant peut accompagner le bénéficiaire pour effectuer des démarches, des courses ou une sortie. Les coûts supplémentaires (transports, droits d'entrée) induits par ces activités sont à la charge du bénéficiaire.

**Le maintien du lien social :** Dans le respect des choix et des besoins du bénéficiaire, l'intervenant à domicile favorise l'écoute, les échanges, les activités, à l'intérieur et à l'extérieur du domicile.

**Les démarches administratives simples :** L'intervenant peut être amené à apporter un soutien au bénéficiaire dans ses démarches administratives simples sans pour autant se substituer aux travailleurs sociaux et à son entourage. Dans le respect des choix et des besoins du bénéficiaire, l'aide à domicile fera preuve d'appréciation et d'initiative afin de déterminer quelles seront les activités prioritaires à effectuer pour le meilleur accompagnement à domicile.

## **2.6. Les mesures à prendre en cas d'urgence ou de situations exceptionnelles**

**Les Assurances :** En cas de dégâts commis par l'intervenant à domicile dans l'exercice de ses fonctions, le service a souscrit un contrat d'assurance responsabilité civile assorti d'une franchise. La déclaration doit être réalisée immédiatement auprès des responsables du service. Un constat à domicile pourra être effectué par le service. Le service remboursera totalement ou partiellement, au regard du degré d'usure des objets endommagés, le montant des dégradations, sur présentation d'une facture.

Par ailleurs, le bénéficiaire s'engage à avoir souscrit à une responsabilité civile permettant de couvrir les éventuels dommages que l'intervenant pourrait subir au cours de son intervention et pour lesquels sa responsabilité n'est pas engagée.

**L'intervention des secours :** Si le bénéficiaire ne répond pas lorsque l'intervenant se présente, ce dernier doit prévenir le service qui cherche alors à entrer en contact avec le bénéficiaire ou avec l'un de ses proches. En cas de doute, le service demande l'intervention des pompiers afin de vérifier que le bénéficiaire n'a pas été victime d'une chute ou d'un malaise. Il est donc important de prévenir le service si le bénéficiaire s'absente. Si le bénéficiaire est victime d'un malaise ou d'une chute en présence de l'intervenant, celui-ci contactera immédiatement les services de secours compétents. L'intervenant reste sur les lieux, dans l'attente d'une décision du service.

**Dispositif en cas d'évènement exceptionnel** (canicule, grand froid...) : une information est diffusée à tous les intervenants précisant la conduite à tenir.

## **2.7. Les modalités de reprise d'une intervention après une interruption**

Dans le cas où les prestations du service ont été interrompues, la reprise s'effectuera dans les conditions ci-après définies :

**Interruption du fait du service pour des raisons de force majeure :** Lorsque la prestation est interrompue en raison d'un événement imprévisible, irrésistible et extérieur au service, la reprise des prestations s'effectuera, dès la situation régularisée. Les prestations habituelles qui n'auront pu être effectuées ne seront pas facturées.

**Interruption du fait de la personne bénéficiaire pour des raisons de force majeure** (hospitalisation en urgence...) : Dans ces circonstances, la reprise des prestations s'effectuera le plus rapidement possible. A cette fin, le bénéficiaire (ou son représentant) s'engage à faire connaître au service, dès que possible, le jour et l'heure de la sortie d'hôpital. Les prestations habituelles qui n'auront pu être effectuées pour cas de force majeure ne seront pas facturées.

**Interruption du fait du bénéficiaire pour des raisons personnelles :** Le bénéficiaire peut à tout moment suspendre les interventions en respectant un **déla**

## 2.8.L'arrêt. L'arrêt définitif des prestations

### L'arrêt à l'initiative du service :

Le service pourra décider de mettre fin aux prestations dans les cas suivants :

- en cas de non paiement ou de retard de paiement des prestations
- en cas de non respect avéré des termes du présent règlement de fonctionnement et/ou du contrat individuel de prestations

### L'arrêt à l'initiative du bénéficiaire :

Le bénéficiaire est tenu de respecter un préavis de 30 jours excepté pour les situations imposées par l'urgence (décès, hospitalisation, entrée en structure d'hébergement non programmée...). Dans ces derniers cas, aucun préavis n'est demandé.

## 3. Les droits et engagements réciproques

### 3.1.Les engagements de l'Association ADIAF-SAVARAHM

#### La Garantie du droit des usagers :

**L'Association ADIAF-SAVARAHM** garantit à toute personne bénéficiaire, les droits et libertés énoncés par la charte des droits et libertés de la personne accueillie (figurant dans le livret d'accueil) et par l'article 311-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles assurant les droits suivants :

- *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*
- *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 à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne*

**Les modalités concrètes** d'exercice des droits annoncés : les moyens mis en place.

Pour permettre l'exercice de ces droits, le service s'engage à :

- Remettre à chaque personne bénéficiaire ou à son représentant légal, **un livret d'accueil** comportant un exemplaire de la charte des droits et libertés du bénéficiaire accueilli
- Afficher dans les locaux du service, la **charte des droits et libertés du bénéficiaire accueilli** et du présent règlement de fonctionnement
- Remettre un **contrat de prestation et un devis**
- Suivre l'évolution de la prise en charge par l'organisation de réunions d'équipes (personnel intervenant et personnel d'encadrement)
- Rencontrer les personnes aidées régulièrement afin de prendre en compte l'évolution de leurs besoins
- Elaborer un **projet de service** définissant les objectifs et missions du service
- Diffuser et traiter des **enquêtes de satisfaction** (satisfaction de l'accueil et annuelle)
- Suivre les **réclamations des bénéficiaires**

- Respecter et faire respecter par toute personne salariée de **l'Association ADIAF-SAVARAHM** les **principes de déontologie** et le **règlement intérieur** énonçant les règles d'hygiène et de sécurité
- Accompagner par la formation continue les salariés et intégrer du personnel en cours de formation sous forme de stage pratique

### **3.2.Les engagements réciproques : Les faits délictueux, la prévention de la violence et de la maltraitance**

Toute personne majeure (même sous tutelle ou curatelle), bénéficiaire et professionnel intervenant à domicile, est responsable à la fois civilement et pénalement. Tout fait de violence sur autrui est passible de condamnations énoncées au Code pénal et susceptible d'entraîner des procédures d'enquêtes administratives, de police et de justice.

Sont qualifiés de comportements délictueux par le bénéficiaire ou le professionnel intervenant à domicile :

- Le non respect du présent règlement
- Le non respect de la loi
- La discrimination quelle qu'en soit la cause
- Les cas de maltraitance ou de violences

**L'Association ADIAF-SAVARAHM** est attentive aux problèmes de maltraitance, aux situations pouvant mettre en danger physique ou psychologique les personnes et veille à la prévention de ces situations (formations systématiques du personnel intervenant à domicile).

La direction du service donnera les suites appropriées à tout acte éventuel de maltraitance physique, psychique ou morale, matérielle et financière, de négligence active ou passive dont elle pourrait avoir connaissance.

Les personnels ont obligation de dénoncer les faits de maltraitance dont ils sont témoins dans l'exercice de leurs fonctions. Ils sont alors protégés conformément à la législation en vigueur. (Article L .313-24 du Code de l'Action Sociale et des Familles)

### **3.3.Les engagements des bénéficiaires**

Le bénéficiaire du service s'engage à :

**Avoir un comportement civil** : Le bénéficiaire ou les proches présents lors de la prestation doivent avoir un comportement civil à l'égard du personnel (pas d'agressivité verbale et physique). Toute discrimination sexiste, raciale ou religieuse ainsi que tout discours ou geste déplacé à l'égard d'un intervenant ne peuvent être acceptés et entraîneraient la suspension des interventions. Egalement, par respect des intervenants, le bénéficiaire évitera de fumer en leur présence.

#### **Transmettre les informations au service :**

- L'utilisateur s'engage à communiquer l'ensemble des informations utiles à la constitution et au suivi de son dossier ainsi qu'à la facturation des prestations. Ces informations doivent être sincères et fiables. Si des informations s'avéraient inexactes, l'acceptation de la demande pourrait être remise en question.
- Le bénéficiaire doit signaler aux responsables du service et sous couvert du secret professionnel, toute maladie pouvant mettre en danger l'état de santé des intervenants.
- Le bénéficiaire doit prévenir de toute évolution dans son état de santé qui pourrait nécessiter des actions complémentaires.

#### **Faciliter l'exécution des prestations :**

- Veiller à ce que le logement du bénéficiaire présente des **conditions d'hygiène et de sécurité compatibles** avec les conditions d'intervention des professionnels. Les

interventions du service d'aide à domicile ne peuvent débuter ou se poursuivre qu'à partir du moment où ces conditions sont remplies.

- **Permettre l'accès au domicile** lorsque cela s'avère nécessaire, par un nombre suffisant de clefs fournies par l'usager ou ses proches.
- **Accepter la présence de stagiaires au domicile**, dans la mesure du possible.
- **Etre présent à son domicile** pendant les interventions d'aide à domicile (dans le cadre d'une prise en charge ADPA ou PCH).
- **Permettre à l'intervenant d'accéder au système de télégestion** pour la validation des heures réalisées.
- **Mettre à disposition de l'intervenant le matériel et les produits nécessaires** à l'intervention. Il convient de s'équiper des aides techniques nécessaires (lit médicalisé, lève personne, verticalisateur...) pour garantir la faisabilité et l'efficacité de la prestation. **Le matériel devra être en bon état de fonctionnement.** Dans le cas où un matériel défectueux ou non adapté mettrait en danger la santé et la sécurité du personnel, son utilisation serait suspendue. Il conviendra alors de pourvoir à son remplacement.
- **Remettre aux aides à domicile l'argent nécessaire aux courses.** En aucun cas, l'aide à domicile ne pourra faire l'avance pour le règlement des achats.

**ATTENTION : ne pas donner de chèque en blanc, ni de carte de crédit à l'intervenant.**

- Prévenir le service de toute difficulté rencontrée avec l'intervenant
- Se montrer coopératif et respectueux du travail effectué par l'intervenant
- Respecter les horaires d'intervention et ne pas passer d'accords avec l'intervenant sur un aménagement d'horaires, sans accord préalable du service

**Régler les factures dans les délais**

**Ne pas donner de gratifications** au personnel intervenant à domicile

**Respecter les termes du contrat individuel de prestations et du présent règlement de fonctionnement :** Le non respect de tout ou partie de ces obligations et après trois observations écrites non suivies d'actions correctives de sa part, est un motif de rupture de contrat et d'arrêt des interventions.



**L'Association ADIAF-SAVARAHM**  
Accompagner, au fil de la vie...

# L'Association ADIAF-SAVARAHM

## Pôle Âge & Handicap

